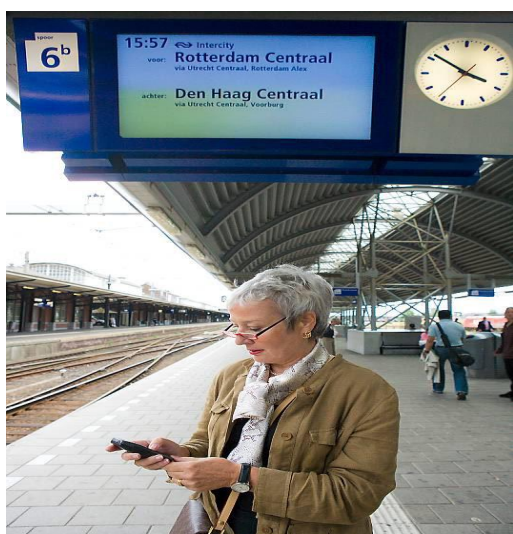


# Vervoerplan 2009



# Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
1 Het publiek belang en mobiliteit .....	7
1.1 Strategie en groeiambitie NS .....	7
1.2 Dienstregeling .....	9
1.3 Materieelbeschikbaarheid .....	12
1.4 Infrastructuur .....	13
1.5 OV Chipkaart .....	14
2 De zorggebieden .....	15
2.1 Op tijd rijden .....	18
2.2 Informatievoorziening .....	22
2.3 Reinheid .....	26
2.4 Sociale veiligheid .....	28
2.5 Redelijke kans op een zitplaats .....	30
3 Toegankelijkheid .....	32
3.1 Assistentie Verlening Gehandicapten .....	32
3.2 Toegankelijkheid van materieel .....	32
3.3 Stappenplan toegankelijkheid .....	33
4 Afstemming met Stakeholders .....	35
4.1 Afstemming met consumentenorganisaties in het Locov .....	35
4.2 Afstemming met ProRail .....	49
4.3 Afstemming met regionale overheden (IPO en SKVV) .....	55
Bijlage 1 Specificatie meetsystemen (Instemming) .....	56
1. Klantoordelen .....	56
2. Procesindicatoren .....	57
Bijlage 2 Nieuwe informatie items .....	60
Bijlage 3 Informatie-items bij Vervoerplan 2009 .....	61
Bijlage 4 Investeringsagenda infrastructuur .....	62
Bijlage 5 Weergave overleg met IPO en SKVV .....	63

## Inleiding

Het handelen van NS is primair gericht op het realiseren van een zo hoog mogelijke waarde voor haar klanten. Dit in de brede zin van het woord op alle aspecten die voor de klant belangrijk zijn: op tijd rijden, informatie en service verlenen, sociale veiligheid, redelijke kans op een zitplaats en reinheid van treinen en stations. Het klantbelang is leidend in het maken van strategische en operationele afwegingen.

NS wil de vanzelfsprekende keuze zijn bij het gunnen van de hoofdrailnetconcessie vanaf 2015 door het ministerie van Verkeer en Waterstaat. Dit wil NS verdienen door goede prestaties te leveren, zodat reizigers, consumentenorganisaties, decentrale overheden en het ministerie van Verkeer en Waterstaat NS als dé gewenste vervoerder zien. NS levert daarbij prestaties met een hoog maatschappelijk nut, die eraan bijdragen dat Nederland mobiel en bereikbaar blijft. Daarbij stelt NS de klant nadrukkelijk centraal. Met de goede prestaties van de afgelopen jaren is NS goed op weg en klanten waarderen dit.

In dit Vervoerplan 2009 geeft NS aan hoe zij verder werkt aan haar ambitie, het realiseren van waarde voor haar klanten en (mede daardoor) gunning van de volgende concessie.

### Basis op orde

NS streeft excellente prestaties na. Voor NS is het vanzelfsprekend dat de basis van de dienstverlening, op orde moet zijn. De laatste jaren zijn succesvolle jaren geweest, waarin de operationele prestaties en daaraan verbonden de klanttevredenheid een opgaande lijn vertoonden. Reden voor tevredenheid, maar niet voor achterover leunen. Dat wil zeggen dat NS verder werkt aan het verbeteren van haar prestaties en daarbij kiest voor een optimale inzet van de schaarse middelen daar waar voor klanten verbetering van het grootste belang is. Tevens wil NS de efficiency verder verbeteren zonder dat de reiziger daardoor in de (kwaliteit van de) dienstverlening wordt geraakt. Dit houdt in het verbeteren van de inzet van productiemiddelen (personeel, materieel en energie), zodanig dat deze, in samenhang met effecten van reizigersgroei en (gematigde) tariefontwikkeling, tot uitdrukking komen in uitbreiding van het aanbod en kwaliteitsverbetering. NS werkt zodoende op een wijze manier aan verbetering.

De focus ligt in 2009 op verdere verbetering in het verlenen van service, waarbij in de concessie specifiek het aspect van informatieverstrekking is benoemd. In het bijzonder de reisinformatie en service (opvang, begeleiding) aan reizigers in geval van ontregelingen en buitendienststellingen wil NS verder verbeteren. Dit gebeurt onder meer door de huidige, veelal op logistieke performance ingerichte bijsturingsscenario's te evalueren vanuit een klantperspectief. Verder wil NS de reiziger vanuit één klantgerichte focus benaderen. Of de reiziger nu een conducteur, servicemedewerker of medewerker Proces Bijzondere Taken aanspreekt: hij ervaart dezelfde service-gerichte dienstverlening. NS zal daartoe ondermeer de verschillende werkprocessen, zoals controle op vervoersbewijzen, toezicht op een goed verloop van vertrekproces van treinen en waarborgen van de veiligheid van reizigers en personeel, die nu nog verspreid zijn over verschillende functies, sterker integreren en de kwaliteit van (reis-)informatie verbeteren. Dit is een omvangrijk verbeterproces waarmee NS in 2008 een start heeft gemaakt en dat meerdere jaren zal vergen.

Bij de klanttevredenheid op het gebied van reinheid van treinen en stations, sociale veiligheid overdag en kans op een zitplaats liggen de operationele prestaties op een stabiel en adequaat niveau. Adequaat gezien de groeiambities, en de druk die de intensiteit van het gebruik geeft op behoud van de kwaliteit en voldoende vanuit het perspectief van focus in het bedrijf en inzet van financiële middelen. De basis is daar op orde. Klanten waarderen de prestaties en dat komt tot uitdrukking in

de scores van de klanttevredenheid. NS heeft voor deze zorggebieden de ambitie om de huidige scores te handhaven. Dit betekent overigens dat bij een gelijkblijvende, of licht toenemende klanttevredenheid de operationele procesprestaties moeten blijven stijgen om aan de steeds hogere verwachtingen van de klanten te blijven voldoen. Op deze wijze geeft NS invulling aan *permanente verbetering*.

Voor klanttevredenheid op het gebied van op tijd rijden zijn de operationele prestaties voornamelijk door de invoering van de nieuwe dienstregeling in 2007 sterk verbeterd en gestabiliseerd. NS blijft ook hier doorwerken aan verbetering. NS verwacht nog beter te kunnen sturen op de klanttevredenheid over op tijd rijden door te focussen op reizigerspunctualiteit. Daarnaast blijft NS in nauwe samenwerking met ProRail verder werken aan optimalisatie van de processen rond plannen en bijsturen van het rijden van treinen, mede in relatie tot het verrichten van onderhoud aan het spoor en werkzaamheden vanwege uitbreiding van de infrastructuur. ProRail en NS zijn daar samen al langere tijd constructief mee bezig; NS hecht eraan de goede relatie te continueren en te verdiepen.

Voor de toegankelijkheid van treinen en stations werkt NS ook nauw samen met ProRail. ProRail heeft de belangrijke rol bij het aanpassen van de infrastructuur op en rond stations. NS richt zich op het toegankelijk maken van haar treinen. Het uitgangspunt is dat nieuw materieel direct aan de eisen voldoet (gelijkvloerse instap). Daarnaast biedt NS reisinformatie aan via media die ook voor visueel en auditief gehandicapten toegankelijk zijn.

Wat ook tot de basis behoort, is een financieel resultaat dat investeringen in de toekomst, waaronder voornamelijk in nieuwe treinen, mogelijk maakt. Dat betekent kosten in de hand houden en waar mogelijk reduceren. Hierboven is al aangegeven dat het verbeteren van de prestaties op een slimme wijze moet gebeuren. Slim in de zin van de juiste prioriteiten leggen én het effectief besteden van schaarse middelen, zonder dat de dienstverlening aan de reizigers wordt geraakt. NS benadrukt in dat verband dat de komende tijd gefocust zal worden op het realiseren van een competitieve prijs/kwaliteit verhouding. NS wil prestaties consolideren en verbeteren tegen gelijkblijvende of lagere kosten. Daarbij zal voortdurend kritisch worden afgewogen op welk aspect verbeteringen het grootste effect hebben op de klanttevredenheid.

### **Slim groeien**

NS speelt een belangrijke rol in het dagelijkse leven van vele Nederlanders. Alleen al in de spits reizen meer dan 700.000 mensen per dag voor hun woon-werk verkeer met NS. Ruim zes miljoen mensen per jaar reizen met een sociaal-recreatief motief. Het is maatschappelijk gewenst dat het personenvervoer per trein blijft groeien, dit zowel om de druk op de weg te verlagen als om milieudoelstellingen te realiseren. NS ondersteunt dit en streeft zelf een aanhoudende groei in de spits en in het dal, na. Het kabinet heeft als ambitieuze doelstelling 5% groei per jaar in ieder geval tot en met 2012. NS wil naar vermogen aan deze ambitieuze doelstelling bijdragen. NS verwacht dat door de infrastructurele, logistieke en financiële mogelijkheden tot 2020 – zonder extra impulsen van de overheid - een gemiddelde groei van 2,5% per jaar haalbaar is. De gemiddelde groei is exclusief het substitutie effect naar High Speed. Door de drukte in de spits, voornamelijk op stations en corridors in de brede Randstad, ziet NS met name mogelijkheden voor het stimuleren van de groei in het dal.

NS ziet op korte termijn ook mogelijkheden om extra groei te realiseren. Programma's als 'Actieplan Groei op het Spoor', waarvoor het ministerie van Verkeer en Waterstaat € 200 miljoen beschikbaar stelt, stimuleren de groei. In samenwerking met het ministerie van Verkeer en Waterstaat en in het

kader van 'Actieplan Groei op het Spoor' is NS voornemens om extra groei te realiseren door het uitbreiden van het treinaanbod, het verbeteren van de ketenvoorzieningen (onder meer parkeergelegenheid voor fiets en auto) en een aantrekkelijk kennismakingsaanbod voor afgestudeerde studenten. Het betreft het eerder dan gepland uitvoeren van maatregelen, door de financiële bijdrage. Voorwaarde voor het eerder uitvoeren van deze initiatieven is dat deze op termijn rendabel zijn zonder subsidie. Als onderdeel van het verbeteren van de ketenvoorzieningen is een start gemaakt met Informatieteams, beter bekend als I-teams. Dit is een initiatief in het kader van Actieplan Groei op het Spoor vanuit het ministerie van Verkeer en Waterstaat waarin NS graag participeert. Doel van het I-team is om per stationslocatie nader te onderzoeken hoe de OV-informatie naar klanten op en rondom het station kan worden verbeterd. Een voorbeeld is de bewegwijzering van de perrons naar de fietsenstallingen. Naast het ministerie en NS maken ook ProRail, gemeenten, provincie en regionale vervoerder(s) deel uit van het I-team. In het vierde kwartaal 2008 is een proef gehouden in de regio Zuid (Den Bosch, Roosendaal, Tilburg en Eindhoven) waarbij is gebleken dat de gezamenlijke aanpak goed voldoet. De eerste concrete resultaten worden in 2009 gerealiseerd.

Daarnaast wil NS met aantrekkelijke proposities groei (vooral in het dal) realiseren. NS doet onderzoek naar een beter differentiatiesysteem, zoals voorzien bij de verlening van de Hoofdrailnetconcessie. Met dit systeem moet tariefdifferentiatie naar onder andere tijd, plaats en traject mogelijk worden gemaakt. Doel hierbij is door middel van een variabilisering van de tarieven extra groei te stimuleren. NS beoogt in 2009, in samenwerking met het ministerie van Verkeer en Waterstaat, de noodzakelijke voorwaarden te creëren om invulling te kunnen geven aan een systeem van tariefdifferentiatie.

Vanaf 2008 zal gefaseerd nieuw materieel instromen ter vervanging van bestaand materieel en uitbreiding. NS zorgt met het nieuwe sprintermaterieel en intercitymaterieel voor betere toegankelijkheid, nieuwe zitplaatscapaciteit en een aantrekkelijke productuitstraling. Dit zal positief bijdragen aan het realiseren van groei.

### **Outputsturing**

In 2008 is NS volledig overgegaan op outputsturing op de vier aspecten die in de concessie genoemd staan: op tijd rijden, service verlenen, bijdragen aan sociale veiligheid en kans op een zitplaats. NS toonde in 2008 door middel van een onafhankelijk onderzoek in opdracht van het ministerie van Verkeer en Waterstaat aan volledig te voldoen aan de eisen gesteld in artikel 26 lid 1 van de concessie over de migratie naar outputsturing. Buiten de scope van de toetsopdracht hebben de onderzoekers de moeite genomen enkele verbetermaatregelen in het toetsingsrapport op te nemen, wat NS op prijs stelt. Met speciale belangstelling heeft NS kennis genomen van de aanbevelingen het effect van investeringsbeslissingen op de prestatie-indicatoren te expliciteren en de ervaringen met initiatieven die in den lande ter verbetering van de service plaatsvinden, breed te ontsluiten. Beide aanbevelingen sluiten aan op bestaande praktijken en processen binnen NS.

De motie De Krom (ingediend 25 juni 2008) betreft het onderzoeken van de mogelijkheid tot het opnemen van een financiële indicator in de externe set indicatoren. NS stelt vast dat in de motie is verwoord dat efficiencyontwikkeling en het nut van eventuele financiële indicatoren in het kader van evaluatie spoorwetgeving nader worden bezien. Dat proces zal zich in de loop van 2009 voltrekken.

Voor 2009 is de ambitie om de sturing- en verantwoordingsfilosofie van outputsturing verder te verankeren in de bedrijfscultuur en de interne bedrijfsprocessen. In de relatie met het ministerie van Verkeer en Waterstaat treden tengevolge van het invoeren van outputsturing veranderingen op. Zo

zal NS, net als in 2008, verantwoording afleggen over het bereiken van de, in dit Vervoerplan, vastgelegde doelstellingen voor de genoemde aspecten en niet (meer) over de veelheid aan inspanningen die NS daarvoor levert. Een nieuwe vorm van samenwerking, waarin een nieuwe balans tussen 'afstand en nabijheid' gevonden zal moeten worden. NS is vol vertrouwen, mede gebaseerd op de ontwikkelingen in het eerste jaar van outputsturing (2008), dat dit naar tevredenheid van betrokken partijen zal verlopen.

### **Evaluatie Spoorwegwet**

In 2007 en 2008 is onder leiding van het ministerie van Verkeer en Waterstaat, met behulp van alle partijen in de spoorsector een gezamenlijke evaluatie uitgevoerd van de spoorwetgeving. Het accent lag op de gegevensverzameling en de analyse. In het voorjaar van 2009 worden de resultaten van de evaluatie door het ministerie van Verkeer en Waterstaat aan het kabinet voorgelegd ter finale vaststelling van conclusies en aanbevelingen. De evaluatie en de uitkomsten van het politieke debat zijn van belang voor de ordening van en de samenwerking tussen partijen in de spoorsector.

NS meent dat de spoorwetgeving voldoende ruimte moet bieden om de reiziger maximaal te bedienen. De reiziger moet immers centraal staan. In dat kader constateert NS dat er lacunes schuilen in de huidige wet- en regelgeving respectievelijk de feitelijke uitvoeringspraktijk. Deze bevinden zich met name op het raakvlak met de dienstverlening door ProRail. NS is voor haar dienstverlening aan reizigers in belangrijke mate afhankelijk van ProRail. Ondermeer moet ProRail zorgen voor voldoende (veilig) infracapaciteit, zo weinig mogelijk storingen aan de infrastructuur, zo weinig mogelijk klanthinder ten gevolge van onderhoud en een bijsturing van de treindienst in geval van ontregeling die rekening houdt met de gevolgen voor onze reizigers. De dienstverlening van NS aan de reiziger is van mindere kwaliteit dan zij zou kunnen zijn, doordat de dienstverlening van ProRail -op genoemde punten- onvoldoende aansluit bij de wensen van de reizigers en daarmee de plannen van NS.

NS heeft bovenstaande zaken in het kader van de evaluatie naar voren gebracht en gaat ervan uit dat deze in de fase van concluderen en uiteindelijke in kabinetsstandpunt zullen worden geadresseerd.

### **Leeswijzer**

In hoofdstuk één geeft NS aan wat haar strategie en ambitie zijn en hoe zij bijdraagt aan de mobiliteit en bereikbaarheid in Nederland. In hoofdstuk twee komen de zorggebieden aan de orde. Per gebied komen het beleid en de prestatienormen van NS voor dat gebied aan de orde. In hoofdstuk drie geeft NS de stand van zaken betreffende toegankelijkheid weer. In hoofdstuk vier zijn de reacties van de stakeholders opgenomen.

# 1 Het publiek belang en mobiliteit

In dit hoofdstuk geeft NS aan hoe zij in 2009 en verder invulling geeft aan de verplichtingen uit de concessie voor bereikbaarheid en aanbod in de dienstregeling. Specifiek gaat het daarbij om de volgende concessie-items:

- Het aangeboden vervoer draagt bij aan de bereikbaarheid van:
  - de grote steden
  - de economische kerngebieden (vooral gedurende de spits)
  - de landsdelen
- Het aangeboden vervoer voldoet aan de vraag van en naar (artikel 9.1a);
  - de grote steden
  - de economische kerngebieden (vooral gedurende de spits)
  - de landsdelen
- Met het aangeboden vervoer is het publieke belang gewaarborgd (artikel 6)
- Welke veranderingen in het aanbod hebben plaatsgevonden ten opzichte van het voorafgaande dienstjaar (artikel 9.1b).

## 1.1 Strategie en groeiambitie NS

NS heeft een strategie ontwikkeld om de visie 2020 realiseren. De kern van deze visie is dat NS de reiziger van de toekomst meer keuze, vrijheid en comfort wil bieden. Automobilisten maar ook andere klanten moeten verleid worden om van de diensten van NS gebruik te maken. Met de strategie richting 2020 wil NS een jaarlijkse gemiddelde groei van 2,5 % van het aantal treinreizigers realiseren. De gemiddelde groei is exclusief het substitutie effect naar High Speed. NS wil daarmee een bijdrage leveren aan het verminderen van de drukte op de weg, dit betekent sneller groeien dan de (auto) mobiliteit. Tevens draagt NS daarmee bij aan het realiseren van milieudoelstellingen (reductie uitstoot CO<sub>2</sub> en fijnstof).

### De klant centraal, de trein een slimme keus

De klant is uitgangspunt voor NS. NS wil een nieuw perspectief bieden op de beleving van het reizen. De reistijd in de trein is 'gewonnen tijd'; tijd om te werken, te ontspannen. NS wil door deze perspectiefverandering de klant bewust maken van de mogelijkheid die reizen met de trein biedt om slimmer met zijn tijd om te gaan. De trein moet een vanzelfsprekend alternatief zijn, een slimme keuze. Soms de trein en soms de auto. Niet of-of, maar en-en.

Cruciaal hiervoor is het op orde houden en brengen van de basiskwaliteit voor onze klanten. Op orde brengen betekent dat de klant de voorzieningen als voldoende ervaart. De afgelopen jaren was NS wat betreft de basisvoorziening op de goede weg. De klantoordelen zijn de laatste jaren voor veel aspecten aanhoudend gestegen en de stijgende klantoordelen worden geschraagd door goede waarden van procesindicatoren. Reden voor tevredenheid, maar niet om stil te zitten. Voor diverse aspecten is ruimte en noodzaak voor verbetering. NS legt de focus in dit Vervoerplan specifiek op de verbetering van de reisinformatie.

NS wil bovendien groeien, "slim" groeien in spits en dal. NS streeft dit na door een aantrekkelijk dienstverlening te combineren met aantrekkelijke proposities en tarieven én door de beleving van het reizen te veranderen. NS werkt aan uitbreiding en verbetering van het dienstverlening door initiatieven als uitbreiding van het OV-fiets netwerk, de tuktuk en het belang in het busbedrijf Qbuzz. Daarnaast gaat NS de koppeling van trein en auto verbeteren. De klant kiest namelijk niet uitsluitend voor auto of trein, maar ziet het liefst goed op elkaar afgestemde oplossingen. Het project regiopoort, waarbij aantrekkelijke overstapstations worden gecreëerd vóór notoire filelocaties, is een

goed voorbeeld van de ingeslagen weg. Daarnaast gaat NS de actuele reisinformatie over het openbaar vervoer verbeteren. NS wil reisinformatie integreren met verkeersinformatie op de weg. De eerste aanzet hiervan is al te zien bij de snelweg A12 nabij het station Veenendaal (de Klomp) en bij de snelweg A2 nabij het station Best in de vorm van een dynamisch reispaneel. Een ander voorbeeld is de actuele reisinformatie in de bussen van Connexxion in de provincie Utrecht. De bussen hebben allemaal een boordcomputer. Via een UMTS-verbinding geeft NS actuele reisinformatie door. De verwachte aankomsttijd van de bus wordt vermeld, maar ook de vertrektijden van de treinen. De reiziger weet dan of hij moet rennen om zijn trein te halen of dat hij op zijn gemak naar het perron kan lopen,

Voor verbeteringen voor de reiziger zal NS de komende jaren steeds intensiever de samenwerking met de (regionale) overheden opzoeken. Projecten als Project Bereikbaarheid Noordvleugel (rond Amsterdam), Nachtnet Brabant, Twentenet en Randstadspoor (Utrecht) laten zien dat een goede samenwerking tussen overheden en NS veel voordeel kan opleveren voor de reiziger. NS levert daarmee tevens een belangrijke bijdrage aan het bereikbaar houden van Nederland. Door intensivering van de samenwerking verwacht NS in de komende jaren meer van dit soort projecten te realiseren. De projecten zullen zowel economische kerngebieden als buitengebieden bestrijken. Een voorbeeld van een project in een economisch kerngebied is het Stedenbaanproject (Zuid-Holland) waarbij door een goede afstemming tussen ruimtelijke ontwikkeling en vervoer een verbetering in het vervoersaanbod wordt nagestreefd. Een voorbeeld van verbetering van de bereikbaarheid van de buiten stedelijke gebieden zijn de projecten bedoeld om verschillende netwerksteden (zoals Twentestad) aan te sluiten op het nachtnet.

Het kabinet heeft in de plannen voor de lopende kabinetsperiode de ambitie neergezet om het openbaar vervoer per trein te laten groeien. In november 2007 heeft de minister de "Beleidsbrief Netwerkaanpak" gepubliceerd waarin vier speerpunten zijn genoemd:

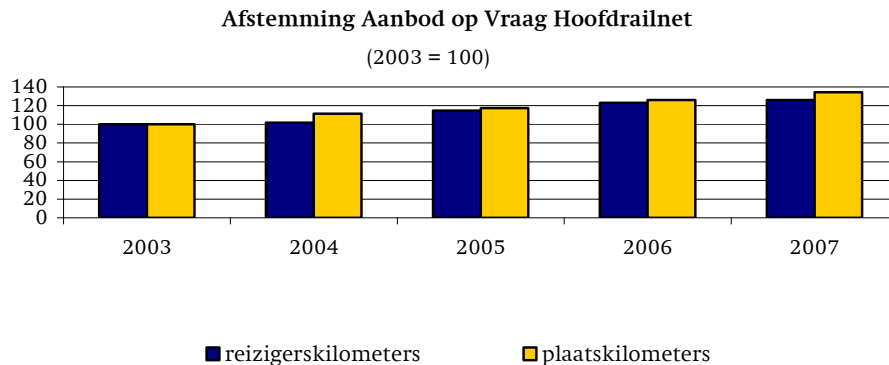
- Hoogfrequent spoorvervoer op de drukste trajecten in de brede Randstad
- Samenhangende regionale OV systemen
- Kwaliteit reistijden naar de landsdelen (buitengebieden)
- Toekomstvaste routing Goederenvervoer

Daarnaast heeft het kabinet € 200 miljoen beschikbaar gesteld voor projecten om de groei op het spoor extra te stimuleren, de 5% groeiambitie. Dit gebeurt via het Actieplan Groei op het Spoor, waaraan het ministerie van Verkeer en Waterstaat met onder andere NS samen werkt om geschikte projecten snel te ontwikkelen. NS spant zich -als partner van het ministerie van Verkeer en Waterstaat in dit Actieplan- in om door middel van diverse projecten groei op korte termijn te realiseren. Voorbeelden van projecten zijn: het aanbieden van extra treindiensten op enkele corridors, het realiseren van extra fiets- en parkeerplaatsen op diverse stations en het aanbieden van een kennismakingsabonnement voor afgestudeerde studenten.

NS is verheugd dat de overheid haar groeiambitie vertaalt in acties en besluiten die gericht zijn om de gewenste groei te faciliteren. Daarmee ondersteunt de overheid NS in haar streven om groei te realiseren.



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



## 1.2 Dienstregeling

In visie 2020 is ook een beeld geschetst van het aanbod van treinen. Het realiseren van de visie zal een kwaliteitssprong betekenen op het spoor: Intercity- en Sprintertreinen zullen in de brede Randstad met een frequentie van zes keer per uur rijden tussen de grote steden. In de spoorsector verkenning ten behoeve van het Programma Hoogfrequent Spoor (4 september 2008) staat dat de spoorsector de variant 6(Intercity) en 6 (Sprinter) ziet als een kosteneffectieve bijdrage aan de naar verwachting verder toenemende mobiliteitsvraag. NS heeft daarbij in de eerder gepubliceerde Netwerkanalyse Spoor en de Landelijke Markt- en Capaciteitsanalyse Spoor aangegeven dat de hogere sprinterfrequenties mogelijk deels nadere afspraken vragen met de (regionale) overheid aangaande ruimtelijke ordening en / of een financiële bijdrage. NS verwacht dat met hogere snelheden dan nu zal worden gereden. Indien voldaan wordt aan de randvoorwaarden, onder meer voor veiligheid, geluid en treinbegeleidingssysteem gaat NS uit van het opvoeren van de maximale rijnsnelheid naar 160 km/uur.

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

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

### Dienstregeling 2009

In de dienstregeling 2009 voert NS aanzienlijke verbeteringen door. Een groot deel van deze wijzigingen is mogelijk door de beschikbaarheid van nieuwe infrastructurele werken. Daarnaast hebben afspraken van NS met enkele provincies geleid tot wijzigingen. Onderstaande lijst geeft de belangrijkste wijzigingen die NS in 2009 doorvoert.

1. Frequentieverhoging (Arnhem-) Utrecht – Schiphol. NS gaat in plaats van twee Intercity's per uur, vier Intercity's per uur rijden tussen Utrecht, Amsterdam Bijlmer ArenA, Amsterdam Zuid en Schiphol.
2. Frequentieverhoging Utrecht – Breukelen (-Amsterdam Bijlmer ArenA)  
Verhoging van de Sprinterfrequentie waardoor op maandag tot en met vrijdag, tot 20.00 uur, 4 keer per uur een Sprinterdienst wordt aangeboden.
3. Extra spitstreinen (Den Haag-) Haarlem – Amsterdam door de bestaande stoptrein Den Haag – Haarlem te verlengen naar Amsterdam.

4. Uitbreiding Nachtnet: nachtnettreinen Rotterdam – Gouda –Utrecht. De mogelijkheid om treinen in de nachten van donderdag op vrijdag, vrijdag op zaterdag en zaterdag op zondag te laten rijden worden onderzocht. In totaal gaat het om 36 treinen verspreid over de avonden. Het aantal kan door de beperkte beschikbaarheid van infrastructuur nog veranderen.
5. Uitbreiding stoptreinen (Apeldoorn-) Deventer – Almelo – Enschede. Na overleg met de regionale overheden wil NS in dienstregeling 2009 de stoptrein (Apeldoorn-) Deventer – Almelo van maandag tot en met zaterdag patroonmatig verlengen van en naar Enschede. Op maandag tot en met vrijdag zal deze trein overdag patroonmatig 2 keer per uur rijden; op zaterdag 1 keer per uur.
6. Het bedienen van het station Holendrecht. Tweemaal per uur stopt de stoptrein Rotterdam Centraal –Gouda–Woerden–Breukelen– Amsterdam Centraal in beide richtingen. Tijdens de spits ontstaat een kwartierdienst door de in beide richtingen toegevoegde Sprinter (Utrecht Centraal)–Breukelen–Amsterdam Centraal.
7. De ontlasting van de knoop Arnhem (noodzakelijk door de daar geplande werkzaamheden) heeft de volgende effecten op de dienstregeling. De Intercity Zwolle- Nijmegen wordt gecombineerd met de Intercity Arnhem - Roosendaal. De stoptrein Zutphen – Ede wordt geknipt in Arnhem en gewijzigd in een stoptrein Arnhem – Ede en een stoptrein Zutphen – Arnhem- Nijmegen. De Intercity Schiphol- Utrecht- Arnhem zal ook in het dagdal gaan doorrijden naar Nijmegen.
8. Voortzetting van de 'proef frequentieverhoging van en naar Best'. Twee maal per uur stopt de Intercity in beide richtingen in Best.

De proef met de tijdelijke upgrade van het station Best is bedoeld om reizigers een alternatief te bieden voor de dagelijkse file op de A2. Best is een overstaplocatie, nabij de A2, die via een snelle intercityverbinding aansluiting biedt op de stations 's-Hertogenbosch en Eindhoven. De proef duurt van 7 april 2008 tot medio 2010. De eerste resultaten van de proef zijn positief. De eerste maand van de proef laat een toename van circa 30% zien van het aantal in- en uitstappers op station Best.

Tevens zal NS in het kader van het Actieplan Groei op het Spoor in de dienstregeling 2009 het treinaanbod uitbreiden. Dit betreft:

- Frequentieverhoging tussen Eindhoven-Deurne. De stoptrein stopt op zon- en feestdagen tweemaal per uur in plaats van eenmaal.
- Uitbreiding tussen Amsterdam-Lelystad. De stoptrein rijdt ook op zon- en feestdagen.

NS is in grote lijnen tevreden over het procesverloop van de capaciteitsverdeling voor dienstregeling 2009. ProRail heeft als regisseur van dat proces een adequate regie gevoerd, zodat dreigende geschillen in capaciteitsaanvragen van vervoerders grotendeels al in de voorfase van de verdeling in den minne konden worden geschikt. Ondanks de overheersende tevredenheid blijft het feit dat NS in 2009 circa 60 treinen per week niet kan rijden tengevolge van met name onderhoudswerkzaamheden. Daar waar dit is opgelost met 'passen en meten' leidt dit soms tot kwaliteitsverlies in de treindienst (reistijden en robuustheid). Ook de grenzen van de fysieke beschikbaarheid van opstelcapaciteit zijn op een aantal opstelreinen bereikt (waardoor NS genoodzaakt is om treinen op andere opstelreinen op te stellen dan gewenst. Dit heeft als gevolg dat de complexiteit van de planning toeneemt. Inzet van materieel en kosten stijgen.) en ook het integrale capaciteitsmanagement geeft aan dat de grenzen zijn bereikt van de milieucapaciteit (geluidsemmissie) op een aantal baanvakken en emplacementen, dan wel dat de grenzen binnen afzienbare tijd bereikt worden. NS heeft in reactie op de definitieve capaciteitsverdeling aan ProRail gevraagd om voor dienstregeling 2009 een aantal extra baanvakken en emplacementen overbelast te verklaren. ProRail voert momenteel een capaciteitsanalyse uit.

Ook de stijging in grote incidentele werkzaamheden aan de infrastructuur in 2009 zal voor de klanten van NS tot extra overlast leiden.

NS heeft in 2007 en 2008 in samenwerking met partners NMBS, gemeente Maastricht en Provincie Limburg een proef uitgevoerd met een rechtstreekse Intercity Maastricht – Brussel, de Maastricht Brussel Express (MBE). NS nam deel aan de proef om te onderzoeken of een rendabele verbinding voor grensoverschrijdend personenvervoer haalbaar is. Deze trein stopt niet op de Nederlandse stations Maastricht Randwyck en Eijsden. In overleg met het ministerie van Verkeer en Waterstaat, de Provincie Limburg, de gemeente Maastricht, ROVER en de gemeente Eijsden is ervoor gekozen gedurende de proef de stop in Maastricht Randwyck niet te compenseren, en de bediening van Eijsden te laten plaatsvinden met een kwartierbusdienst<sup>1</sup>. NS heeft dit voorjaar in overleg met de NMBS het eerste jaar van de proef geëvalueerd. NMBS zal -als risicodragende partij in deze samenwerking- naar verwachting dit najaar een definitief besluit nemen over de continuering van de MBE als reguliere dienst. Op basis van de resultaten tot heden verwacht NS een positieve beslissing.

NS heeft bij aanvang van de proef aan de betrokken partners aangegeven dat een eventuele bediening van Eijsden per trein uitsluitend plaats zal kunnen vinden indien de bediening voor NS niet verlieslatend zou zijn. Overigens zou bediening in geen geval met de MBE plaatsvinden, maar eventueel met een sprinter. De Provincie Limburg heeft in haar bestuurlijk overleg met NS op 6 juni jongstleden aangegeven geen bijdrage te willen leveren aan de financiering van de bediening van Eijsden; zonder de bijdrage van de provincie is het exploitatieresultaat negatief. Verder is het als gevolg van infrastructurele kenmerken van het baanvak Maastricht-Eijsden slechts tegen hoge extra kosten mogelijk om met Nederlands materieel Eijsden te bedienen. In april 2008 is de rapportage van een onderzoek verricht in opdracht van de Provincie Limburg en Veolia verschenen waaruit blijkt dat de klanten in Eijsden de voorkeur geven aan de huidige vier busverbindingen boven twee treinverbindingen (het oorspronkelijke product was één trein per uur per richting); 52,5% voor vier busverbindingen, 19,6% voor twee treinverbindingen en 27,9% geen voorkeur. Hiermee kiezen klanten voor continuering van het huidige product, zeker als het alternatief is een uurdienst per trein, zoals deze tot de start van de proef bestond. Dit overwegende kiest NS ervoor Eijsden met ingang van dienstregeling 2009 definitief niet meer te bedienen.

Overigens bestaat voor NS ten aanzien van de bediening van Eijsden geen bedieningsplicht conform artikel 13 van de Vervoerconcessie, zoals door het ministerie van Verkeer en Waterstaat is bevestigd, ondermeer in haar brief aan de gemeente Eijsden van 22 oktober 2007<sup>2</sup>. In haar brief aan de Gemeente Eijsden van 6 oktober 2008<sup>3</sup> stelt de minister verder dat hij station Eijsden niet, zoals verzocht door de gemeente Eijsden, zal toevoegen aan de lijst van te bedienen stations in de Vervoerconcessie voor het hoofdrailnet.

Het bovenstaande dient voorts gelezen te worden als een onverplichte toelichting. Voor wijzigingen ten aanzien van de bediening van station Eijsden is NS gezien het bepaalde in de concessie niet verplicht een en ander te motiveren, noch is zij terzake afhankelijk van instemming met het Vervoerplan.

### **Dienstregelingontwikkelingen 2010 - 2013**

#### Dienstregeling 2010

In 2009 neemt NS het proces ter voorbereiding van de dienstregeling 2010 verder ter hand. Onderdeel van de voorbereidingen zijn initiatieven in het kader van het Actieplan Groei op het

---

<sup>1</sup> Brief CC|PA|KK-377

<sup>2</sup> Brief VENW/DGP-2007/8561

<sup>3</sup> Brief VENW/DGMo-2008/2705

Spoor, waaronder frequentieverhoging en het onderzoeken en analyseren van nieuwe mogelijkheden in de dienstregeling. Voor 2010 analyseert NS onderstaande potentiële wijzigingen voor mogelijke opname in de dienstregeling:

- 2 keer per uur een snelle Intercity Lelystad – Schiphol
- 6 keer per uur in de spits een Intercity Eindhoven – Amsterdam en 6 sprinters Utrecht - Geldermalsen
- 2 keer per uur een Sprinter en 2 keer per uur een Intercity Zwolle – Groningen
- Nieuwe stations Maarheze en Sassenheim
- Uitbreiding Nachtnet

Het doel van de studie is een verdere verhoging van de klantattractiviteit en rendabele groei. In de loop van 2009 is definitief duidelijk of de gewenste wijzigingen ook uitgevoerd kunnen worden op de beschikbare railinfrastructuur. Bij de eerste drie van bovengenoemde projecten geldt een koppeling aan het Actieplan Groei op het Spoor van het ministerie van Verkeer en Waterstaat gericht op het financieel overbruggen van de aanloopverliezen van deze projecten.

#### Doorkijk dienstregeling 2010 – 2013

Met de ingebruikname van de HSL-Zuid (aparte concessie) ontstaat een snelle (internationale) verbinding met een deels binnenlandse functie. De effecten op de dienstregeling op het HRN zullen, mede afhankelijk van het reisgedrag van reizigers en de attractiviteit van de HST, worden ingewogen. Met de toename van het gebruik van de Betuweroute door goederenvervoerders verwacht NS dat op een aantal corridors meer ruimte ontstaat om enerzijds de robuustheid van de dienstregeling te versterken en anderzijds mogelijke uitbreiding van frequenties te realiseren. Anderzijds kan een intensivering van het gebruik leiden tot drukte op het spoor bij aantakpunten vanaf het HRN (Geldermalsen, Zevenaar) met effecten op de dienstregeling voor personenvervoer. Vanaf 2013 zal de dienstregeling naar verwachting een aantal belangrijke wijzigingen ondergaan. Dit is een gevolg van de indienstelling van de Hanzelijn. Deze lijn biedt reizigers een nieuwe en rechtstreekse verbinding tussen de noord vleugel van de Randstad, Lelystad en Zwolle en verder naar Noord-Nederland. Dit zal effect hebben op de route die reizigers kiezen en dus de intensiteit van vervoerstromen over de aanpalende verbindingen. Verder worden in 2013 een aantal knelpunten in de infrastructuur opgelost met maatregelen uit het Herstelplan 2e fase en het no-regret pakket Schiphol Amsterdam Almere Lelystad. De komende jaren zullen de klantwensen op basis van de beschikbare infrastructuur in een nieuw dienstregelingmodel 2013 worden uitgewerkt.

### **1.3 Materieelbeschikbaarheid**

Om de vervoerscapaciteit aan te laten sluiten op de vraag werkt NS continu aan de optimalisatie van de inrichting van het materieelpark. Het materieelpark bestaat uit een kernpark en mogelijke flexmaatregelen. Het kernpark omvat het deel van het materieelpark dat voldoende is om de verwachte groei te faciliteren. 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.

Om aan de klantwensen te kunnen voldoen (onder andere zitplaatsen, comfort) zal NS het huidige materieelpark in de komende jaren verder vervangen en uitbreiden. In de periode 2008 tot en met 2010 stromen naar verwachting 150 nieuwe treinstellen in.

Naast het vernieuwen en uitbreiden van het materieel, wordt bestaand materieel gereviseerd. Dit heeft als doel om de treinen te moderniseren en voor een langere duur in te zetten in de dienstregeling. In de periode 2008 – 2009 worden 78 intercitytreinstellen en 30 sprintertreinstellen gereviseerd. Tegelijkertijd stroomt verouderd materieel uit.

#### **1.4 Infrastructuur**

Om invulling te geven aan de speerpunten uit de “Beleidsbrief Netwerkaanpak” worden in het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer vier planstudies gestart. Dit betreft de planstudies Utrecht-Den Bosch (onderzoeksgebied Eindhoven - Alkmaar), Utrecht – Arnhem (onderzoeksgebied Utrecht - Nijmegen), Den Haag – Rotterdam (onderzoeksgebied Zuidas Amsterdam- Schiphol- Eindhoven) en de planstudie "toekomstvaste goederenroutering". De speerpunten zijn in de planstudies binnen het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer vertaald in een aantal lijnvoeringsmodellen: twee voor het reizigersverkeer (“6/maatwerk” en “6/6”) en twee voor het goederenverkeer (“spreiden” en “bundelen”). De variant “6/maatwerk” past bij de in de Beleidsbrief geformuleerde indicatieve investeringsraming van het ministerie van Verkeer en Waterstaat van € 4,5 miljard. NS, ProRail en de BRG zien de variant 6/6 op termijn als een effectieve bijdrage aan de verder toenemende mobiliteitsvraag. Deze variant vergt circa een miljard meer aan investering. De minister heeft toegezegd dat tijdens de planstudie gemonitord zal worden of de marktontwikkelingen zodanig zijn dat er aanleiding is voor hogere frequenties dan "6/maatwerk" en of dit gerealiseerd kan worden binnen de scope en het budget van het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer.

Een belangrijke ontwikkeling is het kabinetsbesluit tot uitvoeren van een “no-regret” pakket aan infrastructuurmaatregelen op de corridor Schiphol – Amsterdam – Almere – Lelystad (SAAL). Voor de SAAL corridor is binnen het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer € 1,35 miljard gereserveerd, waarvan ten behoeve van het "no-regret"pakket € 0,6 miljard.

NS werkt van harte mee in het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer door het inbrengen van kennis van de ontwikkelingen in de markt en specificeren van de daarbij passende productmodellen en kwaliteitscriteria.

#### **Infrastructurele ontwikkelingen**

NS en ProRail hebben het afgelopen jaar hard gewerkt aan het opnieuw oppakken van het Programma Kleine Infra. Recent heeft het ministerie van Verkeer en Waterstaat in een brief aan ProRail herbevestigd dat het Programma Kleine Infra primair bedoeld is om vervoerders lopende het dienstregelingsjaar in staat te stellen om slagvaardig in te spelen op ontwikkelingen in de markt. Het proces van het functioneel specificeren door vervoerders, de gezamenlijke prioritering middels de multicriteriaanalyse en, na opname in het Programma, een versnelde realisatie door ProRail heeft veel aandacht gekregen. Het is nu aan ProRail om scope, financiering en handelswijze van het Programma Kleine Infra in een formele zienswijze vast te leggen en bij vervoerders te toetsen. Wij verzoeken het ministerie om de vinger aan de pols te houden. Mocht dit niet tijdig gebeuren dan loopt de realisatie van onze doelstellingen gevaar.

Capaciteitsverruiming vanuit het programma Herstelplan Spoor fase 2 loopt achter op planning: start in 2005 looptijd t/m 2012. Na de eenvoudige quick wins in 2008, is 2012 het eerstvolgende moment waarop wordt voorzien dat projecten worden opgeleverd en de daarmee samenhangende verbetering in punctualiteit wordt gerealiseerd. Voor 40 % van het budget is echter nog geen keuze uit alternatieve oplossingen voorgesteld. NS herkent zich niet in door ProRail bij de besluitvorming gehanteerde criteria ten aanzien van opleverdatum en toekomstvastheid.

Tijdige realisatie van de projecten die volgen op het Herstelplan Spoor fase 2, de corridor Schiphol - Almere / Amsterdam - Lelystad en Programma Hoogfrequent Spoor, acht NS van cruciaal belang. NS ondersteunt daarom zeer de uitnodiging van de spoorsector aan zowel het ministerie van Verkeer en Waterstaat als het ministerie van Volkshuisvesting Ruimtelijke Ordening en Milieu Beheer om, mede inachtig de adviezen van de commissie Elverding, samen te onderzoeken hoe enkele prioritaire en no-regret projecten uit het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer versneld kunnen worden. Vanuit dit proces kan dan lering worden getrokken voor een meer generieke aanpak gericht op sneller tot stand brengen van infrastructuuraanpassingen.

In bijlage 4 is de investeringsagenda infrastructuur opgenomen.

### **1.5 OV Chipkaart**

NS bevindt zich met betrekking tot de OV-chipkaart middenin een complex project. Het komende jaar zal in het teken staan van de landelijke uitrol van OV-chipkaartfunctionaliteit voor kaartautomaten en baliesystemen, het proefbedrijf en de landelijke uitrol van Reizen op Saldo (RoS). NS heeft gekozen voor een stapsgewijze, beheerste ontwikkeling van de OV-chipkaart en de poortjes.

Met de komst van de OV-chipkaart en de uitrol van Reizen op Saldo is het van belang dat de tarieven voor de reiziger transparant en controleerbaar blijven. NS is met het ministerie van Verkeer en Waterstaat in gesprek om de tariefstructuur daarop voor te bereiden. Elementen in de nieuwe tariefstructuur zijn dat de reiziger straks -met de OV-chipkaart- per rit betaalt. In de tariefstructuur van NS is het tarief van een retourreis dan gelijk is aan het tarief van twee enkele reizen, de Enkele Reisstructuur. NS wil deze aanpassing de komende jaren geleidelijk doorvoeren. Hiermee sluit NS ook meer aan bij de tariefberekeningen in het overige openbaar vervoer, en is het voor de reiziger na elke rit duidelijk hoe het tarief is opgebouwd.

In het laatste kwartaal van 2008 start op vier stations in de regio Amsterdam het beproeven van de verkoop van anonieme OV-chipkaarten en het laden van saldo op de OV-chipkaart. Deze proef loopt door in 2009. Na succesvolle afronding zal het – gefaseerd - op NS-stations mogelijk worden anonieme kaarten te kopen en saldo te laden.

In het tweede kwartaal van 2009 zal NS het reizen op saldo beproeven op de Flevolijn. Waarna het naar verwachting vanaf medio 2009 mogelijk is om landelijk met de OV-chipkaart op saldo te reizen bij NS.

## 2 De zorggebieden

In dit hoofdstuk geeft NS aan welke prestaties zij wil leveren in 2009 op de vier in de concessie gedefinieerde zorggebieden: op tijd rijden, service verlenen, (informatievoorziening en reinheid), sociale veiligheid en redelijke kans op een zitplaats. Het zorggebied toegankelijkheid komt aan bod in hoofdstuk 3.

### **Plichten van NS om klantbelangen te behartigen**

In de Vervoerconcessie is vastgelegd dat NS verplicht is de klantbelangen op de gebieden op tijd rijden, informatievoorziening aan de reiziger over de uitvoering van de treindienst in de trein en op de stations, voldoende schone treinen en stations, sociale veiligheid voor personeel en reizigers en redelijke kans op een zitplaats te behartigen (artikel 6 e, g, d en f). Tevens is vastgelegd dat NS in het Vervoerplan aangeeft:

- hoe zij invulling geeft aan deze plicht (artikel 8b);
- over welke prestatie-indicatoren zij rapporteert (artikel 9.2);
- welke prestaties zij het komende jaar op de prestatie-indicator levert (artikel 8d);
- welke prestaties zij levert in de periode van vier jaar volgend op het komende jaar (artikel 8d);
- welke meetsystemen zij gebruikt voor het meten van de prestaties (artikel 9.7);
- wat de onderbouwing is voor de gemaakte keuzes ten aanzien van de prestaties (artikel 9.8).

### **Meetsystemen en methoden (instemming)**

De meetsystemen en methoden die gebruikt worden om de prestaties vast te stellen, zijn representatief. De wijze waarop de cijfers verwerkt en gebruikt worden, is statistisch verantwoord. Een beschrijving van het meetstelsel voor de klantoordelen en de gebruikte methoden voor procesindicatoren zijn te vinden in bijlage 1. De meetsystemen zoals opgenomen in bijlage 1 zijn als geheel instemmingplichtig.

### **Scorecard**

De representatieve set prestatie-indicatoren uit het vervoerplan 2008 is gehandhaafd. In de set outputindicatoren zijn zeven klantoordelen (outcome, beoogde effect) en acht objectieve procesindicatoren (output, effect op procesresultaat) opgenomen.

NS zal in de halfjaarlijkse en jaarlijkse verantwoordingsrapportages indicatoren uit eerdere vervoerplannen als informatie-item opnemen, zodat het mogelijk is de ontwikkeling hiervan te blijven volgen. Daarnaast wil NS in de verantwoordingen van 2009 de voorlopige realisatie van twee nieuwe indicatoren presenteren. Het gaat om de reizigerspunctualiteit en vervoerscapaciteit reizigers (bijlage 2). Voor informatie items zijn geen grens- of richtwaarden aangegeven, met uitzondering van de procesindicatoren die eveneens zijn opgenomen in de beheersovereenkomst van ProRail. Deze waarden zijn in bijlage 3 opgenomen om de consistentie tussen de twee plannen te laten zien. Een totaal overzicht van de informatie items is opgenomen in bijlage 3.

### **Ambitieniveau**

Bij het bepalen van het ambitieniveau voor 2009 en verder heeft NS rekening gehouden met het huidige niveau van de basiskwaliteiten én de gewenste verbeteringen in relatie tot de investeringen en extra kosten die daarvoor nodig zijn. De afgelopen jaren zijn zeer succesvol geweest. De meeste operationele prestaties, vertoonden, net als de klantoordelen, een opgaande lijn. De doelstellingen zijn grenswaarden, wat betekent dat wij deze minimaal moeten bereiken en willen vasthouden. NS blijft werken aan het verbeteren van haar prestaties. De klant blijft het uitgangspunt voor NS.

Het verbeteren van de totale reisketen van deur tot deur inclusief de reisinformatie en het voor- en natransport is van belang om het reisgemak van de klanten te vergroten. NS focust zich hierop in de komende periode bij het inzetten van de schaarse middelen. Naast het investeren in adequaat onderhoud van het bestaande materieelpark investeert NS de komende jaren in het vervangen van het huidige materieelpark en uitbreiding, als ook het moderniseren van het materieelpark. Tevens richt NS zich op:

- Kwaliteit en capaciteit van fietsparkeren bij stations in samenwerking met ProRail, het ministerie van Verkeer en Waterstaat en regionale overheden.
- Kwaliteit en capaciteit van auto parkeren bij stations in samenwerking met Q-Park; het ministerie van Verkeer en Waterstaat en regionale overheden
- Verbeteren van informatievoorziening en aansluitingen in de keten van deur tot deur met ketenpartners; landelijke en regionale overheden
- ontwikkeling en innovatie waaronder bijvoorbeeld de ontwikkeling en ontsluiting van ketendiensten via één OV Chip kaart; de recente start en pilot met een handige en duurzame huurauto voor NS business card houders; slimme en handige reisinformatie van deur tot deur et cetera.

Deze investeringen zijn noodzakelijk om de groei te faciliteren en om het reisgemak te verbeteren.

### **Benchmark**

In 2007 heeft NS, net als in 2005, conform de eisen in de Vervoerconcessie (artikel 22) een benchmark project uitgevoerd. De concessie verplicht NS om zich te vergelijken met ten minste vier vergelijkbare ondernemingen over de zorggebieden (artikel 6), een analyse van de historische gegevens over deze onderwerpen en de productiviteitsontwikkeling.

Bij de keuze van de partners heeft NS gezocht naar partijen die onder vergelijkbare omstandigheden, namelijk een netwerk met hoge gebruiksintensiteit, goed presteren. NS heeft de resultaten van de benchmark eind 2007 in geanonimiseerde vorm aan het ministerie van Verkeer en Waterstaat gepresenteerd.

Uit de benchmark blijkt dat de prestaties van NS over de hele linie op of boven het gemiddelde liggen bij een vergelijking van "harde" performance indicatoren. Dit vertaalt zich echter niet in een bovengemiddeld klantoordeel. Op veel aspecten geven de Nederlandse reizigers een lager tot veel lager oordeel dan de reizigers in andere landen. Op basis van wetenschappelijke literatuur kan worden gesteld dat de Nederlandse reizigers relatief hoge verwachtingen hebben<sup>4</sup>. Alle klantoordelen laten een stijgende tendens zien. De kwaliteitsverbeteringen die NS doorvoert sluiten dus aan bij de behoeften van haar groeiende klantenkring.

NS heeft in 2008 de best practices uit de benchmark verder uitgewerkt om input te geven aan verbeterprojecten. Ervaringen met displays in treinen en op stations worden nader uitgewerkt in het kader van de verbetering van de reisinformatie. De buitenlandse ervaringen met prestatie- en kwaliteitsmanagement vormen waardevolle input voor de verdere ontwikkeling van outputsturing, onder andere op het punt van reizigerspunctualiteit.

---

<sup>4</sup> • Grigoroudis, E. and Y. Siskos, 2004, A survey of customer satisfaction barometers: Some results from the transportation-communications sector, *European Journal of Operational Research*, Vol. 152, pp 334-353  
• Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, 1988, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64(1), pp 12-40



Door haar prestaties te blijven evalueren en door voortdurend te zoeken naar best practices blijft NS werken aan haar ambitie: de toonaangevende personenvervoerder in Europa worden. In 2010 voert NS een nieuwe benchmark uit.

## 2.1 Op tijd rijden

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

Het op tijd rijden van treinen - de 'punctualiteit' - is een van de belangrijke doelstellingen van NS in de dienstverlening aan de klant. NS vult dit zorggebied in door een robuuste dienstregeling punctueel uit te voeren met betrouwbaar materieel en met klantvriendelijke, professionele medewerkers.

Om de dienstverlening aan de reizigers te optimaliseren blijft NS werken aan verbetering en verfijning van de dienstregeling. Daarnaast blijft NS in nauwe samenwerking met ProRail verder werken aan de optimalisatie van de processen rond plannen en bijsturen van het rijden van treinen, mede in relatie tot het verrichten van onderhoud aan het spoor.

Door het toenemende aantal reizigers en treinen komt het verder verbeteren van de punctualiteit steeds meer onder druk te staan. Verdere verbetering is mogelijk, maar zal steeds meer inspanning en kosten vergen en leidt tot moeilijke keuzes in relatie tot klantattractiviteit. NS zal - net als bij de andere zorggebieden - altijd een afweging maken of verdere inspanningen in het verbeteren van de indicator qua kosten en effecten nog in verhouding staan tot het resultaat.

De oorzaken van- en acties in het kader van de dispunctualiteit op het hoofdrailnet kunnen worden verdeeld in twee categorieën:

- beschikbaarheid infra, materieel en personeel, het beperken van de gevolgen bij uitval infra, materieel en personeel
- robuustheid van het plan

NS werkt samen met ProRail aan een beter beheersbare treindienst, om de dienstverlening aan de klant te verbeteren en daarmee de groei op het spoor te kunnen faciliteren.

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

NS vindt het van belang dat reizigers een voorspelbare reis hebben, die verloopt zoals in de dienstregeling is uitgewerkt. Het is van groter belang dat reizigers 'op tijd' zijn dan treinen. Dit is een shift van een primair logistiek gedomineerde focus (besturen materieel en personeel) naar een klantfocus. Om deze omslag in denken en doen te bespoedigen heeft NS ten behoeve van de interne sturing een nieuwe indicator 'reizigerspunctualiteit' ontwikkeld. In deze indicator worden de drie huidige procesindicatoren, gerealiseerde aansluitingen, aankomstpunctualiteit en gereden treinen, gecombineerd en gewogen naar het aantal reizigers. Hierdoor wordt beter inzichtelijk waar zich in het systeem (structurele) knelpunten voordoen waar (veel) reizigers hinder van ondervinden. De indicator helpt om in de verbetering van het systeem de juiste prioriteiten te leggen. In vervoerplan 2009 is deze indicator 'reizigerspunctualiteit' als informatie-item opgenomen. NS wil 2009 gebruiken om ervaring met de nieuwe indicator op te doen. Of deze indicator na 2009 in plaats van bestaande outputindicatoren gebruikt zal worden, is afhankelijk van de opgedane ervaring en de uitkomsten uit de gesprekken tussen NS en het ministerie van Verkeer en Waterstaat én de consumentenorganisaties.

Totdat de nieuwe indicator reizigerspunctualiteit als onderdeel van de indicatorenset in het vervoerplan is opgenomen, verstrekt NS aan het ministerie van Verkeer en Waterstaat inzicht in de prestaties voor het informatie-item 'gerealiseerde aansluitingen'. Hiermee kunnen de prestaties van NS op dit kwaliteitsaspect worden gevolgd en in relatie worden gebracht tot de prestaties voor de outputindicatoren aankomstpunctualiteit en gereden treinen. Voor gerealiseerde aansluitingen geldt in 2009 een interne doelstelling van 92%.

### 2.1.2 De prestatie-indicatoren (instemming)

Voor dit zorggebied kiest NS voor drie prestatie-indicatoren klantoordeel op tijd rijden, aankomstpunctualiteit (3 en 5 minuten), en percentage gereden treinen. Bij het bepalen van het ambitie niveau heeft NS een afweging gemaakt tussen het verder verbeteren van de oordelen en het kostenniveau. NS streeft naar een aantrekkelijk productaanbod tegen een attractief tariefniveau.

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	2007	2008	2009	2010-2013	
Reeks	Realisatie 45%	Grenswaarde 46%	Grenswaarde 50%	50-52%	

Het klantoordeel wordt bepaald door een samenspel van de objectieve NS-prestaties en de beeldvorming rond NS. Door een goede serviceverlening bij verstoringen zal NS die beeldvorming positief beïnvloeden. Bij grote verstoringen is aankomstpunctualiteit van ondergeschikt belang. NS focust in een verstoorde situatie in eerste instantie op het informeren van klanten over de situatie en (alternatieve) reismogelijkheden, gelijktijdig met het vervoeren van klanten op een efficiënte en effectieve wijze naar de plaats van bestemming. Na het oplossen van de verstoring en stabiliseren van de situatie richt de focus zich pas weer op de punctuele uitvoering van de treindienst. Het instelniveau voor 2009 is met 50% vijf procentpunt hoger dan de realisatie van het klantoordeel in 2007. Bij het vaststellen van het ambitieniveau voor de komende jaren anticiperen wij op komende ontwikkelingen van externe factoren. Door een verdere focus op reizigerspunctualiteit, waarbij beleidsmatig afwegingen kunnen worden gemaakt voor groepen reizigers, verwacht NS dat het klantoordeel op tijd rijden verbetert bij een gelijk blijvende punctualiteit.

<b>Tabel 1.2</b>		<b>Aankomstpunctualiteit 3 en 5 minuten</b>			
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	2007	2008	2009	2010-2013	
5-minutennorm	Realisatie 93%	Grenswaarde 93%	Grenswaarde 93%	93% Onder andere afhankelijk van de 2 <sup>e</sup> fase herstelplan spoor.	
3-minutennorm	Realisatie 87%	Grenswaarde 87%	Grenswaarde 87%	Met ingang van vervoerplan 2010 vervalt deze indicator in de externe verantwoording <sup>5</sup>	

Het vasthouden van de aankomstpunctualiteit op respectievelijk 93% en 87% is een zeer grote uitdaging voor NS. In 2009 rijdt NS 3% meer treinen dan in 2008 (4,3% ten opzichte van 2007) op de bestaande infra om de reizigersgroei te faciliteren. Hiermee komt NS dicht tegen de grenzen van de infra capaciteit aan. Daarnaast vinden in 2009, naast het reguliere onderhoud, diverse langdurige voor de dienstregeling gevoelige buitendienststellingen plaats voor onderhoud.

Door het bereiken van de grenzen aan de capaciteit van de infrastructuur, het onderhoud aan het spoor en externe ontwikkelingen komt de punctualiteit in 2009 zwaar onder druk te staan. NS onderneemt diverse acties om de hoge doelstelling waar te maken. Optimalisatie van klantaanbod, betrouwbaarheid in de dienstregeling en een scherpe uitvoering zijn de belangrijkste troeven waarmee NS het hoge niveau van de punctualiteit in 2009 wil bereiken.

Belangrijke voorbeelden van optimalisatie in 2009 zijn:

- Arnhem-Nijmegen: hele dag vier Intercity's én vier stoptreinen (=groter aanbod) terwijl tegelijkertijd sprake is van grote verbouwing emplacement Arnhem; aanpassing is mogelijk dankzij ander doorstromingsmodel.
- Utrecht-Breukelen-Schiphol: hele dag vier intercity's Schiphol respectievelijk vier sprinters Breukelen (=groter aanbod) terwijl ook Utrecht verbouwd wordt (vanaf medio 2009 telkens 1 perronspoor buiten gebruik), mogelijk dankzij ander doorstromingsmodel.
- Bediening nieuw station Holendrecht binnen dezelfde dienstregelingstructuur: met extra scherpere in de uitvoering van deze sprinter-dienstregeling wordt getracht de betrouwbaarheid (even) hoog te houden.
- Op diverse knopen en haltes worden vertrektijden zodanig aangepast dat een scherpere uitvoering mogelijk wordt, zodat aankomsttijden en aansluitingen op de knopen betrouwbaarder worden.

<sup>5</sup> Dit is conform de afspraak met het ministerie van Verkeer en Waterstaat uit het vervoerplan 2008

<b>Tabel 1.3</b>	<b>Gereden treinen</b>			
Definitie	Het betreft het percentage van de (in het dagplan) geplande beladen gereden reizigerstreinen. Inclusief eventuele vervangende treinen.			
Jaar	2007	2008	2009	2010-2013
Reeks	Realisatie	Grenswaarde	Grenswaarde	
	98,4%	98,5%	98,5%	98,5%

In navolging van de aankomstpunctualiteit is ook de grenswaarde voor gereden treinen gehandhaafd op het niveau van 2008. Het percentage gereden treinen is in belangrijke mate afhankelijk is van extreme (weers-) omstandigheden. Voor 2009 en verder wordt uitgegaan van een gemiddeld aantal extreme omstandigheden en blijft het instelniveau op 98,5%. Om de beschikbaarheid van het infra, materieel en personeel te vergroten en de gevolgen voor de reiziger bij uitval te beperken worden in het 'Monitoring-systeem'<sup>6</sup> de diverse oorzaken en gevolgen op dit gebied vastgelegd. Hierdoor kan gerichte focus worden gelegd op het voorkomen van de grootste verstoringen. Het succesvolle gebruik van Monitoring hangt nog af van de afronding van de implementatie van dit systeem bij ProRail en NS.

NS is van mening dat de besturing van de treinenloop binnen de spoorsector gezamenlijk moet worden opgepakt. Samenwerking is een voorwaarde voor verbeteringen. Een dergelijke samenwerking (in de vorm van een Operationele Controle Centrum Rail (OCCR) leidt tot een grotere effectiviteit van de besturing en een efficiëntere afhandeling van verstoringen.

In de Toegangsovereenkomst met ProRail zijn afspraken opgenomen over samenwerking, de uitwerking van nieuwe indicatoren en de sturing hierop. Een voorbeeld hiervan is de indicator treinpad, die aangeeft hoeveel van de geplande treinpaden ProRail heeft geleverd en hoeveel van de geleverde treinpaden NS heeft gebruikt.

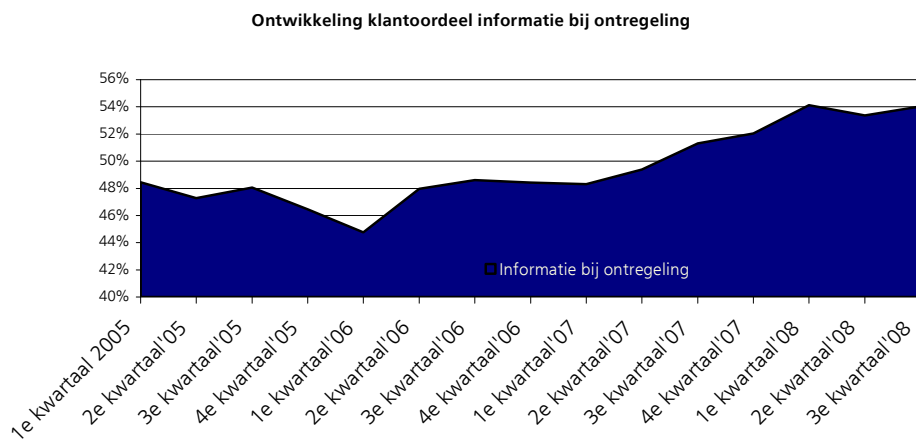
---

<sup>6</sup> Registratiesysteem waarin de vervoersprestaties centraal worden geregistreerd

## 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 makkelijk kunnen plannen en ontspannen kunnen reizen doordat zij onderweg bevestiging krijgen over het verloop van de reis. In geval van afwijkingen voorziet NS reizigers tijdig van actuele informatie, zodat voor de klant duidelijk is wat de gevolgen zijn voor zijn reis en hoe hij zijn reis het beste kan vervolgen. NS werkt aan een continue verbetering van reisinformatie aan klanten thuis, onderweg, op het station en in de trein tijdens reguliere situaties en tijdens ontregelingen.



NS heeft het verband tussen de prestatie voor de klant en de sturing op de totstandkoming van de prestatie inzichtelijk gemaakt in een informatiepiramide. De basis van de piramide is gericht op de prestaties van NS inzake het (productie)proces van reisinformatie: doet NS de dingen goed? De middenlagen zijn gericht op de inzet van de juiste middelen om de reiziger te informeren: doet NS de goede dingen? De top van de piramide betreft het doel: klanttevredenheid over reisinformatie, zowel in reguliere als ontregelde situaties. Hier verbreedt NS de scope van een specifieke gerichtheid op informatie in ontregelde situaties naar informatie in niet-ontregelde (reguliere) situaties. Bij de huidige indicatoren voor dit zorggebied ligt de nadruk op het verstrekken van reisinformatie bij ontregelingen. In de meeste situaties is echter sprake van een normale treinenloop. De klant verwacht ook dan een hoog niveau van reisinformatie. Daarom is NS in 2008 gestart met het onderzoeken van een nieuwe indicator voor reisinformatie, waarin de informatiebehoefte thuis, onderweg, op het station en in de trein worden meegenomen. Het onderzoek is nog niet afgerond en zal in 2009 worden voortgezet.

NS heeft diverse aandachtsgebieden om de reisinformatie voor de klant te verbeteren en te optimaliseren. NS streeft ernaar om maximaal in te spelen op de behoeftes van de klant en daarmee de tevredenheid te vergroten. NS geeft hieraan invulling door te werken aan een continue verbetering van de reisinformatiemiddelen thuis, op het station en in de trein, zoals de reisplanner op Internet, omroep en informatieschermen op de stations, omroep in de trein. Dit doet NS door de kwaliteit van de middelen te verbeteren (bijvoorbeeld verstaanbaarheid omroep) en de actualisatie van de verstrekte informatie. Daarnaast hebben klanten steeds meer behoefte aan actuele reisinformatie toegespitst op hun specifieke reis van deur tot deur. Om dat te kunnen bieden

ontwikkelt NS reisinformatieproducten die aansluiten bij de technologische vooruitgang en de veranderende behoefte van de klant (bijvoorbeeld mobiel.ns.nl of sms). Bij het ontwikkelen van nieuwe producten maakt NS altijd een kosten – baten afweging om juist die producten te ontwikkelen waarbij maximaal resultaat voor de klant wordt behaald.

NS heeft de organisatie en sturing voor verbetering van reisinformatie zo ingericht dat processen, producten en systemen in samenhang worden aangestuurd. Binnen het aandachtsgebied reisinformatiemanagement ligt het accent op algemene informatievoorziening en informatie bij ontregeling. Daarbij werkt NS vanuit de vragen ‘ wat is de informatie behoefte van de reizigers, en welke middelen en systemen hebben onze medewerkers nodig voor goede informatievoorziening’. Voor 2009 zal de focus daarnaast liggen op het verder uitwerken van bovengenoemde informatie piramide en de nieuwe indicator. Binnen het aandachtsgebied calamiteitenmanagement ligt de focus op het verbeteren van de dienstverlening aan klanten bij ontregeling en buitendienststellingen. De in kaart gebrachte wensen van de klant (wat wil de klant tijdens een verstoring), zijn hierbij uitgangspunt: het gaat hierbij om informatievoorziening, service, oplossingen, financiële compensatie en faciliteiten aan reizigers bieden.

De medewerkers spelen een belangrijke rol. Zij worden daarom voortdurend getraind in en ondersteund bij het verstrekken van goede reisinformatie. De focus van het rijdend personeel en ondersteunende management is gericht op Punctualiteit Informatie voorziening en Trefkans (PIT). Informatie over de trefkans conducteur is opgenomen in hoofdstuk 2.4 sociale veiligheid.

Naast NS is ook ProRail een bron van reisinformatie. Zo verzorgt ProRail in opdracht van NS de omroep en de bediening van CTA bakken op stations en beïnvloedt daarmee de prestaties van NS op de procesindicator informatievoorziening bij ontregeling op het station. NS zoekt voortdurend naar een optimale samenwerking en heeft met ProRail afspraken gemaakt over de kwaliteit van de dienstverlening. De diverse afspraken tussen NS en ProRail zijn vastgelegd in de toegangsovereenkomst en het reisinformatiecontract. Om de voortgang te bewaken en om de prestaties te verbeteren overleggen NS en ProRail twee wekelijks op taskforce niveau en maandelijks op directieniveau

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

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

<b>Tabel 2.1</b>	<b>Klantoordeel informatievoorziening bij ontregelingen in de trein en informatie voorziening op het station</b>			
Definitie	De waardering die de respondent geeft aan de omroepinformatie in de trein en op het station bij ontregeling, uitgedrukt in een rapportcijfer.			
Jaar	2007	2008	2009	2010-2013
Reeks	Realisatie 50%	Grenswaarde 51%	Grenswaarde 53%	53-56%

Het klantoordeel wordt niet alleen bepaald door de verwachtingen van klanten ten aanzien van reisinformatie, ook de punctualiteit in zijn algemeenheid en andere factoren zoals verbouwingen en langdurige buitendienststellingen beïnvloeden het oordeel. De waarden voor 2009 voor de klantoordelen informatievoorziening bij ontregeling in de trein en op het station is drie procentpunt hoger dan de realisatie uit 2007 (50%). Voor de jaren 2010 tot en met 2013 is een jaarlijkse groei voorzien van één procentpunt.

<b>Tabel 2.2a</b>	<b>Klantoordeel aanspreekbaarheid ambulante medewerker service</b>			
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	2007	2008	2009	2010-2013
Reeks	Realisatie 57%	Grenswaarde 57%	Grenswaarde 58%	58-62%

<b>Tabel 2.2b</b>	<b>Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel in de trein</b>			
Definitie	De waardering die de respondent geeft aan de aanspreekbaarheid van het treinpersoneel in de trein uitgedrukt in een rapportcijfer.			
Jaar	2007	2008	2009	2010-2013
Reeks	Realisatie 42%	Grenswaarde 43%	Grenswaarde 44%	44-48%

Een goede aanspreekbaarheid is vooral van belang om in ontregelde situaties reizigers een actueel reisadvies te kunnen geven. Het stroomlijnen van de informatie naar medewerkers draagt bij aan adequate informatievoorziening aan reizigers in de trein en op het station. Vanuit de verwachte realisatie voor aanspreekbaarheid ambulante medewerker service en personeel in de trein is een groei-doelstelling van één procentpunt opgenomen.

<b>Tabel 2.3</b>	<b>Informatievoorziening bij ontregelingen in de trein ongewogen</b>			
Definitie	Percentage van ontregelingen in de trein, waarbij daarover in de trein informatie is gegeven. Indien sprake is van een ontregeling: 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	2007	2008	2009	2010-2013
Reeks	Realisatie 31%	Grenswaarde 32%	Grenswaarde 35%	35-40%



<b>Tabel 2.4</b>		<b>Informatievoorziening bij ontregeling op het station ongewogen</b>			
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	2007	2008	2009	2010-2013	
Reeks	Realisatie	Grenswaarde	Grenswaarde		
	75%	76%	76%	76-80%	

De waarde van de kwaliteitsmeting informatie bij ontregelingen in de trein is vier procentpunt hoger dan de realisatie van 2007. Voor de jaren 2010 tot en met 2013 wordt een gemiddelde jaarlijkse groei van één procentpunt voorzien. Voor de kwaliteitsmeting informatie bij ontregelingen op het station heeft NS de grenswaarde voor 2009 gelijk gehouden aan de ambitie in 2008. De belangrijkste reden hiervoor is om de acties die in de afgelopen periode zijn genomen om tot verbetering te komen dit jaar te borgen in de organisatie, en vanuit die situatie de komende jaren geleidelijk te verbeteren. NS wil de neerwaartse trend die medio 2007 begon, hiermee ombuigen naar een stijgende trend.

## 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 streeft ernaar in alle omstandigheden de reinheid te waarborgen. Vooral de lopende en aanstaande verbouwingen van de grote stations vereisen in dit kader een extra inspanning. NS wil ondanks de hinder van deze grootschalige werkzaamheden de kwaliteit voor de reiziger garanderen. NS initieert diverse activiteiten ter bevordering van het klantoordeel en streeft naar een optimale samenwerking met externe schoonmaakbedrijven en ProRail. De reiniging van de stations gebeurt in samenwerking met ProRail. NS stemt door middel van de Beheerovereenkomst Stations de te nemen maatregelen af met ProRail. NS Poort voert vervolgens de schoonmaakwerkzaamheden in de transferruimte en –voorzieningen uit in opdracht van ProRail.

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

NS blijft haar reinigingsprocessen ontwikkelen ten gunste van de technische reinheid. Bij de inrichting van de reinigingsprocessen sluit NS zoveel mogelijk aan bij de preferenties en beleving van de reiziger. Verschillende marktonderzoeken tonen aan dat nog meer schoonmaken niet leidt tot substantieel hogere klantoordelen. NS wil desondanks de technische reinheid verbeteren en initieert daarom verscheidene innovatieve maatregelen ten behoeve van de materieelschoonmaak.

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

- Keerpuntreiniging, deze reiniging vindt gedurende de dag meer malen plaats op het (eind en start) station.
- Modulaire reiniging, deze reiniging vindt iedere nacht plaats.
- Periodieke reiniging, deze reiniging vindt, afhankelijk van het materieeltype vaak gelijktijdig met het onderhoud, ongeveer éénmaal per 2-3 maanden plaats.

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

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

### 2.3.2 De prestatie-indicatoren (instemming)

Voor dit zorggebied kiest NS voor twee prestatie-indicatoren klantoordeel reinheid en standkwaliteit treinen en stations. Bij het bepalen van de instelwaarden is een kostenafweging gemaakt. Uit onderzoek van NS blijkt de waardering van reinheid niet uitsluitend wordt bepaald door de objectieve reinheid van treinen en stations. Overige bepalende factoren zijn de leeftijd van het materieel of het station, de drukte en het weer. De kosten om de waardering te verbeteren zijn hoog, omdat dit in belangrijke mate door nieuw materieel en modernisering van stations wordt beïnvloed. NS kiest voor het behouden van het huidige niveau.

<b>Tabel 3.1</b>		<b>Klantoordeel reinheid interieur treinen en stations</b>			
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	2007	2008	2009	2010-2013	
Reeks	Realisatie	Grenswaarde	Grenswaarde		
	54%	55%	55%	55%	

De uitdaging voor 2009 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, ondanks het rommelige beeld, gewijzigde bewegwijzering en opwaaiend stof die met verbouwingen gepaard gaan. De instroom van nieuw materieel, ter vervanging van het huidige materieel en uitbreiding en de modernisering van het bestaand materieel dragen bij aan de frisse uitstraling.

<b>Tabel 3.2</b>		<b>Standkwaliteit treinen en stations</b>			
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	2007	2008	2009	2010-2013	
Reeks	Realisatie	Grenswaarde	Grenswaarde		
	89%	87%	87%	87%	

Een verdere verbetering van de objectieve reinheid is niet de belangrijkste factor bij het verder verbeteren van de klantwaardering. Het is van belang om het huidige niveau in stand te houden. De ambitie van NS is om het huidige niveau vast te houden met een gelijktijdige afname van de kosten door het proces efficiënter te maken. Hiervoor heeft NS afspraken gemaakt met ProRail en de schoonmaakbedrijven.

## 2.4 Sociale veiligheid

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

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

De missie van NS ten aanzien van veiligheid is:

Het realiseren van een duurzame kwaliteit van de spooromgeving door het garanderen van een veilige en als veilig ervaren reisomgeving voor reizigers en werkomgeving voor medewerkers en het beschermen van onze eigendommen en processen. Ons uitgangspunt is dat service de basis is voor veiligheid.

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. Ten aanzien van terrorismepreventie is de strategie vooral gericht op risicobeheersing, drempelverhoging en het zoveel mogelijk beperken van de gevolgen van eventuele aanslagen.

Om het verband tussen de prestatie voor de klant en de interne sturing inzichtelijk te maken is de sturingsdriehoek sociale veiligheid ontwikkeld.

- De onderste laag van de driehoek omvat het basisniveau dat nodig is om een veilige omgeving te creëren, schoon, heel en veilig.
- De middenlaag betreft de objectieve veiligheid, deze wordt bepaald door de mate waarin het basisniveau op orde is. Incidenten, vandalisme en zwartrijden.
- De top betreft de beleving van de reiziger en medewerker. Deze beleving verschilt per persoon en per situatie en hoeft niet persé samen te hangen met de objectieve veiligheid.

NS zet gericht – op tijden, plaatsen en trajecten waar dat het meest effectief is – mensen en middelen in en werkt samen met externe partijen om op alle niveaus in de sturingsdriehoek de objectieve en subjectieve veiligheid te bevorderen.

NS vervult een maatschappelijke functie en wordt daarom ook geconfronteerd met maatschappelijke problemen. NS geeft invulling aan haar verantwoordelijkheid om de bedrijfsorde te waarborgen. Als de bedrijfsorde overgaat in openbare orde, wordt NS ondersteund door de politie, justitie en andere externe partijen.

Externe en maatschappelijke ontwikkelingen spelen een belangrijke rol bij sociale veiligheid. NS heeft haar veiligheidsstaken verder geprofessionaliseerd door het opzetten van een Veiligheidscentrale. Een aspect daarvan zijn de Service & Veiligheidsteams, medewerkers in deze teams zijn in het bezit van een BOA-geweldbevoegdheid. De teams worden waar nodig zowel in de trein als op de stations ingezet. NS neemt nadrukkelijk de regiefunctie op zich bij de inzet van (veiligheids)medewerkers en de afhandeling van incidenten, waardoor effectiever kan worden ingespeeld op onveilige situaties.

Naast de inzet van personeel is het materieel een belangrijk aspect voor veiligheid. Bij het bestellen van nieuw materieel wordt rekening gehouden met zowel de vastgestelde algemene veiligheidsaspecten, als ook met de veiligheidsbeleving voor de reiziger. Het nieuwe materieel dat instroomt voldoet hieraan. Het nieuwe sprinter materieel is licht en helemaal open. Tevens worden in nog te reviseren materieel camera's geplaatst ter verhoging van de veiligheid

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

Voor dit zorggebied kiest NS voor twee prestatie-indicatoren klantoordeel sociale veiligheid en trefkans conducteur.

<b>Tabel 4.1</b>	<b>Klantoordeel sociale veiligheid</b>			
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	2007	2008	2009	2010-2013
Reeks	Realisatie 76%	Grenswaarde 75%	Grenswaarde 77%	77%

Het klantoordeel over sociale veiligheid in de trein hangt samen met de trefkans hoofdconductor. Reizigers blijken zich veiliger te voelen als service personeel zichtbaar is. De inzet van mensen en middelen op het station, draagt bij aan de veiligheidservaring van reizigers op het station. Door de inzet van medewerkers en middelen waar deze het hardst nodig zijn wil NS de doelstellingen voor veiligheid op een doeltreffende en kostenefficiënte manier realiseren.

<b>Tabel 4.2</b>	<b>Trefkans conducteur (het aantal HC rondes per 30 minuten)</b>			
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	2007	2008	2009	2010-2013
Reeks	Realisatie 58%	Grenswaarde 59%	Grenswaarde 60%	60-64%

De instelwaarde voor trefkans conducteur sluit aan bij de instelwaarde voor de indicator aanspreekbaarheid van het personeel in de trein (zie pagina 17). 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 maar is ook van belang voor het verstrekken van reisinformatie.

## 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 hanteert vier uitgangspunten ten aanzien van de ontwikkeling van inzetbaar materieel:

- Voldoende vervoerscapaciteit, aanbod in pas met de vraag;
- betrouwbaar materieel dat geen vertragingen veroorzaakt;
- klantwaarde vergroten door investeringen in comfort- en informatievoorzieningen;
- kostenconcurrerend zijn.

Bij het inzetten van het materieel moet naast het kiezen van een balans tussen kwaliteit en kosten rekening worden gehouden met logistieke randvoorwaarden. In het afstemmen van vraag en aanbod zijn onder meer de volgende randvoorwaarden aan de orde:

- Maximale lengte van een trein (door lengte van de perrons waar de trein stopt);
- minimale opvolgtijden tussen treinen (door seingeving en beveiligingssysteem moet bijvoorbeeld drie minuten tijd tussen twee opeenvolgende treinen gepland worden);
- maximale baanvakbelasting (het maximale aantal treinen dat per uur over een baanvak kan rijden).

De materieelinzetplanning wordt gemaakt op basis van reizigersprognoses per trein en de verwachte materieelbeschikbaarheid. Het uitgangspunt van NS is het aanbieden van voldoende capaciteit in elke trein. Dit is door onderstaande factoren niet altijd mogelijk:

- Beperkingen in de infrastructuur;
- afwijkingen in de verwachte materieelbeschikbaarheid;
- prioritering tussen zorgplicht.

NS heeft een nieuwe indicator ontwikkeld. 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, rekening houdend met de comfort normeringen. Deze indicator geeft een veel betere afspiegeling van de werkelijke kans op een zitplaats dan de huidige indicator die van geplande cijfers op landelijk niveau uitgaat. Hierdoor is NS beter in staat te sturen op voldoende capaciteit voor reizigers. Voor 2009 is de indicator 'Vervoerscapaciteit Reizigers' als informatie-item opgenomen. Of deze indicator na 2009 in plaats van bestaande indicatoren gebruikt zal worden, is afhankelijk van de uitkomsten uit de gesprekken tussen NS en het ministerie van Verkeer en Waterstaat én de consumentenorganisaties.

### 2.5.2 De prestatie-indicatoren (instemming)

Voor dit zorggebied kiest NS voor twee prestatie-indicatoren klantoordeel beschikbaarheid zitplaats in de spits en geplande zitplaatsgarantie in de spits.

<b>Tabel 5.1</b>		<b>Klantoordeel beschikbaarheid zitplaats in de spits</b>			
Definitie	De waardering die de respondent geeft aan de beschikbaarheid van zitplaatsen in de spits uitgedrukt in een rapportcijfer				
Jaar	2007	2008	2009	2010-2013	
Reeks	Realisatie 68%	Grenswaarde 70%	Grenswaarde 70%	70%	

Voor het klantoordeel beschikbaarheid van zitplaatsen in de spits wil NS het hoge niveau van 70% handhaven voor 2009. Uit onderzoek van NS is bekend dat reizigers voor de zitplaatskans niet eerder een hoge score geven (een cijfer boven de 7) dan nadat zij voldoende vrije ruimte om zich heen ervaren. Dit blijkt zich pas voor te doen bij een gemiddelde bezettingsgraad van de treinen van 30-35%. Dit betekent drie plaatsen per reiziger. Bij het faciliteren van de aanhoudende groei streeft NS ernaar reizigers een zitplaats aan te bieden. Dit komt niet overeen met de wens van de reiziger om drie plaatsen tot zijn beschikking te hebben. Dit betekent dat in 2009 het klantoordeel beschikbaarheid zitplaats in de spits onder druk blijft staan.

<b>Tabel 5.2</b>		<b>Geplande zitplaats in de spits</b>			
Definitie	De gemiddelde verhouding tussen het aantal geplande zitplaatskilometers (inclusief klapzittingen) en het aantal gerealiseerde reizigerskilometers in de spits.				
Jaar	2007	2008	2009	2010-2013	
Reeks	Realisatie 2,7	Grenswaarde 2,5	Grenswaarde 2,5	2,5	

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 sociale veiligheid. De komende jaren wil NS reizigersgroei realiseren. Het tevreden houden van klanten op het aspect 'redelijke kans op een zitplaats in de spits' zal dan ook blijvend spannend zijn.

NS creëert in 2009 extra capaciteit om de sterke toename van het aantal klanten op te vangen. NS verhoogt het aantal zitplaatsen onder andere door de aanschaf van nieuw materieel en door bij de revisie van materieel de beschikbare ruimte in de trein efficiënter in te delen. In hoofdstuk 1.3 is de ontwikkeling van materieelbeschikbaarheid opgenomen. Door deze maatregelen kan NS de geplande zitplaatsgarantie in de spits op hetzelfde niveau houden.

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

### 3.1 Assistentie Verlening Gehandicapten

In het toegankelijkheidsbeleid van NS neemt assistentieverlening aan gehandicapten een centrale plaats in. Mensen met een (tijdelijke) handicap kunnen tot drie uur voor aanvang van hun reis hulp bij het in- en uitstappen van de trein aanvragen. Dit kan zeven dagen per week tussen 07:00 uur en 23:00 uur. NS werkt voortdurend aan verbetering van de kwaliteit van de toegankelijkheidsvoorzieningen. Voorbeeld hiervan is AVG (assistentie verlening gehandicapten) on line, waarmee een reis via Internet kan worden aangevraagd. Benchmark onderzoek toont aan dat NS hiermee tot de flexibelste dienstverleners behoort op dit gebied.

Assistentie Verlening Gehandicapten 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. Het uitgangspunt in het Implementatieplan toegankelijkheid is, dat de stations corridorsgewijs worden aangepast, volgend op de instroom van nieuw materieel met een lage vloer. Hiermee verbetert de toegankelijkheid stapsgewijs. In het rapport Versneld toegankelijke stations en treinen, 28 augustus 2008, heeft ProRail aangegeven dat de instroomplanning van nieuw treinmaterieel niet in alle gevallen leidend is voor de fasering van stationsaanpassingen. ProRail en NS hebben de principeafspraken dat ProRail alleen van de instroomplanning van NS afwijkt als 'de redelijkheid' in het geding komt.

### 3.2 Toegankelijkheid van materieel

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

Door de constructie van bestaand materieel, waaronder het nieuwe intercitymaterieel (VIRM), is het niet mogelijk om een gelijkvloerse instap te realiseren. Het nog te reviseren materieel en het nieuwe intercitymaterieel voldoen bij herinstroom aan de eisen met betrekking tot auditieve en visuele aanpassingen aan het materieel (oplichtende deurbedieningsknoppen en akoestische en licht afsluitings signaal).



### **3.3 Stappenplan toegankelijkheid**

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

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

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

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

#### **Reisinformatie**

De reisinformatie van NS is toegesneden op gebruik door doven en slechthorenden, en blinden en slechtzienden. Voor gebruikers in het bezit van een pc met aanpassing (brailleleesregel) zijn de Reisplanner en de algemene informatie op de site ns.nl goed te gebruiken. Blinden, slechtzienden of anderen die moeite hebben met lezen kunnen gebruik maken van een voorleesbutton. Ook is de lettergrootte 'schaalbaar'. Hiermee kunnen alle teksten van de website, ook de reisadviezen, worden voorgelezen. Hiervoor is geen speciale apparatuur of programmatuur nodig.

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

NS gaat in samenwerking met ProRail en Viziris, de Federatie van slechtzienden- en blindenverenigingen ervoor zorgen dat informatie over routes in en rond stations wordt gegeven. 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 er worden getroffen zodat mensen met een visuele beperking hun weg kunnen vinden.

### **Toegankelijkheid op stations**

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

Bij het ontwikkelen van nieuwe automaten treedt NS in overleg met consumentenorganisaties waardoor de automaten steeds meer voldoen aan hun wensen.

## 4 Afstemming met Stakeholders

### 4.1 Afstemming met consumentenorganisaties in het Locov

In onderstaande paragraaf is de reactie van de consumentenorganisatie 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.

#### 4.1.1. Algemeen deel

##### *Waardering*

Allereerst willen wij, de consumentenorganisaties in het Locov, onze waardering uitspreken over het vervoerplan voor 2009. Het is een genoegen om te zien dat NS in 2009 weer meer treinen laat rijden dan in voorgaande jaren, dat het nachtnet wordt uitgebreid en dat er meer kwartierdiensten beschikbaar komen.

##### *Algemeen*

Wij zijn verbaasd dat het vervoerplan geen aandacht besteed aan de invoering van de OV-chipkaart en de effecten hiervan op de toe- en afname van de reizigerskilometers en de invloed op de toegankelijkheid. Graag zien wij hierover informatie terug in het definitieve vervoerplan.

*NS is zich van bewust dat de OV-chipkaart een grote invloed zal hebben op de wijze waarop reizigers zich in de toekomst door het OV-systeem zullen bewegen en daarom van groot belang is voor de spoorsector. Gezien dit belang vindt regulier en intensief overleg plaats tussen NS en overige betrokken partijen inclusief de consumentenorganisaties. Aangezien een separaat kanaal bestaat voor de afstemming en communicatie over de OV chipkaart en het dossier daarnaast gekenmerkt wordt door een dynamisch verloop is NS van mening dat het vervoerplan in beginsel niet de geëigende plaats is om de ambities en plannen van NS toe te lichten. De ontwikkeling en invoering van de OV chipkaart valt volgens de concessie niet onder de zorggebieden en is daarom geen aangewezen onderdeel van het Vervoerplan (zie artikelen 6, 7, 8, 9, 27 en 28). Gezien echter het feit dat NS in eerdere vervoerplannen wel over de OV-chipkaart op hoofdlijnen toelichting heeft gegeven over het proces is in het Vervoerplan 2009 een paragraaf aan dit onderwerp worden gewijd.*

##### *Basis op orde*

In het Vervoerplan 2009 komt tot uitdrukking dat NS de focus meer en meer verlegt naar de reiziger en naar klantwensen en daarop afgerekend wil worden. Wij juichen toe dat NS streeft naar benadering van de reiziger vanuit één klantfocus. Dat is een positieve ontwikkeling, hoewel indicatoren op basis van harde meetgegevens, zoals punctualiteit van treinen gemeten door ProRail, hiermee niet overbodig zijn. Beiden zijn belangrijk en vullen elkaar aan. Daarbij vinden wij wel, zoals NS ook opmerkt in het hoofdstuk over sociale veiligheid, dat de beleving van de reiziger per persoon kan verschillen.

*NS is blij dat de consumentenorganisaties de klantfocus in het vervoerplan herkennen. Met de overgang per 1 januari 2008 naar outputsturing is de waardering van de klanten voor de prestaties van NS op diverse gebieden het belangrijkste. Om de waardering van klanten (klantoordeel) in perspectief van de objectief gerealiseerde prestatie te kunnen zien hanteert NS, net als in Vervoerplan 2008, naast de set klantoordelen een set procesindicatoren waarover zij aan het ministerie van Verkeer en Waterstaat verantwoording aflegt. Klantoordelen en procesindicatoren geven in samenhang gezien een goed beeld van de performance van NS.*

NS benadrukt in de inleiding, dat de komende tijd zal worden gefocust op het consolideren of verbeteren van prestaties en het gelijk houden of drukken van de kosten. Wij vinden het normaal dat een bedrijf kritisch naar zijn kosten kijkt, maar nu wordt het expliciet genoemd als een punt waarop het bedrijf zich wil concentreren. Hierdoor ontkomen wij niet aan de indruk dat een bezuinigingsronde op komst is. In het recente verleden hebben bezuinigingen geleid tot verschraling van de dienstverlening aan groepen reizigers. Wij vinden dat NS een goede dienstverlening voorop moet stellen. Ook voor minderheden van de miljoenen klanten die NS te bedienen heeft. Van een nieuwe verschraling van de dienstverlening aan minderheden kan wat ons betreft geen sprake zijn.

*NS deelt uw mening dat een goede dienstverlening aan reizigers voorop dient te staan. NS streeft ernaar deze te realiseren en te voldoen aan de doelstellingen die in het vervoerplan met de minister worden overeengekomen. Aan deze doelstelling committeert NS zich volgens de spelregels die gelden in een outputsturing-regime. Om bedrijfseconomisch verantwoord te opereren blijft NS inderdaad de komende jaren behoedzaam omgaan met de beschikbare middelen. NS ziet zich net als ieder ander bedrijf genoodzaakt om het kostenniveau, in relatie tot de aanhoudende groei en de niet aflatende ambitie om te blijven investeren in verbeteren van de kwaliteit, te beheersen en waar mogelijk te verlagen.*

Positief vinden wij de ontwikkeling van een indicator voor reizigerspunctualiteit; een lang gekoesterde wens van consumentenorganisaties. We gaan ervan uit dat deze in het Vervoerplan voor 2010 zal zijn opgenomen.

*NS gaat in 2009 'proefdraaien' met de nieuwe indicator. Net als de consumentenorganisaties verwacht NS veel van de nieuwe indicator in termen van verbeterde mogelijkheden voor de procesbesturing en het -als gevolg daarvan- verbeteren van de resultaten voor klanten. NS zal de resultaten van de proeven meewegen bij de beslissing over het continueren van de nieuwe indicator ter vervanging van bestaande indicatoren in vervoerplan 2010. Voorstellen hiertoe zullen in de gebruikelijke overleggen tevens worden besproken met de consumentenorganisaties.*

#### *Slim groeien*

NS wil "slim groeien" en zich daarbij vooral richten op vervoersgroei in de daluren. Ook het tariefbeleid zal hier sterker op worden gericht. In dat verband kondigt NS "variabilisering van de tarieven" en "een systeem van tariefdifferentiatie" aan. Wij ondersteunen van harte het streven om het gebruik van de trein in de daluren te stimuleren en daarmee de beschikbare vervoercapaciteit optimaal te benutten. Maar wij zouden het kwalijk vinden als het beleid van NS, waaronder het tariefbeleid, niet tevens gericht zou zijn op een groter marktaandeel voor het openbaar vervoer in de spits (dit aspect is onderbelicht in het Vervoerplan). Dat zou voor de bereikbaarheid en de leefomgeving in Nederland niet "slim" zijn. De tariefstelling mag de keuze voor het openbaar vervoer dus niet ontmoedigen, ook niet in de spits. Wij constateren dat NS op dit moment diverse voornemens heeft om tariefprincipes te wijzigen: relatief duurder maken van korte treinritten, overgang van retourkorting naar een enkele reis structuur, afschaffing van tariefintegratie met bus/tram/metro en regionale trein, variabilisering/tariefdifferentiatie. Wij missen bij al deze voornemens een totaalbeeld van het tariefbeleid van NS voor de komende jaren, inclusief de rol die de OV-chipkaart daarin speelt.

*NS wil blijven groeien en zodoende een bijdrage leveren aan de ambitie van het kabinet om in de huidige kabinetsperiode 5% per jaar te groeien. Ruimte voor substantiële groei is voornamelijk in het dal. NS wil nieuwe reizigers verleiden vaker te reizen vooral op momenten dat capaciteit beschikbaar is. Daarnaast wil NS reizigers die niet per se in de spits moeten reizen met aantrekkelijke proposities bewegen om in het dal te gaan reizen. Groei in de spits gebeurt voor een belangrijk deel autonoom, ondermeer door groei van de economische activiteiten in het land, stijgend brandstofprijzen, congestieproblemen en maatregelen zoals het invoeren van Anders betalen voor mobiliteit.*

NS streeft in de spits vooral in de brede Randstad een groot marktaandeel na ten opzichte van de auto. Op een aantal corridors is dat aandeel nu al 40-50%. Om deze ambitie in te vullen c.q. de groei te kunnen faciliteren wordt door NS in het productaanbod geïnvesteerd. Bijvoorbeeld om een aantrekkelijk product te bieden dat bestaat uit een hoogfrequent Intercity en Sprinternetwerk dat met hoge snelheden (reistijdverbetering) economische centra met elkaar verbindt en dat een hoog voorzieningenniveau in de totale keten kent. Om bedrijfseconomisch verantwoord te investeren streeft NS naar een dalgroei die minimaal gelijk is aan de groei in de spits.

Het tariefbeleid van NS ondersteunt het realiseren van deze ambities. Aantrekkelijke tarieven zijn bijvoorbeeld -voor bepaald segmenten reizigers- een effectieve prikkel om vaker te reizen met de trein. Daarnaast moeten de tarieven in overeenstemming zijn met de marginale kosten die reizigers veroorzaken, bijvoorbeeld om benodigde investeringen mogelijk te maken én de kosten op een eerlijke manier daar te leggen waar deze veroorzaakt worden.

De OV-chipkaart biedt hiervoor ook nieuwe mogelijkheden. NS bestudeert de mogelijkheden om tarieven te differentiëren naar bijvoorbeeld tijdstip van reizen. Een vergelijkbare ontwikkeling is nu al zichtbaar bij stad/streekvervoer. Op deze manier kan NS een duurzaam betaalbare groei realiseren, in het dal en in de spits. NS zal uiteraard advies vragen aan de consumentenorganisaties, zodra het onderzoek heeft geleid tot concrete voornemens en plannen.

Met de komst van de OV-chipkaart en de uitrol van Reizen op Saldo is het van belang dat de tarieven voor de reiziger transparant en controleerbaar blijven. NS is met het ministerie van Verkeer en Waterstaat in gesprek om de tariefstructuur daarop voor te bereiden. Elementen in de nieuwe tariefstructuur zijn dat de reiziger straks -met de OV-chipkaart- per rit betaalt. In de tariefstructuur van NS is het tarief van een retourreis dan gelijk is aan het tarief van twee enkele reizen, de Enkele Reisstructuur. NS wil deze aanpassing de komende jaren geleidelijk doorvoeren. Hiermee sluit NS ook meer aan bij de tariefberekeningen in het overige openbaar vervoer, en is het voor de reiziger na elke rit duidelijk hoe het tarief is opgebouwd.

De groeiambities van NS en overheid voor de komende jaren zijn fors. Terwijl de drukte op het spoor toeneemt en de achterstand in het onderhoud van de infrastructuur nog niet geheel is weggewerkt, wil de NS op de meeste indicatoren minstens gelijk of beter presteren. Dat valt te prijzen.

#### **4.1.2. Het publiek belang en mobiliteit**

Het verheugt ons zeer dat er financiële ruimte komt voor belangrijke stappen ten behoeve van groei en kwaliteitsverbetering van het spoorvervoer. Dit onder andere door hogere frequenties, kortere reistijden en nieuwe stations. Reizigers, maar ook de economie en de kwaliteit van de leefomgeving zullen veel baat hebben bij een attractiever openbaar vervoer. Een OV dat ook bij een groeiend vervoersvolume (reizigers en goederen) goed op zijn taak is berekend. Bij de invulling van de groei- en verbeterplannen plaatsen wij wel enkele kanttekeningen.

#### **Strategie en groeiambitie NS**

Wij zien een versmalling in doelstellingen en aanpak waarover wij ons zorgen maken. Op het hoofdrailnet komt de focus te liggen op:

- een beperkt aantal corridors;
- één kwaliteitsaspect (frequentieverhoging);
- één productsegment (Intercity).

#### *Een beperkt aantal corridors*

Een focus op hoofdcorridors houdt in, dat het niet de verbetering van het netwerk is die centraal staat. Dit kan leiden tot een te dominante aandacht voor de geprioriteerde 'glijgoten' en hun logistiek. Voor het OV lijkt het ons juister om zowel de gewenste verbeteringen als de

knelpuntenanalyse op netwerkniveau te bezien, en vanuit dat bredere perspectief ook de prioriteiten te stellen.

Het beeld dat u schetst wordt mogelijk opgeroepen door de inrichting van het Programma Hoogfrequent Spoor waarin sprake is van planstudies per corridor. Het gaat daarbij echter vooral over het opheffen van de infrastructuurknelpunten. Het opheffen van infrastructuurknelpunten werkt volgens de spoorsector het beste als je alle knelpunten op een corridor in beeld hebt en oplost. Realisatie van losse projecten afzonderlijk ("krenten uit de pap") werkt vaak onvoldoende, alleen een reeks samenhangende maatregelen maakt realisatie van daadwerkelijke kwaliteitsverbetering mogelijk. Echter zowel voor de analyse van de markt als voor de analyse van de knelpunten is niet de corridor de insteek.

- De analyse van de knelpunten vind plaats vanuit een landelijk netwerk. Over het hele net is immers sprake van samenhang tussen het reizigers- en goederenverkeer. De routing van het goederenverkeer heeft consequenties voor het gehele netwerk. De prioritering van de knelpunten binnen het programma gaat over de verschillende corridors heen.
- De marktanalyse van reizigers (en goederen) stromen is gebaseerd op daadwerkelijke herkomsten en bestemmingen binnen het hele netwerk. Die stromen worden vervolgens zo goed mogelijk geconsolideerd. In met name de stadsgewestelijke markt is een afhankelijkheid met het onderliggende net van overige OV verbindingen. Er bestaat geen corridor markt. Uit logistieke overwegingen kan bij hoge frequenties uiteindelijk wel een meer corridor-achtig product worden geboden. Zie Randstadspoor Utrecht waarbij de assen Driebergen - Breukelen en Houten -Woerden ontstaan.

Zowel de marktanalyse als de knelpuntanalyse omvatten het gehele landelijke spoornetwerk. Alleen voor het daadwerkelijk oplossen van knelpunten wordt de aanpak per corridor gekozen omdat dit de meeste effectiviteit oplevert

#### *Één kwaliteitsaspect*

Frequentieverhoging (d.w.z. het bieden van kortere en regelmatige intervallen tussen opeenvolgende verbindingen) is een belangrijke kwaliteitsimpuls. Maar net als bij verbetering van punctualiteit, moet ervoor worden gewaakt dit aspect te 'verabsoluteren'. Daarom vinden wij het essentieel, dat tegelijkertijd randvoorwaarden worden gesteld aan andere aspecten van kwaliteit, zoals reistijd.

Dienstregeling is zeker een belangrijk element voor kwaliteit maar uit het Vervoerplan blijkt dat NS nog veel andere kwaliteitsaspecten kent. Binnen het aspect dienstregeling is voor NS frequentie belangrijk, maar er is inderdaad meer. Daarom heeft NS ten behoeve van de initiatiefdocumenten bij de planstudies een set van kwaliteitscriteria ontwikkeld. Hieronder is het generieke ambitieniveau weergegeven met daarbij de opmerking dat gegeven lokale omstandigheden de invulling kan afwijken.

#### *Hoge frequentie:*

- Op maandag /vrijdag (zaterdag) tussen circa 06.30 uur en circa 20.00 uur : 4 tot 6 keer per uur, per corridor afhankelijk van de vervoersvraag.

#### *Grote regelmaat in het aanbod:*

- 4 \* per uur betekent elk kwartier een trein (+ of - 1 minuut);
- 6 \* per uur betekent elke 10 minuten een trein (+ of - 1 minuut)

#### *Hoge reissnelheid:*

- Elke trein mag per uur rijtijd tussen begin- en eindpunt, maximaal 1 minuut langer onderweg zijn ("uitgebogen worden"). NS heeft verder de ambitie om op de routes van/naar de landsdelen de huidige reistijden met minimaal 5% te verlagen

Herkenbaar en onthoudbare lijnvoering en stoppatroon:

- Een aanbod van drie typen treindiensten (Hoge Snelheidstreinen, Intercity's en Sprinters). Per treindienst een eenduidig product (stoppatroon en dienstregeling). Bij 6 \* per uur wordt gereden in vaste corridors, bij 4\* per uur is de keuze voor corridor of wisselende lijnvoering afhankelijk van de marktvraag.

Robuustheid:

- Elke trein moet voldoen aan de, binnen de spoorsector, vastgestelde set van ontwerpnormen gericht op punctualiteit en bijstuurbaarheid.

*Één productsegment*

Wij vragen ons af of bij het streven naar frequentieverhoging de prioriteit niet te gemakkelijk wordt gelegd bij het productsegment Intercity. Een overtuigende onderbouwing van deze prioriteit hebben wij nog niet aangetroffen. Van het totaal aantal verplaatsingen per auto speelt bijna 90% zich af op afstanden tot 30 kilometer. Het marktaandeel van het OV is op deze afstanden belangrijk kleiner dan op de langere afstanden, terwijl de groei in de mobiliteit zich vooral hier voordoet. Op grond daarvan zouden wij verwachten, dat er voor het spoor juist een grote groeipotentie is in agglomeraties, met name tussen subkernen in stedelijke gebieden. Dat is het type relaties waarbij een netwerk van hoogfrequente Sprinterdiensten van nature het beste lijkt te passen (in combinatie met een net van eveneens hoogfrequente metro-, tram- en buslijnen, waardoor op het totale OV-netwerk kortere reistijden mogelijk worden). Het is een gegeven dat deze markt bedrijfseconomisch minder aantrekkelijk is dan het lange-afstandsvervoer, zowel in exploitatie als in capaciteitsbeslag, zodat wij ons kunnen voorstellen dat de groei in dit segment niet kostendekkend is. Voor de financiering zal dan een oplossing moeten worden gevonden. Dit mag echter, gezien het publieke belang van een doeltreffende aanpak van het mobiliteitsvraagstuk, geen beletsel zijn om de merites van hoogfrequente Sprinternetten (inclusief nieuwe stations) beter te onderzoeken.

*Het is onjuist dat NS zich focust op het Intercity verkeer. Dat blijkt uit de spoorsector verkenning ten behoeve van Programma Hoofdfrequentie Spoor (4 september 2008). Daarin staat dat de spoorsector de variant 6 (Intercity) / 6 (Sprinter) ziet als een kosteneffectieve bijdrage aan de mogelijk verder toenemende mobiliteitsvraag. Deze variant is door NS en de regionale overheden samen toegevoegd aan de planstudies. Ook in de eerder gepubliceerde Netwerkanalyse Spoor en de Landelijke Markt- en Capaciteitsanalyse Spoor is altijd sprake geweest van ook hogere sprinterfrequenties, waarbij NS wel heeft aangegeven dat deze frequentieverhogingen mogelijk deels nadere afspraken vragen met de (regionale) overheid aangaande ruimtelijke ordening en / of een financiële bijdrage.*

Uit vele onderzoeken blijkt dat de bereikbaarheid naar en vanaf het station als een groot probleem wordt gezien. De dienstregelingen van NS en de stad/streekvervoerders zijn nog onvoldoende op elkaar afgestemd. Dit is een grote belemmering voor het gebruik van het OV. Meer vanuit de reiziger en zijn reisbehoefte van deur tot deur kijken en vervoer aanbieden zal zowel NS als stad/streekvervoerder helpen groei te realiseren. Dit betekent wel dat in samenwerking met stad/streekvervoer integraal naar de vervoerswens van de klanten moet worden gekeken. Ook het voor- en natraject is belangrijk, evenals P+R terreinen, fietsenstallingen. Wij missen de ambitie om dit op te pakken.

*Voor NS is ketenmobiliteit en verbeteren van het vervoer van deur tot deur een belangrijk punt. Dit blijkt onder andere al uit de vele activiteiten die hierin tot nu toe ontplooid zijn door NS in samenwerking met partners. Onder andere: aanleg van 17.000 parkeerplaatsen in samenwerking met Q-Park (2003-2007) de investering in én het toekomstvast maken van OV fiets; het in toenemende mate openstellen van bewaakte fietsenstallingen van de eerste tot de laatste trein. Maar ook andere initiatieven zoals Bus-tram-Metro informatie op ns.nl; support en promotie van Tuk Tuk; pilots met bijvoorbeeld de NS-scooter en dynamische Bus trein panelen onder andere op Amsterdam Bijlmer.*

Momenteel werkt NS ook in aansluiting en reactie op Actieplan Groei op het spoor aan een uitgebreid vervolg op de verbeteringen in de keten. Speerpunten daarin zijn:

- Kwaliteit en capaciteit van fietsparkeren bij stations n samenwerking met ProRail, het ministerie van Verkeer en Waterstaat en regionale overheden.
- Kwaliteit en capaciteit van auto parkeren bij stations in samenwerking met Q-Park, het ministerie van Verkeer en Waterstaat en regionale overheden.
- Verbeteren van informatievoorziening en aansluitingen in de keten van deur tot deur met ketenpartners; landelijke en regionale overheden
- Ontwikkeling en innovatie waaronder bijvoorbeeld de ontwikkeling en ontsluiting van ketendiensten via één OV Chip kaart; de recente start en pilot met een handige en duurzame huurauto voor NS business card houders; slimme en handige reisinformatie van deur tot deur etc.

Samenvattend zowel in verleden, heden en toekomst is en blijft NS zeer actief in het verbeteren van ketenmobiliteit. Het gaat hierbij veelal om enorme investeringen en samenwerkingsvraagstukken die NS alleen samen met haar partners en de betrokken overheden succesvol kan aanpakken.

*Meer keuze, vrijheid en comfort*

NS wil de reiziger van de toekomst meer keuze, vrijheid en comfort bieden. Wat ons betreft mag die toekomst zo snel mogelijk beginnen, want wij denken dat de reiziger daar inderdaad behoefte aan heeft. Bij comfort denken wij ook aan de oudere reiziger, die nu nog (gezien de reacties die wij krijgen) wordt afgeschrikt door (de gevolgen van) drukte en vertragingen. Wij vragen ons wel af of NS die keuze, vrijheid en comfort kan waarmaken wat betreft de OV-chipkaart, nu met deze kaart beperkingen aan het licht komen wat betreft de tariefstructuur.

Wij hopen dat de samenwerking met Qbuzz en andere busbedrijven zal leiden tot een sterkere ‘keten’ in het openbaar vervoer door concrete verbeteringen (bijvoorbeeld tariefintegratie).

*NS werkt op vele fronten aan het verbeteren van de kwaliteit van producten en diensten voor reizigers. Dit met het oog op het bieden van meer keuze, vrijheid en comfort aan onze reizigers. De OV-chipkaart speelt daarin een belangrijke rol. Met de landelijke introductie van de OV-chipkaart in 2009 zullen reizigers gaan ervaren wat de voordelen zijn van de chipkaart (en Reizen-op-Saldo) boven papieren kaartjes en abonnementen. Het invoeren van de Enkele Reisstructuur draagt bij aan het creëren van transparantie, voorspelbaarheid en controleerbaarheid van tarieven. De eerste jaren zal NS, om klantacceptatie van de OV-chipkaart te bespoedigen, extra korting geven op enkele reizen vergeleken met papieren enkele reizen.*

*Ten aanzien van uw opmerkingen over het versterken van de keten verwijzen wij naar onze reactie op de alinea hierboven.*

## **Dienstregeling**

Wij vinden het positief dat NS streeft naar een kwaliteitssprong op het spoor en meer aandacht heeft voor het kwaliteitsaspect snelheid. Wij verwachten van zowel frequentieverhoging als snelheidsverhoging naar 160 km/u een positief effect. Wij pleiten ervoor, de doelstellingen primair te formuleren in termen van output, te weten de reistijdverbetering voor de klant. Daarin vinden verbeteringsmaatregelen immers hun voornaamste legitimatie. Deze verbeteringsmaatregelen kunnen vervolgens van uiteenlopende aard zijn (verhoging baanvaksnelheid, boogafsnijding, verbetering van aansluitingen enz.)

*Dienstregeling 2009*

Als de proef met de tijdelijke upgrade van station Best inderdaad heeft geleid tot een groei van 30% van het aantal reizigers op de corridor Eindhoven – Utrecht, zouden wij graag op korte termijn meer ‘regiopoortstations’ geopend zien worden.



Wij juichen het toe wanneer de Maastricht Brussel Express een definitieve status krijgt, met een goede aansluiting op de IC uit Eindhoven en gemakkelijk verkrijgbare kaartjes. De reiziger van de toekomst reist niet alleen binnen Nederland, maar wil keuze, vrijheid en comfort, ook bij internationale verbindingen

Wij zien nog te weinig aandacht voor de hoeveelheid en kwaliteit van overstappen, ook een belangrijk kwaliteitsaspect van het reizen per trein. Onze indruk is dat NS en ProRail vooral naar hun eigen logistiek kijken en te weinig naar 'de reis van de klant'. Zo heeft de dienstregeling 2007 vanuit het streven naar robuuste logistiek voor sommige reizigersstromen nieuwe overstappen geïntroduceerd die niet alleen oncomfortabel zijn (trappenlopen en lange loopafstanden op drukke stations), maar die ook allesbehalve 'robuust' uitpakken als het om de reisplanning van de klant gaat. Dit kan toch niet de weg naar de toekomst zijn?

Voor het hoogfrequente IC-vervoer lijken t.z.t. opnieuw rechtstreekse verbindingen te moeten worden opgeofferd, zoals Eindhoven – Schiphol. Deze reizigers moeten dan overstappen in Utrecht. Mede met het oog op de vervoersgroei adviseren wij NS in samenwerking met ProRail (als beheerder van de transferruimte op de stations), de huidige en te verwachten kwaliteitsknelpunten voor de belangrijkste overstapstromen in beeld te brengen en van oplossingen te voorzien.

*Uiteraard is NS blij dat de consumentenorganisaties de ambities van NS onderschrijven. Wij zijn met de consumentenorganisaties van mening dat verbetering van de reistijd en frequenties voor de klant van groot belang zijn in het beoordelen van de dienstverlening van het treinvervoer.*

*Het succes van Best stimuleert NS tot het onderzoeken of meer stations de status van Regiopoort kunnen krijgen. Van belang hierin is dat dergelijke stations gunstig liggen ten opzichte van filegevoelige corridors, gelegenheid is om het aantal parkeerplaatsen uit te breiden, en dat de frequenties van de trein genoeg aantrekkingskracht hebben voor automobilisten om de overstap te maken van auto op trein om de gehele reis, of een deel van de reis, per trein af te leggen in plaats van per auto. De groei van 30% op de corridor Eindhoven - Utrecht (tijdelijke upgrade station Best) heeft overigens betrekking op het aantal in- en uitstappers op station Best. De tekst in het concept-vervoerplan is op dat punt niet eenduidig en zal worden aangepast.*

*U bent kritisch over het aantal en de kwaliteit van overstappen van klanten. Wij zijn met u van mening dat dit inderdaad voor onze klanten zeer kritische kwaliteitsfactoren van een dienstregeling zijn. Tegelijkertijd moeten zoals u weet in het maken van een dienstregeling (het is helaas niet mogelijk en rendabel om alle klanten een rechtstreekse trein te bieden) keuzen worden gemaakt om klantwensen en maakbaarheid/robuustheid met elkaar te combineren. NS doet er alles aan om gegeven de schaarse infrastructuur de klant indien dit nodig is een zo snel en betrouwbaar mogelijke overstap te bieden.*

## **Infrastructuur**

### *Infrastructurele ontwikkelingen*

NS constateert dat ProRail voor iedere kleine infrastructurale maatregel een tijdrovende procedure doorloopt. Dit is de procedure van overbelastverklaring, capaciteitsanalyse en een maatschappelijk kosten baten afweging (MKBA). Wij maken ons met NS zorgen over de vertraging van het Herstelplan Spoor fase 2. Noodzakelijke verbeteringen in de infrastructuur blijven zo uit. Dit staat de uitvoering van de plannen van NS in de weg. Wij vinden dit hoogst verontrustend, omdat noodzakelijke en gewenste prestatieverbeteringen op het spoor worden op deze manier in de kiem worden gesmoord. De geboden functionaliteit van de infrastructuur raakt hopeloos achter bij de behoefte. Bij het beoordelen van het Vervoerplan en het Beheersplan door het Ministerie is hiervoor extra aandacht nodig.

ProRail stelt voor projecten met minder functionaliteiten op te leveren om vertragingen in te lopen. Hoewel het van geval tot geval kan verschillen, vinden wij het in principe ongewenst wanneer projecten met minder functionaliteiten worden opgeleverd.

*De onderuitputting in de besteding van de budgetten voor zowel kleine infraaanpassingen als Herstelplan spoor fase 2 alsmede het gebrek aan tempo en daadkracht in het aanpakken van de gesignaleerde infraknelpunten zijn zorgwekkend. Het opleveren van projecten met minder functionaliteit om vertragingen in te lopen, zoals ProRail voorstelt, is wat NS betreft ongewenst. Gezien de ambities op het spoor en het belang van een kwalitatief goede infrastructuur daarin moet ProRail hierin snel verbetering aanbrengen. Een actieve rol hierin voor het ministerie, zoals u voorstelt, kan daarin mogelijk ondersteunen.*

Wij zijn verbaasd, dat er ten aanzien van de te verwachten infrastructurele knelpunten zo weinig zichtbaar is van een samenhangende, proactieve aanpak voor het hele net. Ook buiten de drie hoogfrequente corridors (zie ook onze opmerking onder 1.1) zou hiervoor aandacht moeten zijn. Wij pleiten voor zo'n proactieve 'functionaliteitanalyse'. Temeer omdat een dergelijke analyse een basis biedt voor meer transparantie over de hoofdlijnen van beleidskeuzes, afhankelijkheden, prioritering en planning.

Ten aanzien van uw opmerking over de samenhangende aanpak van infrastructurele knelpunten verwijzen wij naar onze opmerkingen daarover in paragraaf 1.1.

#### **4.1.3. De zorggebieden**

##### **Op tijd rijden**

*De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorggebied*

NS geeft in het aan de consumentenorganisaties voorgelegde concept van het Vervoerplan (bijlage 1) nog geen beschrijving van de nieuwe indicator 'reizigerspunctualiteit', in afwachting van besluitvorming door de directie van NS Reizigers. Wij kunnen daarom op dit moment alleen een voorlopig oordeel geven op basis van het ontwerp voor de nieuwe indicator dat NS in een themaoverleg op 9 juli aan de consumentenorganisaties heeft gepresenteerd. In dit ontwerp worden treinvertragingen gewogen naar bezetting, evenals gemiste aansluitingen en uitgevallen ritten. Deze drie vertragingselementen worden 'onder één noemer gebracht' door gemiste aansluitingen en rituitval uit te drukken in een standaardvertraging. De weging van vertragingen beschouwen wij als een duidelijke verbetering. Het uitdrukken van gemiste aansluitingen en rituitval in een standaardvertraging lijkt op zichzelf een praktische oplossing, maar wij vinden het dan wel noodzakelijk dat NS zichzelf niet beperkt tot het rapporteren over reizigerspunctualiteit op basis van de 5-minutennorm. Een gemiste aansluiting of een uitgevallen trein kosten de reiziger in het algemeen belangrijker méér dan 5 minuten. Daarom worden gemiste aansluitingen en rituitval 'vertaald' in een standaardvertraging van 30 minuten. Om die reden vinden wij het noodzakelijk dat NS tevens over de ontwikkeling op basis van de 3-minutennorm rapporteert.

*NS gaat in 2009 een proef doen met reizigerspunctualiteit. Hierin wordt ook gekeken naar de handigste manier om aansluitingen mee te wegen. Daarbij zal ook de toegevoegde waarde van meting op 5/3 minuten, 10 minuten of 30 minuten voor de klantbeleving en voor de interne sturing meegenomen worden.*

Wij zijn blij met de 'shift' van logistieke focus naar klantfocus, maar in de dagelijkse praktijk op het perron merken wij vaak dat deze verandering nog niet goed is doorgedrongen tot de planners en uitvoerders van NS en ProRail. Treinen lijken in de praktijk steeds vaker te vertrekken zonder de aansluiting over te nemen. Voor planners en uitvoerders geldt blijkbaar nog steeds de logistieke

focus, waarbij een punctueel vertrek van de trein per definitie zwaarder weegt dan het halfuur reistijdverlenging voor een horde overstappende reizigers, die de aansluitende trein voor hun neus ziet vertrekken. Dat is bijzonder frustrerend voor reizigers. Het Vervoerplan dient duidelijk te bieden over regelingen en afspraken omtrent wachttijden. Het zou goed zijn om ook het publiek hierover te informeren. Dat weet de reiziger wat hij kan verwachten en kan het personeel hierop worden aangesproken.

*NS herkent het gesignaleerde knelpunt. Bij de herinstructie van personeel wordt daarom aandacht besteed aan klantvriendelijkheid in het vertrekproces. Daarbij blijft het overigens een dilemma dat klantvriendelijkheid op het perron (nog even iedereen meenemen) per saldo zeer klantvriendelijk uit kan pakken voor (veel meer) reizigers in treinen die daardoor het station niet binnen kunnen rijden. NS ondersteunt haar personeel bij het vinden van een goede balans tussen snelle doorstroming van treinen (een belang van alle reizigers) en een klantvriendelijke behandeling op het perron. Het wel of niet meerdere minuten wachten is lokaal maatwerk, afhankelijk van frequentie, aantal overstappers en ruimte in de treindienst om te wachten. Daarnaast stimuleert NS haar medewerkers om actief de belangrijkste nog te halen aansluitingen om te roepen. Op individuele vragen van reizigers kan de hoofdconductor maatwerk leveren door de meest actuele reisinformatie te raadplegen.*

#### *De prestatie-indicatoren*

Evenals in het vorige vervoerplan geeft NS aan dat de indicator 'Aankomstpunctualiteit 3 minuten' vanaf 2010 vervalft, ondanks het advies van het Locov deze te behouden (o.a. vanwege vergelijkbaarheid met historische reeks). NS belooft wel over deze indicator te blijven rapporteren, maar dat is voor ons niet voldoende. Het gaat om sturen op deze indicator. In de praktijk blijft deze indicator belangrijk. Bij een overstaptijd van twee of drie minuten en een aansluitende trein die op tijd vertrekt betekent een vertraging van meer dan drie minuten een grote kans die aansluiting te missen. Het voornemen deze indicator af te schaffen per 2010 voor ons te vroeg, zeker als een alternatieve indicator ontbreekt. Wij pleiten dan ook voor het langer handhaven van de 3 minuten indicator.

*In het overleg met het ministerie van Verkeer en Waterstaat over de indicatorenset die met ingang van 2008 geldt en die de basis vormt voor de outputsturingsrelatie, zijn ondermeer afspraken gemaakt over het op termijn vervallen van indicatoren. Zoals in Vervoerplan 2008 is aangegeven vervalft de indicator aankomstpunctualiteit 3 minuten vanaf 2010. De Minister heeft -met het instemmen met het Vervoerplan 2008- hiermee expliciet ingestemd. Dit neemt niet weg dat NS intern blijft sturen op 3 minuten. Voor de interne processen wordt zelfs op de minuut gekeken ('rijden op het springen van de klok'). De punctualiteit op 3 minuten blijft als informatie-item beschikbaar. In 2010 verwachten wij met reizigerspunctualiteit ook de aansluitingen het juiste gewicht te geven.*

Wij vinden dat NS in het Vervoerplan de indicator 'gerealiseerde aansluitingen' moet blijven opnemen zolang nog niet wordt gerapporteerd over een nieuwe indicator voor de reizigerspunctualiteit waarin de aansluitingsbetrouwbaarheid is opgenomen. Gemiste aansluitingen leiden tot veel tijdverlies en ergernis bij de reizigers. NS stelt zich ten doel dat 'aansluitingen op knopen betrouwbaarder worden'. Prima, maar die verbetering moet dan wel verifieerbaar zijn in dit meetcijfer. Aansluitingsbetrouwbaarheid correleert niet per definitie met treinpunctualiteit (zie onze opmerking bij de 'shift' van logistieke focus naar klantfocus).

*De indicator gerealiseerde aansluitingen maakt geen deel meer uit van de set indicatoren waarover NS verantwoording aan het ministerie van Verkeer en Waterstaat aflegt. Deze beslissing is genomen, omdat de indicator voor aankomstpunctualiteit en gerealiseerde aansluitingen zeer sterk met elkaar correleren. Indien beide indicatoren in de set zouden worden opgenomen wordt NS twee maal op hetzelfde aspect afgerekend. Dat is niet in*

*lijn met de kern van outputsturing. Gerealiseerde aansluitingen is en blijft in 2009 als informatie-item beschikbaar. Daarmee is de forse verbetering in 2008 verifieerbaar en is ook de trend in 2009 te volgen.*

### **Informatievoorziening**

De gestelde prioriteiten en de gekozen ontwikkelingsrichting (waaronder meer aandacht voor calamiteitenmanagement) vinden wij goed. Wel plaatsen wij een aantal kanttekeningen.

*De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorggebied*

Een onderzoek naar een nieuwe indicator voor reisinformatie waarin de informatiebehoefte in de hele keten wordt meegenomen, zien wij als zinvol en nuttig. Maar in onze optiek kan zo'n indicator de bestaande indicatoren niet vervangen. Wanneer de aspecten op een hoop worden gegooid, dreigt het gevaar dat het inzicht in specifieke aspecten (informatie voor de reis, op het station, bij ontregelingen etc.) verdwijnt.

*NS is met het ministerie van Verkeer en Waterstaat overeengekomen dat NS verantwoording aflegt over een compacte set van indicatoren. Het toevoegen van nieuwe indicatoren aan deze set kan slechts indien deze andere indicatoren vervangen. Uit het onderzoek dat NS verricht naar een nieuwe indicator voor het algemeen klantoordeel over reisinformatie moet blijken in welke mate deze indicator bestaande indicatoren kan vervangen. Inzicht in specifieke aspecten blijft uiteraard noodzakelijk voor NS om tot een adequate sturing van reisinformatieproces en –keten te kunnen komen. Hiertoe zal NS voor de interne sturing informatie over de prestaties op alle genoemde informatie-aspecten blijven vergaren.*

Het klantoordeel over de informatievoorziening zou substantieel hoger moeten kunnen zijn dan het klantoordeel over op tijd rijden, omdat NS en ProRail dit proces meer in eigen hand behoren te hebben.

*U gaat in uw opmerking uit van een rechtstreeks en progressief verband tussen de hoogte van het klantoordeel en de mate waarin een proces in 'eigen hand' is. Het klantoordeel wordt daarnaast echter ook door andere factoren bepaald, zoals de aard van het desbetreffende zorggebied, de prestaties op andere zorggebieden en psychologische factoren samenhangend met ervaringen en verwachtingen van reizigers. Het zorggebied informatie bij ontregeling wordt door de setting intrinsiek al ervaren als een negatief aspect van de prestatie van NS. Immers treinen zijn vertraagd, anders zou er geen informatie over nodig zijn. Dit beïnvloedt de mindset waarmee reizigers de prestatie beoordelen. Het oordeel van een reiziger in een vertraagde trein over de informatie bij ontregeling wordt, hoe goed die informatie ook is, gedempt door de ervaring van het 'vertraagd zijn'. Daarentegen zal 'slechte' informatie bij ontregeling direct leiden tot een daling van de klanttevredenheid. Dergelijke mechanismen leiden ertoe dat het klantoordeel voor informatie bij ontregeling lastig op een substantieel hoger niveau te brengen is. Dit neemt echter niet weg dat NS er hard aan werkt om de prestaties op dit zorggebied te verbeteren. In het vervoerplan is de grenswaarde voor 2009 op 52% gezet (Op tijd rijden: 48%). De ambitie is om jaarlijks met minimaal 1% te verbeteren.*

Stationsverbouwingen en buitendienststellingen vinden wij geen overtuigende verklaring voor een tegenvallend klantoordeel. De bewegwijzering en verdere informatievoorziening moeten immers ook zó te regelen zijn dat de klant het positieve resultaat van deze inspanningen herkent: "ze hebben tenminste wel goed aangegeven hoe ik mijn trein (de uitgang, het verkooppunt, de toiletten) vind." Dat het hiermee in de praktijk nogal eens mis gaat, lijkt ons vooral toe te schrijven aan beïnvloedbare factoren zoals gebrek aan middelen, aandacht, juiste deskundigheid of toezicht.

*uit onderzoek van NS is gebleken dat verbouwingen en buitendienststellingen het klantoordeel negatief beïnvloeden. Op stations waar (grote) verbouwingen gaande zijn blijken reizigers extra onzekerheid te ervaren; hun normale*

*routine wordt doorbroken. Hetzelfde geldt bij (grote) buitendienststellingen. Reizigers worden geconfronteerd met een afwijking in het product die hun mindset beïnvloedt en daarmee de waardering die zij hebben voor de prestatie van NS. Ook hier geldt, evenals bij de relatie met op tijd rijden, dat goede informatie de op zich als negatief ervaren situatie (verbouwing, buitendienststelling) niet kan compenseren. De waardering van reizigers voor de informatievoorziening wordt als gevolg hiervan gedempt, hoe goed de informatie ook is. Verder leidt 'slechte' informatie direct tot een daling van de klanttevredenheid.*

Wij constateren tot onze spijt nog steeds een gebrek aan ambitie op het gebied van informatie bij ontregelingen. Wij blijven het bedroevend en onaanvaardbaar vinden, dat het treinpersoneel bij de vertragingssituaties die in tabel 2.3 zijn aangegeven, in twee van de drie gevallen de weg naar de omroepmicrofoon niet weet te vinden of te maken heeft met een defecte omroepinstallatie. Even onverteerbaar vinden wij het, dat NS dit lage prestatieniveau als een onveranderlijk gegeven blijft accepteren, zeker nu het Vervoerplan een prioriteit legt bij verbetering van de relatief lage klantwaardering voor de informatie van reizigers. Waarom niet de ambitie dat de reizigers in op zijn minst tweederde van de gevallen wél via de boordroep - verstaanbaar - over een vertraging worden geïnformeerd?

*NS heeft de ambitie om een stijgende trend in te zetten. Hier wordt heel veel energie in gestoken. Ondermeer door de activiteiten van een speciaal team dat vanuit het perspectief 'Klant en Calamiteit' onderzoekt welke verbeteringen mogelijk zijn in het afhandelen van calamiteiten. Het team verkent mogelijkheden voor een klantvriendelijker afhandeling van verstoringen, zowel in logistieke zin (inzet vervangend vervoer, opstart treindienst na verstoring) als in dienstverlenende zin (opvang en begeleiding van gestrande reizigers). Informatievoorziening is nadrukkelijk een van de zoekgebieden voor verbeteringen die direct door de klant waarneembaar zijn. Dat de diverse activiteiten effect hebben en een positieve trend veroorzaken, blijkt wel uit het feit dat de klanttevredenheid inmiddels tot ruim boven de 44% gestegen is terwijl deze een jaar geleden nog 32% bedroeg. We zijn er nog niet, maar NS zet onverminderd haar energie voort om deze stijgende trend door te zetten.*

Op het station wordt in een kwart van de gevallen geen informatie over een ontregeling gegeven. Ook hier zien wij geen ambitie tot verbetering. Dit draagt niet bij aan het streven om de klanttevredenheidscijfers op een bevredigender niveau te brengen.

*Ook voor wat betreft IBO Station streeft NS naar het bewerkstelligen van een positieve trend, welke inmiddels ingezet is.*

Wij geven graag enkele suggesties die naar onze verwachting zullen bijdragen aan een positiever klantoordeel:

- a. Ontwikkel een integraal informatie ontwerp voor de hele reisketen, met extra aandacht voor de overgangen tussen verschillende vervoersvormen (trein, bus/tram/metro, fiets, auto), en doe dit (nog) meer vanuit de beleving en behoeften van de reiziger (zowel de incidentele als de regelmatige reiziger). Houdt hierbij ook rekening met incidentele verstoringen en de kennis bij de service medewerkers op de stations en het personeel in de trein.

*NS streeft ernaar een verbetering in de reisinformatie aan te brengen over de gehele keten: zowel thuis, onderweg, op het station als in de trein. Zoals medio september aangegeven aan de consumentenorganisaties en in juni in de themabijeenkomst reisinformatie is hiertoe een aantal (grote) projecten opgezet, die gericht zijn op zowel de verbetering van processen en systemen (zoals InfoPlus), ontwikkelen en verbeteren van reisinformatiemiddelen (zoals borden op buspleinen voor stations, OV-bestemmingskaarten, nieuwe borden op de stations, mobiel.ns.nl) het verstevigen van samenwerking met andere vervoerders, ministerie van Verkeer en Waterstaat en 9292 en ten slotte investeren in de kwaliteit van onze medewerkers (bijvoorbeeld opleiding*

*omroepen, NS Reisinformant op de post bij ProRail die een directe lijn heeft met de medewerkers buiten en dergelijke)*

- b. Gebruik lijnummers en kleuren in de verschillende vormen van communicatie over (afwijkingen van) treindiensten, en doe dit consequent (want anders werkt het niet).  
*NS heeft een pilot gedaan in Amersfoort, waarbij uit klantonderzoek bleek dat dit voor klanten geen verbetering bracht.*
- c. Doe meer aan kwaliteitscontrole in de operationele fase: welke zwakten zitten er in de praktijk in ontwerp en uitvoering, en is er wel een effectieve follow-up van gesignaleerde probleempunten.  
*Zoals hiervoor aangegeven steekt NS permanent veel energie in het verbeteren van de kwaliteit van het proces van reisinformatie.*

### **Reinheid**

Onze indruk is dat NS de schoonmaakresultaten goed in de gaten houdt. Toch is het klantoordeel matig. NS verwijst naar marktonderzoek waaruit blijkt, dat nog meer schoonmaken niet leidt tot een substantieel hoger klantoordeel. Dit betekent dat meer inzicht in de motieven van klanten nodig is om minder dan een 'voldoende' te geven. Wat zou NS volgens die klanten moeten doen om voor reinheid minstens een 'voldoende' te scoren? Wij hebben begrepen dat NS via klantenpanels op zoek is naar deze informatie. Wij zijn uiteraard geïnteresseerd in de conclusies die NS daaruit trekt voor het bereiken van een beter klantoordeel op dit zorggebied.

*Uit onderzoeken blijkt dat in zijn algemeenheid meer schoonmaken een beperkte invloed heeft op het reizigersoordeel. Aan het oordeel van de klant over de reinheid kleven veel subjectieve en beleevingsaspecten die geen directe relatie hebben met meer reiniging. Om het klantoordeel over de reinheid verder te beïnvloeden voert NS een aantal acties en proeven uit die gebaseerd zijn op de beleving van de klant. Daarnaast blijft NS voortdurend werken aan het waar mogelijk verbeteren en optimaliseren van de technische reinheid van het materieel en stations.*

### **Sociale veiligheid**

*De wijze waarop NS invulling geeft aan dit zorggebied*

De ontwikkeling van de cijfers met betrekking tot de klanttevredenheid over de afgelopen jaren is bemoedigend, ook voor de avonduren. Toch laat de absolute hoogte van de cijfers zien dat heel wat reizigers zich dan toch wat minder op hun gemak voelen. Wij vinden het belangrijk dat NS onderkent dat menselijk toezicht veruit de belangrijkste bijdrage levert aan het gevoel van veiligheid bij de reizigers. Dat onderstreept ook nog eens het belang van een conducteur op iedere trein.

*Menselijk toezicht uit zich in de aanwezigheid van servicemedewerkers op de stations en conducteurs in iedere trein. De nachtnettreinen worden dubbel bemenst. Verder zal NS op 13 stations, met een uitbreiding binnen een half jaar naar 19 stations, Service & Veiligheidsteams inzetten. Deze Service & Veiligheidsteams zullen als vast en als flexibel team gaan opereren. De vaste teams komen op aangewezen stations (te beginnen op 13) gedurende de gehele treindienst. De flexeteams worden gedurende de gehele treindienst ingezet op de trein en andere stations onder andere op basis van meldingen van de conducteurs.*

Naar onze mening is de zin "Ons uitgangspunt is dat service de basis is voor veiligheid" een van de belangrijkste zinnen uit dit hoofdstuk. Wij zouden dat graag verder uitgewerkt willen zien. Mogelijk sluit een proef met een 'servicewagon' of -rijtuig aan bij dat uitgangspunt om service te bieden en tegelijkertijd sociale veiligheid te bieden. Ook kan de sociale veiligheid op de trein in stille uren worden verbeterd door niet met onnodig grote treincomposities te blijven doorrijden. De reizigers

zitten dan meer in elkaars nabijheid (zoals bij een servicewagon) en de trefkans van de conducteur neemt toe. Mogelijk is dit ook nog gunstig voor de energierekening en het milieu.

*“Service is de basis voor veiligheid”; het idee van een servicewagon dat door Rover in het Locov is ingebracht is een idee dat nadere uitwerking behoeft. Als de consumentenorganisaties met een verder uitgewerkt, of nieuw, voorstel komen zal NS dit toetsen op haalbaarheid. Daarbij is ondermeer de vraag aan de orde of de aanwezigheid van een servicewagon niet strijdig is met onze wens dat de conducteur meer de trein doorgaat. Op kortere termijn lijkt het rijden met kortere treinen beter haalbaar.*

Wij hechten belang aan sociaal veilige fietsenstallingen. Een sociaal veilige fietsenstalling (d.w.z. bij voorkeur bewaakt, goed verlicht, bovengronds en niet te ver uit de loop) versterkt naar onze mening het gevoel van sociale veiligheid.

Wij kunnen ons overigens ook vinden in de notie dat de beleving van de reiziger per persoon kan verschillen. Het is daarom belangrijk verschillende concepten te onderzoeken. Daarbij hangt sociale veiligheid van tal van factoren af, maar waarschijnlijk ook van het gedrag van medereizigers. Uit onderzoek van de Consumentenbond naar treinergermissen blijkt dat reizigers zich in toenemende mate ergeren aan het gedrag van medereizigers. NS zou hierop kunnen inspelen met campagnes en door een actieve rol van het personeel (o.a. zichtbaarheid, omroepen waar stiltecoupés zich bevinden, in- en uitstapgedrag beter aansturen).

*De gedachte van de consumentenorganisaties om door middel van campagnes in te spelen op het gedrag van (mede-) reizigers is een prima idee. Naast deze generieke beïnvloeding van het gedrag van reizigers is een adequate aanpak ter plekke in de trein en op het station van belang. NS onderkent dat een actieve rol van de medewerkers (zichtbaarheid, omroepgedrag en dergelijke) een belangrijke factor is voor de (veiligheids-) beleving van reizigers. NS zal de suggesties van de consumentenorganisaties betrekken in de verdere uitwerking van de service- en veiligheidsfilosofie en -aanpak.*

### **Redelijke kans op een zitplaats**

Wij zijn het met NS eens dat de nieuw ontwikkelde indicator voor de zitplaatskans een betere benadering geeft dan de huidige. De tot nu toe gehanteerde indicator zegt immers niets over de mate waarin NS de geplande materieelinzet feitelijk heeft kunnen realiseren (terwijl daar in de praktijk dikwijls knelpunten liggen), en al helemaal niets over de vraag of NS de feitelijke vervoersvraag behoorlijk heeft kunnen accommoderen.

Wij merken op, dat ook de nieuwe indicator geen informatie geeft over de vraag in welke mate NS heeft voldaan aan de eigen ‘comfortnormen’ en in hoeverre reizigers zonder zitplaats een behoorlijke staanplaats hebben kunnen vinden. Wij gaan ervan uit dat NS dit buiten het Vervoerplan om wel regelmatig blijft volgen.

*NS is verheugd dat de consumentenorganisaties met ons van mening zijn dat wij er in geslaagd zijn een betere procesindicator voor dit belangrijke kwaliteitsitem te ontwikkelen.*

*Overigens geeft de indicator wel degelijk aan in hoeverre NS er in slaagt onze klanten te vervoeren binnen de comfortnormen. NS bepaalt namelijk op basis van de comfortnormen de materieelinzet/capaciteit. Vervolgens confronteert NS de werkelijke materieelinzet met de daadwerkelijke aantallen klanten. NS meet daarmee dus direct in hoeverre zij voldoet aan haar comfortnormen*

#### 4.1.4. Toegankelijkheid

##### *Toegankelijkheid van materieel*

Wij zijn ons er van bewust dat het proces om tot een toegankelijk OV te komen tijd en geld kost, en een goed samenspel van de partijen die daarbij betrokken zijn: NS, ProRail en ook het Ministerie van Verkeer en Waterstaat. Wij maken ons zorgen over het gebrek aan opties die tot nu toe in aanmerking zijn gekomen om IC's sneller toegankelijk te maken. Maar ook de nieuwe stoptreinen, die op veel toegankelijkheidsaspecten naar verwachting goed zullen scoren maar geen toilet hebben zullen, naar onze verwachting op grond van onze expertise, reizigers voor problemen stellen. Wij willen over deze aspecten graag in gesprek blijven met NS.

*NS heeft in het gezamenlijke rapport met ProRail ('Versneld toegankelijke stations en treinen'), verschillende opties gegeven om ook Intercity's sneller toegankelijk te maken. Hierbij zijn de maakbaarheid en de kosten in kaart gebracht. Een aantal opties blijkt niet goed te passen in de operationele bedrijfsvoering; deze heeft NS daarom afgeraden. Van een aantal andere opties is door NS aangegeven wat de kosten zijn. De afweging of de overheid deze kosten kan/wil dragen is aan de Minister. Uiteraard is ook NS gaarne bereid over deze onderwerpen met u in gesprek te blijven.*



## 4.2 Afstemming met ProRail

In onderstaande paragraaf is de reactie van de consumentenorganisatie 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.

### 4.2.1. Reactie op hoofdlijnen

Het concept-Vervoerplan 2009 is op 26 juli 2008 aan ProRail door u overhandigd ter consultatie en door de heer Huberts van NS Reizigers op 15 september aan ons toegelicht. Wij hebben met belangstelling kennis genomen van het concept-Vervoerplan en maken graag gebruik van de mogelijkheid om hierop te reageren.

Hieronder vindt u onze reactie in meer algemene bewoordingen aan. In de Bijlage wordt hier nader op ingegaan alsmede suggesties gedaan voor aanpassing ten behoeve van het definitieve Vervoerplan 2009.

Het gaat steeds beter met het spoor: de afgelopen jaren laten het beeld zien van meer, tevreden, reizigers en meer vervoer van goederen over het spoor. ProRail is er trots op dat zij hieraan heeft bij kunnen dragen. De Dienstregeling 2009, waarbij wéér meer treinen gaan rijden, laat zien dat we in staat zijn de opgave samen waar te maken.

*Er is zeker aanleiding tot tevredenheid over de uitbreiding van de treindienst in 2009. NS is in grote lijnen tevreden over het procesverloop van de capaciteitsverdeling voor dienstregeling 2009. 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 opgelost. Ondanks de overheersende tevredenheid blijft het feit dat in 2009 circa 60 treinen van NS per week niet kunnen rijden tengevolge van met name onderhoudswerkzaamheden. Daar waar dit is opgelost met 'passen en meten' leidt dit soms tot kwaliteitsverlies in de treindienst (reistijden en robuustheid). Ook de grenzen van de fysieke beschikbaarheid van opstelcapaciteit zijn op een aantal opstel terreinen bereikt (waardoor NS genoodzaakt is om treinen op andere opstel terreinen op te stellen dan gewenst) en ook het integrale capaciteitsmanagement geeft aan dat de grenzen zijn bereikt van de milieucapaciteit (geluidsemisatie) op een aantal baanvakken en emplacementen, dan wel dat de grenzen binnen afzienbare tijd bereikt worden.*

*NS vraagt in het kader van 'overbelasting in de nabije toekomst' dan ook aan ProRail om een aantal extra baanvakken en emplacementen overbelast te verklaren.*

*Ook de stijging in grote incidentele werkzaamheden aan de infrastructuur in 2009 zal voor de klanten van NS tot extra overlast leiden.*

Het plan "Ruimte op de Rails", op 4 september jl. door ons - NS, goederenvervoerders en ProRail - gezamenlijk aangeboden aan de minister van Verkeer en Waterstaat, moet het mogelijk maken om ook in de periode tot 2020, de verwachte groei van het reizigers- en goederenvervoer op het Nederlandse spoorwegnet op een goede manier te kunnen verwerken.

Deze gezamenlijke inleiding en de hierin besloten uitdaging waar wij de komende jaren voor staan, brengt ons tot de kern van onze reactie: het Vervoer- en Beheerplan en het onderling consulteren van deze plannen, is wat ProRail betreft een belangrijke instrument om de ambitie en bedrijfsdoelstellingen van NS en ProRail zó in te richten, dat deze het realiseren van de gezamenlijke doelstellingen, maximaal ondersteunen. In de consultatie van dit jaar zien wij een aantal verbeteringen ten opzicht van vorig jaar. Ik kom hier later nog op terug. Maar er is nog ruimte voor verbetering. Zo willen wij graag ons Beheerplan volgend jaar eerder met u delen.

*NS onderschrijft van harte het belang van de tijdige afstemming van Beheer- en Vervoerplan. Om het proces van consultatie van beide plannen goed in te richten, zodanig dat zowel de kwaliteit als de tijdigheid recht gedaan wordt is het van belang om samen een goede planning van de consultatie uit te werken en afspraken te maken over het delen van de integrale plannen. NS werkt graag mee aan het verder professionaliseren van de consultatie.*

Uit de presentatie van 15 september jl. van de heer Huberts bleek ons, dat NS Reizigers dezelfde prioriteiten en wens tot effectieve consultatie heeft als ProRail. Ook hij noemde het delen van (lange termijn) ontwikkelingen en doelstellingen, de onderlinge relatie en afhankelijkheden NS-ProRail en de gemeenschappelijke KPI's, belangrijke onderwerpen van gesprek in het kader van de consultatie.

Bekijken wij het Vervoerplan in het licht van het bovenstaande, dan constateren wij in grote lijn dat er voor de komende jaren een goed afgestemde ambitie en investeringsagenda is. Wij zien in het concept-Vervoerplan echter een paar punten welke nog niet voldoende aansluiten op het Beheerplan en overige gezamenlijke plannen; deze worden hieronder benoemd.

#### *Meerjarige afspraken*

ProRail ziet graag, dat de Toegangsovereenkomst de basis vormt voor het Beheerplan en Vervoerplan. De gecontracteerde prestaties kunnen dan input zijn voor het Beheer- en Vervoerplan. Thans wordt de Toegangsovereenkomst later in tijd gesloten dan het moment waarop NS haar Vervoerplan en ProRail het Beheerplan voor hetzelfde jaar indient bij het ministerie. Om te komen tot tijdige afspraken over gewenste prestaties en doelstellingen op de langere termijn heeft ProRail vorig jaar het initiatief genomen om in de model Toegangsovereenkomst 2008 een doorkijk van de prestatie-indicatoren op te nemen. Resultaat hiervan is geweest dat ProRail en NSR deze keer vroeger in het jaar het gesprek zijn gestart over de prestatie-indicatoren "veiligheid" en "reinheid stations" en deze prestatie-indicatoren inmiddels een overwegend coherent beeld laten zien.

Ook dit jaar heeft ProRail een doorkijkje opgenomen in de Toegangsovereenkomst 2009. Graag vervolgen wij de dialoog over de door de heer Huberts en ProRail op 15 september jl. gedeelde thema's. Mijn voorstel is om met u het gesprek verder te voeren over de manier waarop de doorkijk input kan zijn voor het Vervoerplan 2010 en Beheerplan 2010. Dit in lijn met het streven naar meerjarenafspraken tussen ProRail en NS.

*NS wil graag met ProRail de mogelijkheden voor het maken van meerjarige afspraken verder onderzoeken. In dat kader is het van belang om met elkaar te spreken over de functie en status van de Toegangsovereenkomst. Een belangrijke kanttekening die NS hierbij plaatst is dat meerjarige afspraken de ruimte moeten laten om tussentijds targets bij te stellen op basis van de realisatie. Verder is het zo dat op dit moment, in het jaar van de evaluatie van de Spoorwetgeving, zowel ProRail als NS nog flink in beweging zijn. Meer rust bij dit thema is van belang. Een stap naar concrete meerjarenafspraken lijkt wat NS betreft realistisch vanaf 2010/2011. Met u zijn wij voorstander om de gesprekken hierover de komende periode te voeren.*

#### *Infrastructuur*

Hetgeen wordt gesteld in 1.4 Infrastructuur en onder infrastructurele ontwikkelingen in het concept-Vervoerplan wordt door ProRail niet herkend. Om het budget kleine infra non discriminatoir te kunnen toewijzen aan projecten voor alle vervoerders, is de multi criteria analyse (mca) ontwikkeld. Deze wordt sinds enkele jaren met succes toegepast. Op dit moment wordt met NS gewerkt aan een betere totstandkoming van de mca score. In een brief tussen het ministerie van Verkeer en Waterstaat en ProRail is vastgelegd hoe aanvragen voor kleine infra behandeld worden. Deze aanvragen beperken zich niet tot uitsluitend het proces van de "overbelastverklaring". Ik ga er dan

ook vanuit dat hetgeen gesteld is, op een misverstand berust. Ik stel voor dat wij, NS en ProRail, op korte termijn de plannings en zienswijzen (nogmaals) inhoudelijk met elkaar delen. Ik zal hiertoe een afspraak met u laten plannen.

*NS kan zich vinden in het voorstel van ProRail, de tekst in het vervoerplan is aangepast.*

#### *Reizigerspunctualiteit*

ProRail ziet de focus van NS op reizigerspunctualiteit als een positieve en begrijpelijke ontwikkeling. ProRail gaat graag het gesprek met u aan om te onderzoeken op welke wijze wij hieraan kunnen bijdragen.

*NS heeft -mede ingegeven door de externe wensen van Minister en politiek- een nieuwe indicator reizigerspunctualiteit ontwikkeld. Daarin worden de drie huidige procesindicatoren (gerealiseerde aansluitingen, aankomstpunctualiteit en gereden treinen) gewogen naar aantallen reizigers. In 2009 gaat NS vaststellen wat de toegevoegde waarde van deze indicator is voor de interne sturing. In 2009 is deze indicator informatie-item (en nog geen prestatie-item) in het Vervoerplan.*

*Daarnaast werkt NS met ProRail aan de KPI Treinpad waarin ProRail zich inzet voor de beschikbaarheid van treinpaden en NS zich inspant om de verkregen treinpaden ook daadwerkelijk te benutten. Het jaar 2009 staat in het teken van het gebruik van deze KPI Treinpad als goed functionerend stuurinstrument, overigens zonder daar gelijk al financiële prikkels aan te koppelen. Het gaat er ook hier om eerst toegevoegde waarde in de sturing te benutten. Als we daarin slagen hebben we gezamenlijk een prachtig doel bereikt.*

*Overigens merkt NS op dat ProRail overweegt de GTBV-regeling in 2009 te laten vervallen (onder het motto dat geen prikkelende werking vanuit gaat) ten gunste van een financiële regeling gekoppeld aan de nieuwe KPI Treinpad. NS is daar op tegen. Zoals hierboven al gesteld is de insteek van NS om in 2009 eerst de waarde van deze KPI te beproeven en verder te vervolmaken, alvorens daar (eventueel) een financiële regeling aan te koppelen. Een financiële regeling in de 'proef' periode kan belemmerend zijn voor ontwikkeling.*

In de Bijlage wordt nader ingegaan op de hierboven genoemde punten en suggesties gedaan voor aanpassing.

Met deze brief en het gesprek waarin deze reactie is toegelicht, hebben wij input willen geven aan de consultatie van het Vervoerplan. Deze brief is wat ons betreft niet het sluitstuk, maar eerder een onderdeel van de dialoog die wij met elkaar voeren over onze eigen en gezamenlijke ambities en doelstellingen, voor 2009 en volgende jaren.

Deze dialoog is voor ons essentieel om de goede keuzes te maken ten aanzien van het continu en toekomstvast verbeteren van onze dienstverlening aan u en de reizigers. Wij zetten de gesprekken over de toekomst dan ook graag met u voort!

*Wij danken u voor uw reactie op ons concept-vervoerplan 2009. Wij ondersteunen van harte uw opmerking over het blijven voeren van de dialoog over ambities en doelstellingen en werken daar graag aan mee.*

#### **4.2.2. Bijlage Specifieke reacties tekstpassages concept-Vervoerplan 2009**

##### *Infrastructuur*

De tekst op pagina 10, paragraaf 1.4 komt overeen met de concept rapportage "Programma Hoogfrequent Spoor, Groei Ambitie en Investeringsagenda 2020" d.d. 9 juli 2020. Sindsdien is in overleg tussen NS / ProRail / BRG en het ministerie van Verkeer en Waterstaat besloten de

naamgeving van de variant “ambitie” te wijzigen in “6/6”, de faseringsvariant weg te laten en ons minder negatief uit te laten over de variant “6/maatwerk”. ProRail stelt voor de tekst van deze paragraaf hieraan aan te passen.

De reservering van € 1,3 miljard op pagina 11 bovenaan, betreft het hele programma voor de corridor Schiphol – Amsterdam – Almere – Lelystad, niet alleen het “no-regret” pakket. ProRail stelt voor de tekst hierop aan te passen.

*Zoals u terecht opmerkt dateert de tekst in het concept-vervoerplan van juli jongstleden. Sindsdien zijn de inzichten gewijzigd, zoals tot uitdrukking is gekomen in het gezamenlijke plan van BRG, ProRail en NS ‘Ruimte op de Rails’ van september jongstleden. Wij zullen de teksten in het vervoerplan actualiseren op basis van de nieuwe inzichten. Uw opmerking over de reservering voor ‘SAAL’ verwerken wij.*

De tekst “Het Herstelplan Spoor fase 2 loopt achter op de planning.” op pagina 11 onder Infrastructurele ontwikkelingen geeft een te negatief beeld. Nog steeds is de planvorming gericht op realisatie van het gehele programma uiterlijk eind 2012. ProRail stelt voor de tekst hierop aan te passen.

*Wij delen uw inzichten op dit punt niet. Na de eenvoudige quick wins in 2008 is 2012 het eerstvolgende moment waarop wordt voorzien dat projecten worden opgeleverd en de daarmee samenhangende verbetering in punctualiteit wordt gerealiseerd. Het gedachte gespreid opleveren (en gespreide hinder) in de periode 2005 - 2012 wordt niet gerealiseerd. Voor 40 % van het budget is nog geen keuze uit alternatieve oplossingen voorgesteld. Dit baart ons zorgen.*

De tekst “Om vertraging in te lopen stelt ProRail bij een aantal projecten voor om deze met minder functionaliteiten op te leveren.” op pagina 11 onder Infrastructurele ontwikkelingen is niet juist. De gekozen oplossingen passen alle binnen de kaders van het Herstelplan Spoor: een vervoervolume van 17 miljard reizigerskilometers en 53 miljoen ton, een punctualiteit van 89 à 91% en een budget van € 493 miljoen. Een beperking van de functionaliteit is in de regel een gevolg van overwegingen van kosteneffectiviteit. Wel is het zo dat bij de afweging tussen varianten de realisatietermijn één van de criteria is. Een ander criterium is dat steeds wordt onderzocht of de gekozen oplossing t.z.t. uitbreidbaar is naar hogere ambities, met name in het kader van “Programma Hoogfrequent Spoor”. ProRail stelt voor de tekst hierop aan te passen.

*Wij delen uw inzichten op dit punt niet. NS herkent zich niet in de afwegingen en keuzen die u maakt ten aanzien van ‘functionaliteit’, ‘opleverdatum’ en ‘toekomstvastheid’ van de varianten.*

De tekst op pagina 11 over kleine infrastructuur, “voor elke vraag moet het proces van overbelastverklaring worden doorlopen” wordt door ons niet herkend. ProRail heeft aangegeven in het kleine infraproces te willen starten met een probleemstelling en -analyse vanuit een verkeersvraag. Voorheen werden door vervoerders uitgewerkte infra-oplossingen ingediend. Hierdoor ontstaat de kans dat de verkeerde oplossing wordt uitgewerkt en het eigenlijke probleem nog niet wordt verholpen. Gebleken is inmiddels dat voor sommige knelpunten een dienstregelingoplossing kan worden gevonden, waardoor geen investering in infra-maatregelen hoeft te worden gedaan. Een goed middel om te starten met een probleemstelling en -analyse is het proces van overbelastverklaring, capaciteitsanalyse en -vergrotingsplan. Immers, die stelt het capaciteitsknelpunt in het dienstregelingontwerp vast. ProRail heeft niet uitgesloten dat ook op andere wijzen vervoerders capaciteitsknelpunten kunnen aandragen. Integendeel, dat is recent vastgelegd in een brief tussen het ministerie van Verkeer en Waterstaat en ProRail. Daarnaast ontvangt ProRail nog steeds verzoeken buiten het proces van overbelast-verklaringen om, die ook in

behandeling worden genomen. Ik ga er dan ook vanuit dat hetgeen is gesteld op pagina 11 berust op een misverstand. ProRail stelt voor de tekst hierop aan te passen.

Om het budget kleine infra non discriminatoir te kunnen toewijzen aan projecten voor alle vervoerders, is de mca ontwikkeld. Deze wordt sinds enkele jaren met succes toegepast. Op dit moment wordt met NS gewerkt aan een betere totstandkoming van de mca score, door intensief samen de probleemstelling te formuleren en te kwantificeren. Daarnaast heeft ProRail het proces voor nieuwbouw onder de loep genomen om de doorlooptijd van kleine aanpassingen te versnellen. Dit staat intern ProRail bekend als het triple O proces. Met NS is dit gedeeld en is gevraagd welke goedgekeurde projecten als pilot kunnen dienen in de tweede helft 2008. Eind 2008 worden de pilots geëvalueerd met als doel de procesverbeteringen toe te passen op alle klantvragen. ProRail stelt voor de tekst hierop aan te passen.

*NS onderschrijft nogmaals de noodzaak om de doorlooptijd van kleine aanpassingen te versnellen en werkt daarom van harte mee aan een aanpak waarmee dit wordt gerealiseerd. De tekst in het vervoerplan is aangepast.*

#### *Reinheid*

Paragraaf 2.3.1 Formeel voert NS Poort de schoonmaakwerkzaamheden in de transferruimte en –voorzieningen, uit in opdracht van ProRail. ProRail stelt voor de tekst hierop aan te passen.

*NS onderschrijft de reactie van ProRail dat de schoonmaakwerkzaamheden in de transferruimte en –voorzieningen worden uitgevoerd door NS Poort in opdracht van ProRail in het kader van de beheerovereenkomst stations die hiertoe is afgesloten tussen ProRail en NS Poort.*

*NS zal de tekst op dit punt aanpassen.*

Paragraaf 2.3.2 ProRail en NS hebben geen afspraken over realisatie KPI schone treinen en stations of over de standkwaliteit treinen en stations zoals aangegeven wordt onder tabel 3.2 op pagina 21. ProRail en NS hebben alleen onderlinge afspraken over de reinheid van de transfervoorzieningen. Hoewel de waarde van de NS KPI schone treinen en stations en de ProRail KPI reinheid hetzelfde zijn is de scope van de KPI's onvergelykbaar. Door reinheid stations en treinen bij elkaar te voegen wordt de KPI en de relatie daarin met ProRail minder transparant en is er geen vergelijking met het Beheerplan mogelijk. ProRail stelt voor de tekst hierop aan te passen.

*Het samenvoegen van de KPI reinheid trein/station in het Vervoerplan is afgesproken met het ministerie van Verkeer en Waterstaat (op basis van de wens van NS om de set van outputindicatoren beperkt in aantal te houden). Naar ProRail toe zal NS deze grenswaarden gescheiden gebruiken.*

In tabel 3.1 staat vermeld dat de stations van het hoofdrailnet (HRN) betreft. Gezien dat NS en ProRail dezelfde waardes nastreven stelt ProRail gelijk aan vorig jaar voor om alle stations in Nederland te betrekken.

*NS doet onderzoek naar de klanttevredenheid onder haar eigen klanten. Dit komt niet helemaal overeen met de scope van ProRail, die immers ook andere vervoerders bedient. NS ziet echter geen aanleiding om haar beproefde en geauditeerde meetsystematiek aan te passen.*

#### *Sociale veiligheid*

In tabel 4.1 staat voor klantoordeel station overdag 84% vermeld en voor avond 58%. Voor beide KPI's wil ProRail meerjarenafspraken maken met NSR en NS Poort. In afwachting hiervan hanteert ProRail voor de KPI Sociale Veiligheid Overdag nog steeds 86%.

*Zoals hierboven al vermeld wil NS met ProRail in gesprek om de mogelijkheden voor meerjarige afspraken te onderzoeken. In het Vervoerplan 2009 heeft NS haar ambities en doelstellingen verwoord, mede op basis van de realisatie in 2008 (trend). NS wil hieraan vasthouden.*

*Na overleg tussen ProRail en NS om de invulling van de ambities op het gebied van sociale veiligheid te bespreken en nader in te vullen heeft NS de doelstelling voor de indicator 'Klantoordeel Sociale Veiligheid op het station Overdag' aangepast van 84% naar 86%. Daarmee lopen NS en ProRail synchroon.*

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

In artikel 7 van de Vervoerconcessie is vastgelegd dat NS met 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 wensen van de decentrale overheden ten aanzien van de ontwikkeling van het stadsgewestelijk en streekgewestelijk spoorvervoer (artikel 25).

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.

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 2008 is in elke regio het reguliere overleg gebruikt voor het verzamelen van de reacties op het aangeboden vervoer en de wensen ten aanzien van het stadsgewestelijke en streekgewestelijke spoorvervoer. De uitkomsten van deze overleggen zijn verwerkt tot één document dat als basis heeft gediend voor de invulling van de genoemde artikelen uit de Vervoerconcessie. In bijlage 5 is een weergave van de resultaten van dit overleg opgenomen.

# Bijlage 1 Specificatie meetsystemen (Instemming)

## 1. Klantoordelen

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

### Onderdelen

Het Klanttevredenheidsonderzoek kent twee onderdelen:

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

### Omvang

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

### Uitvoering

Het Klanttevredenheidsonderzoek wordt nagenoeg geheel intern uitgevoerd binnen NS.

### Opzet

Het onderzoek is doorlopend van aard en betreft het gehele NS(Reizigers)-net. Het doel is om een gemiddeld beeld te creëren dat een juiste afspiegeling is van de kwaliteit van de NS-dienstverlening in en rond de trein.

Concreet betekent het dat in de steekproef alle dagen van de week, alle tijdblokken (uitgezonderd de uren voor 7:00 en na 23:00), alle regio's, en vrijwel alle treinseries vertegenwoordigd zijn.

Van elk enquêteformulier / meetformulier worden detailgegevens vastgelegd als station, treinnummer, traject, datum, tijdstip, materieelsoort et cetera.

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

### Weging

Voor de uiteindelijke rapportage worden de resultaten gewogen naar de realisatie van het vervoer. Aan de hand van andere interne NS-bronnen (de relatiematrixes van afgelegde reizen op jaarbasis), weet NS bij benadering over welke afstanden en op welk tijdstip gereisd wordt op het NS-net. De steekproef uit het Klanttevredenheidsonderzoek wordt aangepast aan deze drie componenten door de resultaten te wegen.

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

Doordat per enquêteformulier/meetformulier vele detailgegevens beschikbaar zijn, kunnen in theorie al deze variabelen als ingang voor een rapport dienen. Eén van die variabelen betreft het Hoofdrailnet. Verreweg het grootste deel van de steekproef heeft betrekking op het Hoofdrailnet.



Slechts enkele procenten van al deze waarnemingen betreft de overige NS-lijnen. Deze waarnemingen vallen buiten de Hoofdrailnet-rapportage.

Een belemmering voor de mate van detail van weergegeven van resultaten is het aantal waarnemingen dat bij dat gewenste detailniveau hoort. Zoals bij elk (markt)onderzoek, is het resultaat een benadering van de werkelijkheid. Hoe groter het aantal waarnemingen des te beter de 'waarheid buiten' benaderd wordt, des te kleiner de marges rond een gepresenteerd resultaat.

Om een beeld te geven van de betrouwbaarheid van de huidige uitkomsten staan in onderstaand overzicht enkele geënquêteerde aspecten en de bijbehorende gerealiseerde marges voor 2004 op het Hoofdrailnet.

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

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

## 2. Procesindicatoren

### 2.1 Op tijd rijden

#### Aankomstpunctualiteit

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

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

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

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

#### Methode berekening kwartaal- en jaarcijfers

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

#### De werking van de methode samengevat

- Van alle treinen op het hoofdrailnet stelt ProRail vast of de geplande aankomsten op de gespecificeerde meetpuntstations wel of niet zijn gerealiseerd;

- ProRail stelt de omvang van de eventuele vertraging vast;
- ProRail bepaalt het aankomstpunctualiteit percentage door het totaal aantal aankomsten met een vertraging van minder dan vijf en drie minuten (per periode) te delen door het totaal aantal aankomsten (per periode).

### **Gereden treinen**

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

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

## **2.2 Informatievoorziening**

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

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

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

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

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

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

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

**Informatievoorziening bij ontregeling op het station ongewogen**

Door enquêteurs vastgesteld percentage van ontregelingen, te weten te laat (3 minuten of meer) klaar staan van trein voor vertrek, perron- of bestemmingswijziging, waarbij op het station informatie is verstrekt.

**Informatievoorziening bij ontregelingen in de trein ongewogen**

Door enquêteurs vastgesteld percentage van ontregelingen, te weten vertrekvertraging, stop onderweg of aankomstvertraging waarbij in de trein informatie is verstrekt.

## **2.3 Reinheid**

### **Reinheid trein en station**

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

## **2.4 Sociale Veiligheid**

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

Het totaal aantal keren dat er een HC in treinen is langsgekomen gedeeld door de totale werkelijke meettijd in treinen uitgedrukt in aantal blokken van 30 minuten. Dit aspect is gebaseerd op een kwaliteitsmeting waarbij de enquêteur tijdens zijn rit op een bepaald traject in een bepaalde trein het aantal keren registreert dat een hoofdconducteur langskomt, inclusief de tijdstippen. De enquêteur registreert ook de werkelijke begin- en eindtijd van zijn rit. De volgende punten zijn belangrijk:

- het gaat om een trefkans in treinen; de trefkans op het perron valt buiten deze beschouwing (dit is een ander aspect dat ook wordt gemeten);
- alle mogelijkheden om een conducteur aan te spreken tijdens een treinreis tellen mee; dus ook servicerondes of rondes door een rijtuig na vertrekprocedure, maar zonder controle op een geldig vervoerbewijs;
- al het treinpersoneel (ook medewerkers Proces Bijzondere Taken) geldt voor de NS-enquêteur als 'conducteur'.

## **2.5 Redelijke kans op een zitplaats**

### **Zitplaatsen en zitplaatskilometers**

Het aantal zitplaatsen (inclusief klappzittingen) per materieeleenheid is bekend. Op basis van de inzetplanning van het materieel in de dienstregeling voor het komende jaar stelt NS het aantal zitplaatskilometers vast. Deze zitplaatskilometers worden gedeeld door de gerealiseerde reizigerskilometers en dit quotiënt geeft de waarde voor deze indicator.

### **Reizigerskilometers**

Door voortdurend in de trein metingen te verrichten, stelt NS het reisgedrag van reizigers vast. Door de resultaten te combineren met de verkochte kaarten en abonnementen, ontstaat een representatief inzicht in het aantal reizigerskilometers. De opzet van het onderzoek en de omvang van de gekozen doelgroep, garanderen betrouwbaarheid en representativiteit. De betrouwbaarheid vermindert als de zitplaatskans verder wordt verfijnd door deze per traject tussen de grote stations te bepalen.

## Bijlage 2 Nieuwe informatie items

### Reizigerspunctualiteit

De definitieve berekeningswijze van de nieuwe indicator is nog niet vastgesteld. NS gaat in 2009 een proef doen met reizigerspunctualiteit. Hierin wordt ondermeer bekeken wat de beste methode is om aankomstpunctualiteit, percentage gereden treinen en aansluitingen mee te wegen. Daarnaast zal ook de toegevoegde waarde van meting op 5/3 minuten, 10 minuten of 30 minuten voor de klantbeleving en voor de interne sturing meegenomen worden.

### Percentage aansluitingen

Door de vervoerder vastgestelde combinatie van treinen waarbij in de uitvoering van de dienstregeling de periode tussen de aankomst van de ene trein en het vertrek van de aansluitende trein voldoet aan een vooraf vastgestelde normtijd. Het betreft het percentage gerealiseerde aansluitingen tussen vooraf vastgestelde combinaties van treinseries.

Een aansluiting is gerealiseerd als de vertrektijd van de aansluitende trein minus de gerealiseerde aankomsttijd van de aankomende trein groter of gelijk is aan de vooraf vastgestelde normoverstaptijd.

Het percentage komt tot stand door de gerealiseerde aansluitingen te delen door het aantal geplande aansluitingen. Per dienstregeling stelt de vervoerder de te meten aansluitingen tussen treincombinaties per overstapstation vast.

### Vervoerscapaciteit Reizigers

De procesindicator wordt in twee stappen berekend.

Stap 1: Kans op een plaats in de spits per teltraject. Deze kans wordt berekend door de werkelijk aangeboden capaciteit te delen door het werkelijk aantal reizigers. Max 100%

Stap 2: De weging van de kansen per trein met reizigers per trein. Hiervoor wordt per teltraject de kans vermenigvuldigd met het aantal reizigers, deze uitkomsten worden bij elkaar opgeteld en gedeeld door de som van alle reizigers.

### Zitplaatsen per traject

Het aantal zitplaatsen (inclusief klapzittingen) per materieeleenheid is bekend. Op basis van de gereden materieeleenheden volgens het VKL systeem van ProRail en de comfort normeringen per deeltraject stelt NS de werkelijk aangeboden capaciteit per deeltraject vast.

### Reizigers per traject

De conducteurs geven via de RailPocket aan wat per teltraject, bij benadering, de bezettingsgraad in de trein is.

## Bijlage 3 Informatie-items bij Vervoerplan 2009

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

Gerealiseerde aansluitingen  
Reizigerspunctualiteit

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

Klantoordeel informatievoorziening bij ontregelingen in de trein  
Klantoordeel informatievoorziening bij ontregeling op het station (53%) (\*)  
Trefkans HC gewogen  
Informatievoorziening bij ontregeling in de trein gewogen  
Informatievoorziening bij ontregeling op het station gewogen

### **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 (86%) (\*)  
Klantoordeel sociale veiligheid trein overdag  
Klantoordeel sociale veiligheid station overdag (58%) (\*)  
Medewerkeroordeel trein dag  
Medewerkeroordeel trein avond  
Medewerkeroordeel station dag  
Medewerkeroordeel station avond

### **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	2006-2012	Regelen en overgeheveld naar Beheer & Onderhoud ProRail.	Capaciteitsmaatregelen onder andere: inhaalsporen, perron-aanpassingen, partieel 4 sporen en vrije kruisingen
Toekomstvast pakket capaciteitsmaatregelen planstudie OV SAAL voor 2012	€ 600	2007-2012	kabinetsbesluit.	Investerings in de corridor Schiphol - Lelystad om de treindienst van de Hanzelijn en de groei van Almere te kunnen faciliteren. Dit betreft o.a. gedeeltelijke viersporigheden in Almere en op de Zuidas, uitbreiding van het knooppunt Riekerpolder en keervoorzieningen in Almere."
Programma Hoogfrequent Spoor (PHS)	€ 3900	2012-2020	Op te nemen in MIT/Begroting	Investerings op de volgende drie corridors: - Flevoland-Amsterdam / Schiphol-DenHaag(SAAL2) - Eindhoven – Utrecht – Amsterdam – Alkmaar - Nijmegen / Arnhem – Utrecht – Schiphol - Eindhoven- Rotterdam- Den Haag
Reserveer financiële middelen voor aanpak knelpunten na 2015	€ 4.000 tot € 7.000	Uitvoering vanaf 2015	Additioneel op te nemen in MIT/Begroting	Verkenning Lange Termijn in het kader van de " Mobiliteitsagenda"

## Bijlage 5 Weergave overleg met IPO en SKVV

<b>Corridor Amsterdam/Schiphol-Flevoland/Hilversum/Amersfoort en Utrecht-Flevoland</b>			
<b>Dienstregeling 2008</b>	<b>Wensbeeld Regionet Korte Termijn model 2007</b>	<b>Dienstregeling 2009</b>	<b>Bijzonderheden/Opmmerkingen</b>
Lelystad- Amsterdam Centraal / 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. Reactie Regio Noordvleugel: De regio betreft het dat in de avonden grote steden als Almere en Lelystad niet meer bediend worden door Intercity's. Met name voor reizigers van en naar Lelystad leidt dit tot fors langere reistijden.</i>
2x spits Intercity's Lelystad – Schiphol (2x heen in de ochtendspits en 2x terug in de avondspits)	2x spits sneltreinen Lelystad - Schiphol (-Den Haag) 4x heen in de ochtendspits en 4 x terug in de avondspits	2x spits Intercity's Lelystad – Schiphol (2x heen in de ochtendspits en 2x terug in de avondspits)	<i>Deze treinen zijn primair capaciteitstreinen. Op het moment dat er een tekort aan capaciteit dreigt te ontstaan op dit traject wordt een 3e spitsneltrein ingelegd. Over het gewenste invoeringsjaar en bijbehorende criteria zijn separate afspraken gemaakt met het Platform Bereikbaarheid Noordvleugel.</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. Vanaf Amsterdam Centraal rijdt deze trein door als Sprinter richting Uitgeest.</i>
2x Sprinter Lelystad - Hoofddorp	2x stoptrein Lelystad - Hoofddorp	2x Sprinter Lelystad - Hoofddorp	
2x Intercity Almere Oostvaarders-stop tot Naarden Bussum – Hilversum – Hilversum Sportpark – Utrecht Overvecht – Utrecht Centraal	2x zonetrein Almere Oostvaarders-stop tot Naarden Bussum - Hilversum - Hilversum Sportpark - Utrecht Centraal	2x Intercity Almere Oostvaarders-stop tot Naarden Bussum – Hilversum – Hilversum Sportpark – Utrecht Overvecht – Utrecht Centraal	<i>Na 20.00 uur en op zondag rijdt deze Intercity 1 x per uur. De regio vindt de reistijd Lelystad/Almere - Utrecht nog te lang. Er is begrip dat gezien de huidige capaciteit van het spoor en de dienstregeling het niet sneller kan, maar men vraagt NS wel actief te zoeken naar mogelijkheden tot versnelling, zodat de reistijd concurrerender kan worden. Gezien de lange reistijd en vele stops ziet de regio deze trein niet als Intercity.</i>
<b>Amersfoort-Hilversum-Amsterdam Centraal / Schiphol</b>			
2x Intercity Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Centraal	2x sneltrein Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Centraal	2x Intercity Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Centraal	<i>In de brede spitsen komen de IC's vanuit de richting Deventer v.v.</i>
2x Intercity Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Zuid - Schiphol	2x sneltrein Amersfoort - Hilversum – Amsterdam Zuid – Schiphol	2x Intercity Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Zuid - Schiphol	<i>Intercity's komen van de richting Groningen/Leuwarden - Enschede.</i>
2x Sprinter Utrecht Centraal - Hilversum - Amsterdam Zuid - Hoofddorp - Leiden	2x stoptrein Utrecht C - Hilversum - Amsterdam Zuid - Hoofddorp - Leiden	2x Sprinter Utrecht Centraal - Hilversum - Amsterdam Zuid – Hoofddorp - Leiden	
2x Sprinter (Amersfoort Vathorst)- Amersfoort - Amsterdam Centraal - (Zaandam - Uitgeest)	2x stoptrein (Amersfoort-) Hilversum - Amsterdam Centraal	2x Sprinter (Amersfoort Vathorst)- Amersfoort Amsterdam Centraal - (Zaandam - Uitgeest)	<i>Deze Sprinter rijdt van maandag t/m vrijdag tot 19.00 uur door naar Amersfoort Vathorst. Idem van maandag t/m vrijdag tot 19.30 uur van af Amsterdam Centraal door naar Uitgeest v.v. Reactie regio: de Metropoolregio vraagt aandacht voor de capaciteit op de verbinding Naarden Bussum - Amsterdam Centraal in de spitsuren. Reactie NS: op deze corridor wordt conform de normering gereden (volnom). De bezetting wordt continu gemonitord en indien capaciteitstekort zal NS meer materieel inzetten.</i>
<b>Utrecht Centraal-Baarn</b>			
2x Sprinter Utrecht Centraal - Baarn		2x Sprinter Utrecht Centraal - Baarn	
<b>Nieuwe stations</b>			
	Almere Poort, Amsterdam Sciencepark		<i>Nieuw station Amsterdam Sciencepark staat gepland voor dienstregeling 2010. Nieuw station Almere Poort staat vooralsnog gepland voor dienstregeling 2012.</i>

<b>Corridor Amsterdam/Schiphol-Flevoland/Hilversum/Amersfoort en Utrecht-Flevoland</b>			
<b>Dienstregeling 2008</b>	<b>Wensbeeld Regionet Korte Termijn model 2007</b>	<b>Dienstregeling 2009</b>	<b>Bijzonderheden/Opmmerkingen</b>
<b>Intercity/snelreinstations</b>			
Stations waar Intercity stopt: Amersfoort, Hilversum, Naarden - Bussem (alleen richting Almere - Utrecht), Almere Buiten, Almere Centrum, Lelystad Centrum, Duivendrecht (alleen richting Schiphol / Amersfoort), Amsterdam Zuid, Schiphol, Hilversum Sportpark, Utrecht Overvecht (alleen van en naar richting Almere) Tussen Almere Oostvaarders en Naarden - Bussum worden alle stations door de Intercity Almere Oostvaarders - Utrecht bediend.	Snelreinstations: Hilversum, Naarden-Bussum, Almere Buiten, Almere Centrum, Duivendrecht, Amsterdam Zuid, Schiphol	Stations waar Intercity stopt: Amersfoort, Hilversum, Naarden - Bussem (alleen richting Almere - Utrecht), Almere Buiten, Almere Centrum, Lelystad Centrum, Duivendrecht (alleen richting Schiphol / Amersfoort), Amsterdam Zuid, Schiphol, Hilversum Sportpark, Utrecht Overvecht (alleen van en naar richting Almere) Tussen Almere Oostvaarders en Naarden - Bussum worden alle stations door de Intercity Almere Oostvaarders - Utrecht bediend.	



<b>Corridor Gouda/Utrecht – Amsterdam Centraal/Schiphol</b>			
<b>Dienstregeling 2008</b>	<b>Wensbeeld Regionet Korte Termijn model 2007</b>	<b>Dienstregeling 2009</b>	<b>Bijzonderheden/Opmmerkingen</b>
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)	<i>Na 20.00 uur en op zondag gaan er 2 IC'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 (corridor maatregel ten behoeve van verbeteren robuustheid)</i>
2x Intercity (Eindhoven) - Utrecht Centraal – Amsterdam Bijlmer Arena - Amsterdam Zuid - Schiphol	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 Amhem)	<i>Na 21.00 uur wordt de frequentie 2 x per uur.</i>
2x Sprinter (Rhenen) - Utrecht Centraal – Amsterdam Zuid	2x stoptrein Utrecht Centraal – Amsterdam Centraal - Uitgeest (evt. doorkoppelen van RandStadSpoor)	4x Sprinter Utrecht Centraal – Breukelen	<i>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 door naar Duivendrecht en vandaar zonder stop naar Amsterdam Centraal v.v.. In Utrecht Centraal rijden de Sprinters door in de richting van Veenendaal. NB: meer stops in de sprinter niet mogelijk vanwege baanvakcapaciteit, sprinter zit ingeklemd tussen Intercity en goederentrein. <b>Reactie Regio: Metropoolregio wenst de hele dag 2 x per uur rechtstreekse stoptrein Amsterdam Centraal - Utrecht Centraal.</b> Reactie NS: om bedrijfseconomische redenen is gekozen tot inkorting Sprinter Utrecht Centraal - Breukelen om frequentieverhoging (van 2 x naar 4 x per uur) van de Intercity naar Schiphol mogelijk te maken. Per saldo heeft deze keuze een positief effect voor het grote aantal Intercity reizigers richting zuidtak en Schiphol en een beperkt negatief effect voor een kleine groep reizigers in de stopdienst. Deze laatste groep behoudt wel z'n verbinding echter met een overstap</i>
2x Sprinter Rotterdam Centraal - 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. (vanaf Amsterdam Centraal door als Intercity naar Hoorn/Enkhuizen)	<i>Als gevolg van capaciteitsgebrek op Amsterdam Centraal is beschreven doorkoppeling om logistieke redenen noodzakelijk. <b>Reactie Regio: Binnen de Metropoolregio Amsterdam bestaat de wens om herstel van de doorkoppeling Zaanlijn - Amsterdam Amstel - Breukelen. Aan de andere kant zijn ook reizigers gediend bij de doorkoppeling in de dienstregeling 2009.</b> Reactie NS: In het nieuwe ontwerp dienstregeling 2010 is herstel van de genoemde doortrek één van de studiepunten.</i>
<b>Nieuw station: Amsterdam Holendrecht</b>		Nieuw station Amsterdam Holendrecht in dienst.	
Sneltreinstations: 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	

<b>Corridor Leiden/Zandvoort – Haarlem/Amsterdam</b>			
<b>Dienstregeling 2008</b>	<b>Wensbeeld Regionet Korte Termijn model 2007</b>	<b>Dienstregeling 2009</b>	<b>Bijzonderheden/Opmmerkingen</b>
2x Intercity Rotterdam Centraal - Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x sneltrein Rotterdam Centraal - Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x Intercity Rotterdam Centraal - Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal	<i>Het gewenste eindproduct (herontwerp Oude Lijn in combinatie met volledig Hispeed produkt via de HSL) is in 2009 nog niet maakbaar als gevolg van fasering Hispeed.</i>
2x Intercity Den Haag Centraal - Leiden – Haarlem - Alkmaar - Hoor	2x sneltrein Den Haag Centraal - Leiden – Haarlem – Alkmaar – Hoor	2x Intercity Den Haag Centraal - Leiden – Haarlem - Alkmaar - Hoor	<i>Na 20.00 uren in het weekend rijdt deze treinserie niet tussen Den Haag Centraal - Haarlem (dus gelijk aan dienstregeling 2008). Tussen Haarlem - Hoor rijdt deze treinserie na 20.00 uur 1x per uur. <b>Reactie Regio: Metropoolregio Amsterdam vraagt NS te sturderen in welk jaar NS verwacht de frequentie te verhogen in de avonduren.</b> Reactie NS: gezien de marktomvang is frequentieverhoging op korte termijn niet voorzien. NS komt hier nog op terug richting de regulier overleg met de regio.</i>
2x Sprinter Den Haag Centraal - Leiden – Haarlem	2x stoptrein --Leiden – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x Sprinter Den Haag Centraal - Leiden – Haarlem (- Amsterdam Centraal)	<i>In de spitsen rijdt deze trein door naar Amsterdam Centraal v.v. <b>Reactie Regio: de Metropoolregio Amsterdam blijft aandacht vragen voor de capaciteit op de verbinding Haarlem - Amsterdam Centraal.</b> Reactie NS: met de doortrek van deze spinters neemt het aantal treinen tussen Haarlem - Amsterdam Centraal in de spits toe van 6 naar 8 treinen per uur. Op basis van de huidige gegevens wordt daarmee ruim voldoende capaciteit geboden.</i>
2x Intercity Zandvoort- stopt tot Haarlem - Amsterdam Centraal	2x sneltrein Haarlem – Amsterdam Centraal – Utrecht e.v.	2x Intercity Zandvoort- stopt tot Haarlem - Amsterdam Centraal	<i>Alle doorgaande Intercity's in Amsterdam Centraal vanaf de richting Utrecht rijden in de richting van Alkmaar; (corridor maatregel).</i>
2x Sprinter Uitgeest – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x stoptrein Uitgeest – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x Sprinter Uitgeest – Haarlem – Amsterdam Centraal	
	2x stoptrein Zandvoort – Haarlem		<i>De Intercity Amsterdam - Haarlem rijdt door naar Zandvoort.</i>
<b>Nieuwe stations</b>			
	Haarlem West, Halfweg-Zwanenburg		<i>Nieuw station Halfweg-Zwanenburg staat gepland voor dienstregeling 2012. Na overleg heeft de Noordvleugel de wens om station Haarlem West te openen teruggetrokken.</i>
<b>Intercity/sneltreinstations</b>			
	Sneltreinstations: Heemstede Aerdenhout, Haarlem, Amsterdam Sloterdijk	Stations waar de Intercity's stoppen: Heemstede Aerdenhout, Haarlem, Amsterdam Sloterdijk	

<b>Corridor Dordrecht-Rotterdam-Den Haag-Leiden-Schiphol/Haarlem-Amsterdam</b>			
<b>Dienstregeling 2008</b>	<b>Wensbeeld regionet Korte Termijn model 2007</b>	<b>Dienstregeling 2009</b>	<b>Bijzonderheden/Opmmerkingen</b>
<b>HSA/Internationaal</b>			
Huidige Thalys/Benelux	1x/2u HSA Den Haag Centraal - Rotterdam - Breda e.v. 1x/2u HSA Den Haag Centraal - Rotterdam	Ingroei scenario NS Hispeed produkt op de HSL tussen Amsterdam en Rotterdam, aangevuld met huidige Thalys en Benelux produkt. De prognose ingebruikname HSL: 14 december 2008 start met 1 x per uur een Hispeedtrein tussen Amsterdam - Rotterdam en medio mei 1 x per uur een NS Hispeedtrein tussen Amsterdam - Breda en 1 x per uur de Beneluxtrein. NS rijdt in principe dienstregeling 2009 met het huidige Intercity en stoptreinprodukt.	<b>Reactie Regio: De Metropoolregio Amsterdam ziet de NS Hispeedtreinen tussen Amsterdam Centraal en Schiphol als gewone Intercity's, waarvoor geen ander tarief- of kaartverkoopsysteem geldt. De Metropoolregio Amsterdam wenst behoud Beneluxtreinen, zeker indien NS Hispeed toch hogere tarieven kent, om de reisomlijkheden (tegen regulier tarief) niet achteruit te laten gaan.</b> Reactie NS: tav het eerste punt, de lijnvoering tussen Amsterdam - Schiphol heeft NS overleg met NS Hispeed. Het tweede punt raakt de HSA-concessie.
<b>Leiden-Schiphol-Sloterdijk-Amsterdam (exclusief internationale treinen)</b>			
4x Intercity Leiden - Schiphol - Amsterdam Centraal (2x vanaf Rotterdam Centraal en 2x vanaf Den Haag Centraal, 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 eindprodukt (herontwerp Oude Lijn in combinatie met volledig Hispeed produkt via de HSL) is in 2009 nog niet maakbaar als gevolg van fasering Hispeed. Reactie Regio: De Metropoolregio Amsterdam vraagt om aandacht voor het aantal rechtstreekse reisomlijkheden en de reistijd op de verbinding Amsterdam Centraal - Den Haag (HS en Centraal). Reactie NS: voor dienstregeling 2009 is de lijnvoering gelijk aan 2008 dus zorgpunt nog niet aan de orde. De wens van de regio is bekend en wordt meegenomen voor het ontwerp dienstregeling 2010.</i>
1x Sprinter Hoofddorp-Lelylaan - Zaandam-Hoorn Kersenboogerd	2x stoptrein Hoofddorp-Lelylaan-Sloterdijk-Zaandam-Hoorn Kersenboogerd	2 x Sprinter Hoofddorp-Amsterdam Sloterdijk-Zaandam-Hoorn Kersenboogerd	<b>Reactie Regio: De Metropoolregio Amsterdam is content met de frequentieverhoging en vraagt voor de toekomst nog een hogere frequentie. Tevens vraagt zij aandacht voor een gemakkelijke en duidelijke overstap op station Amsterdam Sloterdijk spoor 9 en 10.</b> Reactie NS: een nog hogere frequentie is gezien de marktvaart nu nog niet evident. Een gemakkelijke overstap/gebruik van spoor 9 en 10 van Amsterdam Sloterdijk is voor NS ook een belangrijk speerpunt. Dit is voor ProRail een van de aandachtspunten bij de realisatie van de halte.
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>
<b>Leiden-Schiphol-Weesp</b>			
2x Sprinter Leiden - Nieuw Venneep - Hoofddorp - Amsterdam Zuid - Hilversum (Utrecht)	2x stoptrein Leiden - Nieuw Venneep - Hoofddorp - Amsterdam Zuid - Hilversum	2x Sprinter Leiden - Nieuw Venneep - Hoofddorp - Amsterdam Zuid - Hilversum (Utrecht)	
+ treinen van Hoofddorp naar Lelystad, Schiphol naar Amersfoort (zie bij die corridors)	+ 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)	
<b>Nieuw station</b>			
		Amsterdam Sloterdijk spoor 9 en 10 (perons aan Hembog) in dienst	
<b>Intercity/snelreinstations</b>			
	Snelreinstations: Hoofddorp, Schiphol, Amsterdam Lelylaan, Amsterdam Sloterdijk	Station waar Intercity's stoppen: Schiphol, Amsterdam Lelylaan, Amsterdam Sloterdijk	

<b>Corridor Den Helder/Hoorn/Enkhuizen - Amsterdam Centraal/Schiphol/Haarlem</b>			
<b>Dienstregeling 2008</b>	<b>Wensbeeld Regionet Korte Termijn model 2007</b>	<b>Dienstregeling 2009</b>	<b>Bijzonderheden/Opmmerkingen</b>
<b>Enkhuizen - Amsterdam / Schiphol</b>			
2x Sprinter Enkhuizen - Amsterdam Centraal	2x sneltrein Enkhuizen – stop tot Hoorn – Amsterdam Centraal	2x Intercity Enkhuizen – stop tot Hoorn – Amsterdam Sloterdijk-Amsterdam Centraal	<i>Intercity's vanaf Hoom stoppen niet te Zaandam. Reden: lijnvoering en frequentie op Hoornlijn alleen financieel haalbaar met optimale verdeling reizigers over sprinters en intercity's. Reactie Regio: De Metropoolregio Amsterdam verneemt graag de resultaten (plussen en minnen) van de aanpassing. Reactie NS: deze lijnvoering is eerder samen met de Metropoolregio ontwikkeld. Daarbij is al het relevante cijfermateriaal (aantallen reizigers) gedeeld. NS zal in het regulier overleg de inhoud nogmaals overleggen.</i>
2x spits Intercity Enkhuizen – stop tot Hoorn – Amsterdam Centraal (4x heen in ochtendspits en 4x terug in avondspits)	2x spits sneltrein Enkhuizen – stop tot Hoom – 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)	
1x Sprinter Hoorn Kersenboogerd - Hoofddorp	2x stoptrein Hoorn Kersenboogerd - Hoofddorp	2x Sprinter Hoorn Kersenboogerd - Amsterdam Sloterdijk-Hoofddorp	
<b>Den Helder - Amsterdam</b>			
2x Intercity Den Helder – Castricum – Amsterdam Centraal - Utrecht e.v.	2x sneltrein Den Helder – stop tot Castricum – Amsterdam Centraal - Utrecht e.v.	2x Intercity Den Helder – Castricum – Amsterdam Centraal - Utrecht e.v.	<i>Stop Heiloo in IC Den Helder technisch niet meer maakbaar o.a. i.v.m. brugopeningen.</i>
2x Intercity (Schagen –) Alkmaar –stop tot Castricum - Amsterdam Centraal – Utrecht Centraal e.v.	2x sneltrein (Schagen –) Alkmaar – Amsterdam Centraal	2x Intercity (Schagen –) Alkmaar – stop tot Castricum - Amsterdam Centraal – Utrecht Centraal e.v.	<i>Rijdt in de ochtend- en avondspits door naar Schagen v.v.. Rijdt niet na 20.00 en op niet zondag tussen Amsterdam Centraal - 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 (2x richting Amsterdam Bijlmer Arena / Gouda)	4x stoptreinen Uitgeest - Amsterdam Centraal (2x richting Utrecht)	4x Sprinter Uitgeest - Amsterdam Centraal	<i>Na 20.00 uur en op zondag rijdt de Sprinter tussen Uitgeest -Amsterdam Centraal 2x per uur (gelijk aan dienstregeling 2008).Vanaf Amsterdam Centraal rijden deze treinen door: 2 x richting Amersfoort en 2 x richting Almere Oostvaarders. Reactie Regio: Binnen de Metropoolregio Amsterdam bestaat de wens de doorkoppeling Zaanlijn - Amsterdam Amstel - Breukelen te herstellen, zoals bij de Intercity's. Aan de andere kant zijn ook reizigers gediend bij de doorkoppeling in de dienstregeling 2009. Reactie NS: de gevraagde doortrek is één van de studiepunten voor dienstregeling 2010. De uitwerking zal tijdig besproken worden in het reguliere overleg met de regio.</i>
<b>(Hoorn) - Alkmaar- Haarlem</b>			
2x Intercity Hoorn – stop tot Uitgeest – Haarlem - Den Haag Centraal	2x sneltrein Hoom – stop tot Uitgeest – Haarlem - Leiden - Den Haag Centraal	2x Intercity Hoorn – stop tot Uitgeest – Haarlem - Den Haag Centraal	<i>Na 20.00 uur en in het weekend rijdt deze treinserie niet tussen Den Haag Centraal - Haarlem (dus gelijk aan dienstregeling 2007). Tussen Haarlem - Hoorn rijdt deze treinserie na 20.00 uur 1x per uur.</i>
<b>Nieuwe stations</b>			
		De nieuwe stations Amsterdam Sloterdijk spoor 9 en 10 (Hembooghalte) en de verplaatsing van station Krommenie-Assendelft zijn in dienst	
<b>Intercity/sneltreinstations</b>			
Stations waar de Intercity's stoppen: Den Helder, Alkmaar, Heiloo*, Castricum, Zaandam (uitsluitend Intercity's ri Alkmaar), Amsterdam Sloterdijk, Uitgeest*, Beverwijk, Hoom, Haarlem. Tussen Den Helder en Alkmaar worden alle stations door Intercity's bediend. * niet alle Intercity's stoppen	Sneltreinstations: Heiloo, Castricum, Zaandam, Amsterdam Sloterdijk, Beverwijk, Alkmaar, Hoom, Haarlem	Stations waar de 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	

<b>Corridor Dordrecht-Rotterdam-Den Haag-Leiden-Schiphol/Haarlem-Amsterdam</b>			
<b>Dienstregeling 2008</b>	<b>Wensbeeld regio</b>	<b>Dienstregeling 2009</b>	<b>Bijzonderheden/Opmmerkingen</b>
<b>HSA/Internationaal</b>			
Huidige Thalys/Benelux	1x/2u HSA Den Haag Centraal - Rotterdam - Breda e.v. 1x/2u HSA Den Haag Centraal - Rotterdam	Ingreïscenario HSA, volgens huidige planning vanaf dec 1x/u Rotterdam - Schiphol - Amsterdam. Vanaf apr/mei 1x/u Breda - Rotterdam - Schiphol - Amsterdam en Benelux/Thalys via HSL.	<i>Aangepaste fasering HSL-exploitatie.</i>
<b>Leiden-Schiphol-Sloterdijk-Amsterdam (exclusief internationale treinen)</b>			
4x Intercity Leiden - Schiphol - Amsterdam Centraal (2x vanaf Rotterdam Centraal en 2x vanaf Den Haag Centraal, 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)	
1x Sprinter Hoofddorp-Lelylaan- 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	
<b>Leiden-Schiphol-Weesp</b>			
2x Sprinter Leiden - Nieuw Vennep - Hoofddorp - Amsterdam Zuid - Hilversum (Utrecht)	2x Sprinter Leiden - Nieuw Vennep - Hoofddorp - Amsterdam Zuid - Hilversum	2x Sprinter Leiden - Nieuw Vennep - Hoofddorp - Amsterdam Zuid - Hilversum (Utrecht).	
+ treinen van Hoofddorp naar Lelystad, Schiphol naar Amersfoort (zie bij de lijnen)	+ treinen van Hoofddorp naar Lelystad, Schiphol naar Hilversum (zie bij de lijnen)	+ treinen van Hoofddorp naar Lelystad, Schiphol naar Hilversum en Schiphol naar Utrecht (zie bij de lijnen)	
	Snelreinstations: Hoofddorp, Schiphol, Amsterdam Lelylaan, Amsterdam Sloterdijk	Stations waar de intercity's stoppen: Hoofddorp (2x), Schiphol, Amsterdam Lelylaan, Amsterdam Sloterdijk	
<b>Den Haag - Leiden</b>			
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.	<i>Doorgaande stoptrein Laan van NOI - Den Haag HS blijft in 2009 ongewijzigd.</i>
2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Leiden - Haarlem	2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Leiden - Haarlem e.v.	2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Leiden - Haarlem e.v.	
2x/u Intercity Den Haag Centraal - Leiden - Schiphol e.v. 2x/u Intercity Vlissingen/Dordrecht - Den Haag HS - Leiden - Schiphol e.v.	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	
<b>Den Haag - Dordrecht</b>			
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	<i>Doorgaande stoptrein Laan van NOI - Den Haag HS blijft in 2009 ongewijzigd.</i>
2x/u Intercity Den Haag Centraal en HS - Delft - Rotterdam Centraal - Dordrecht - Breda - Tilburg - Eindhoven e.v.	2x/u Intercity Den Haag Centraal en HS - Rotterdam Centraal - Dordrecht - Eindhoven e.v.	2x/u Intercity Den Haag Centraal en HS - Delft - Rotterdam Centraal - Dordrecht - Eindhoven e.v.	
<b>Dordrecht-Leiden-Haarlem/Amsterdam</b>			
2x/u Intercity (Zeeland -) Dordrecht - Rotterdam Centraal - Den Haag HS - Leiden - via Schiphol naar Amsterdam Centraal	2x/u Intercity Zeeland - Dordrecht - Rotterdam Lombardijen - Rotterdam Blaak - Rotterdam Centraal - Schiedam Centrum*	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*	2x/u Zonetrein Breda stoppend naar Dordrecht - Rotterdam Lombardijen - Rotterdam Blaak - Rotterdam Centraal - Schiedam Centrum*	
Stations waar de Intercity's stoppen: Leiden, Schiphol, Amsterdam Lelylaan, Amsterdam Centraal, Amsterdam Sloterdijk, Amsterdam Zuid, Duivendrecht, Haarlem, Heemstede-Aerdenhout, Den Haag Laan van NOI, Den Haag Centraal, Den Haag Hollands Spoor, Delft, Schiedam Centrum*		Stations waar de Intercity's stoppen: Leiden, Hoofddorp, Schiphol, Amsterdam Lelylaan, Amsterdam Centraal, Amsterdam Sloterdijk, Amsterdam Zuid, Duivendrecht, Haarlem, Heemstede-Aerdenhout, Den Haag Laan van NOI, Den Haag Centraal, Den Haag Hollands Spoor, Delft, Schiedam Centrum*	
<b>Nachtnet</b>			
Stationskeuze Regio Den Haag			
Nachtnet Rotterdam - Gouda - Utrecht	Doortrekken nachtnet van Rotterdam naar Gouda en Utrecht.	nachtnetverbinding Rotterdam - Utrecht op do/vr, vr/za en za/zo.	<i>Veroorzaakt door bouwwerkzaamheden NSP Den Haag Centraal. Maakt levensbetrouwbaarder dienstregeling mogelijk.</i>
Nachtnet wordt doorgetrokken van Rotterdam naar Dordrecht-Breda-Tilburg-Eindhoven.	Nachtnet door trekken van Rotterdam naar Dordrecht-Breda-Tilburg-Eindhoven;	Nachtnet wordt doorgetrokken van Rotterdam naar Dordrecht-Breda-Tilburg-Eindhoven.	<i>Proef voor 2 jaar (2008 en 2010) in de nachten do/vr, vr/za en za/zo. Afhankelijk van capaciteitstoedeling Prorail</i>
			<i>Proef voor 3 jaar (2008, 2009 en 2010) in de nachten do/vr, vr/za en za/zo.</i>

<b>Corridor Den Haag/Rotterdam-Gouda-Woerden-Utrecht/Leiden</b>			
<b>Dienstregeling 2008</b>	<b>Wensbeeld regio</b>	<b>Dienstregeling 2009</b>	<b>Bijzonderheden/Opmmerkingen</b>
<b>Den Haag - Gouda - Utrecht e.v.</b>			
4x/u Intercity Den Haag Centraal - Gouda - Utrecht e.v.	4x/u Intercity Den Haag Centraal - Gouda - Utrecht e.v.	2x/u Intercity Den Haag Centraal - Gouda - Utrecht	IC vanuit Arnhem gaat door naar Schiphol. Knip'te Utrecht veroorzaakt door beperkte mogelijkheden op emplacement Utrecht. Lijnvoering past in middellange termijn/visie van doorgaande verbinding Nijmegen/Amhem - Schiphol/Amsterdam
		2x/u Intercity Den Haag Centraal - Gouda - Utrecht - Amersfoort e.v.	Zoetermeer en Woerden blijven vragen om herstel Snelreinstop. Combinatie van 4 snelle Intercity's en 4 Sprinters genereert grootste vervoerwaarde op de corridor.
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	Frequentieverhoging Sprinter naar 6x/uur is Stedenbaan-ambitie. Invulling ruimtelijk programma is doorslaggevend. Op deze corridor voorlopig nog niet in zicht. In deze serie vanaf de premiere inzet nieuwe Sprinter LightTrain (SLT) Frequentieverhoging Sprinter naar 6x/uur is Stedenbaan-ambitie. Invulling ruimtelijk programma is doorslaggevend. Op deze corridor voorlopig nog niet in zicht.
<b>Rotterdam - Gouda - Utrecht e.v.</b>			
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	
<b>Leiden - Utrecht</b>			
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	4x/uur Leiden Utrecht v.v. niet mogelijk door onvoldoende infra capaciteit tussen Bodegraven en Woerden. Indien goederenpaden worden overgeheveld naar Betuwelijn is reistijdverlating van 3 minuten te realiseren van Woerden richting Utrecht. eea afhankelijk van capaciteitsverdeling Prorail.
Stations waar de Intercity's stoppen: Den Haag Centraal, Gouda, Woerden (alleen ri Leiden), Utrecht, Rotterdam, Rotterdam Alexander, Leiden Tussen Leiden en Woerden worden alle stations door Intercity's bediend.		Stations waar de Intercity's stoppen: Den Haag Centraal, Gouda, Woerden (alleen de IC Leiden - Utrecht), Utrecht, Rotterdam, Rotterdam Alexander, Leiden Tussen Leiden en Woerden worden alle stations door Intercity's bediend.	

<b>Regio Utrecht</b>			
<b>Dienstregeling 2008</b>	<b>Wensbeeld regio</b>	<b>Dienstregeling 2009</b>	<b>Bijzonderheden/Opmmerkingen</b>
<b>Utrecht - Amersfoort</b>			
2 Intercity's Utrecht - Zwolle; 2 Intercity's Rotterdam - Utrecht - Amersfoort Schothorst; 2 spits Intercity's Rotterdam - Leeuwarden (verduubbelingstrein); 2 Sprinters Utrecht - Amersfoort - Zwolle		2 Intercity's Utrecht - Zwolle; 2 Intercity's Rotterdam - Utrecht - Amersfoort Schothorst 2 spits Intercity's Rotterdam - Leeuwarden (verduubbelingstrein); 2 Sprinters Utrecht - Amersfoort - Zwolle	
<b>Utrecht - Geldermalsen/Tiel</b>			
2 Sprinters Utrecht - Tiel; 2 Sprinters Utrecht - 's Hertogenbosch. 2x per uur bediening Utrecht Lunetten.	Ook 4 keer per uur stoppen te Utrecht Lunetten. Betere spreiding over het uur.	2 Sprinters Utrecht - Tiel; 2 Sprinters Utrecht - 's Hertogenbosch; 4x per uur bediening Utrecht Lunetten gerealiseerd	4x per uur bediening Utrecht Lunetten gerealiseerd vanaf augustus 2008; ook onderdeel van dienstregeling 2009.
<b>Utrecht - Woerden</b>			
2 Intercity's Leiden Centraal - 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	Aan de regio Utrecht aangeboden om na oplevering 4-sporigheid tussen Utrecht en Woerden, naar verwachting per december 2010, de Sprinterfrequente tussen Woerden en Utrecht te verhouden van 2 naar 4. Vanwege vertraging van zowel de keervoorziening bij Woerden Molenvliet als met de bouw van de wijk Leidsche Rijn is dit inmiddels met één jaar uitgesteld.
<b>Veenendaal - Utrecht - Breukelen</b>			
2 Stoptreinen Utrecht - Amsterdam Zuid	Regio is tegen 'knip' te Breukelen.	4 Sprinters Utrecht - Breukelen, waarvan in spits 2 Sprinters Utrecht - Amsterdam Centraal (stoppen niet te Amsterdam Amstel en Muiderpoort). 2 Sprinters Breukelen - Utrecht - Rhenen en 2 Sprinters Breukelen - Utrecht - in spits Veenendaal Centrum en Amsterdam Centraal	Op 18 april 2006 is een contract getekend door de regio en NS voor de treindienst tussen Breukelen en Utrecht Centraal. Voorwaarden: Aanpassen busdiensten (feederen op stations Maarssen en Breukelen) conform afspraak en realisatie keervoorziening te Breukelen. In de spits doorkoppeling Utrecht - Breukelen - Amsterdam CS gerealiseerd. Vanwege baanvakcapaciteit rijden de Spits Sprinters naar Amsterdam CS voorbij aan Amstel en Muiderpoort.
2 Sprinters Amsterdam Zuid - Utrecht - Rhenen; 2 spits Sprinters Utrecht - Veenendaal Centrum	4 Sprinters per uur doorkoppelen naar Veenendaal. Ook 4 keer stoppen te Maarn.	2 Sprinters Breukelen - Utrecht - Rhenen; 2 Sprinters Breukelen - Utrecht - in spits Veenendaal Centrum; 4 x per uur bediening Maarn is gerealiseerd.	4x per uur doorkoppeling Rhenen / Veenendaal (spits)- Utrecht - Breukelen gerealiseerd. In de spits doorkoppeling Utrecht - Breukelen - Amsterdam CS gerealiseerd.
<b>Utrecht - Hilversum - Almere/Zuidtak</b>			
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	
<b>Utrecht - Baarn</b>			
2 Sprinters Utrecht - Baarn	2 Sprinters per uur.	2 Sprinters Utrecht - Baarn	
<b>Nieuwe stations</b>			
Tiel Passewaaij, Utrecht Zulen			
<b>Intercitystations</b>			
Stations waar de Intercity's stoppen: Utrecht Centraal, Amersfoort, Driebergen-Zeist*, Veenendaal de Klomp*, 's Hertogenbosch, Woerden (*alleen Leiden-Utrecht), Utrecht Overvecht*, Hilversum Sportpark, Hilversum*, Baarn (*alleen snel Amersfoort-Amsterdam) * 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	

<b>Corridor Zwolle – Leeuwarden/Groningen</b>			
<b>Dienstregeling 2008</b>	<b>Wensbeeld regio</b>	<b>Dienstregeling 2009</b>	<b>Bijzonderheden/Opmmerkingen</b>
<b>Zwolle - Leeuwarden</b> 2 x Intercity waarvan 1 stoppend 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. Dienstregeling aangevuld met een zestal retourritten stoptrein Leeuwarden-Heerenveen/Wolvega.	2009-2012: 1 x Intercity en 1 x Intercity stoppend, liefst aangevuld met 1 extra stoptrein op Leeuwarden - Zwolle. Behoud van het alterneren te Amersfoort waardoor zowel Noordelijke als Zuidelijke Randstad goed bereikbaar zijn. Stoptreinstations 1 x uur rechtstreekse verbinding met Schiphol. 2020: 2 x Intercity Randstad; 2 x Stoptrein Meppe/Zwolle. Leeuwarden Werpsterhoek via Groningen naar Assen Zuid Provincie Overijssel: Haalbaarheid station Staphorst.	Als 2008	Motte 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 rijtijdverbetering 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 2008 is het streven om te komen tot het gewenste productmodel, verbeteropties infrastructuur, budgettering, waarna planstudies verder kunnen worden uitgewerkt.
<b>Zwolle - Groningen</b> 1 x Intercity naar Den Haag(-Rotterdam Centraal); 1 x Intercity stoppend naar Schiphol, aangevuld met stoptrein Zwolle - Groningen.	2009-2012 2 x Intercity en 2x Stoptrein tot Meppe/Zwolle, rekening houden met bediening Groningen Europapark in stoptrein. Goede aansluiting op contractsectorlijnen en buslijnen. Stoptreinstations 1 x per uur rechtstreekse verbinding naar Schiphol. Behoud van alterneren te Amersfoort. 2020 Assen Zuid via Groningen naar Leeuwarden Werpsterhoek. Provincie Overijssel: Haalbaarheid station Staphorst.	Als 2008	Doordat tuimte geboden moet worden aan een doorgaand goederenpad Amersfoort - Ommen kan huidige dienstregeling niet versneld worden. Oplossing is een inhaling voor goederen tussen Zwolle en Groningen. Motte 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 rijtijdverbetering 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 2008 is het streven om te komen tot het gewenste productmodel, verbeteropties infrastructuur, budgettering, waarna planstudies verder kunnen worden uitgewerkt.



<b>Corridor Amersfoort – Zwolle / Enschede</b>			
<b>Dienstregeling 2008</b>	<b>Wensbeeld regio</b>	<b>Dienstregeling 2009</b>	<b>Bijzonderheden/Opmmerkingen</b>
<b>Enschede - Amersfoort</b>			
<p>2 x per uur Intercity, alternerend te Amersfoort naar Schiphol, Den Haag/Rotterdam, overstappen voor Amsterdam Centraal;</p> <p>2 x per uur Stoptrein Apeldoorn -Almelo in de ochtendspits 3 x daags verlengd tot Enschede;</p> <p>- Integratie Berlijntrein in reguliere Intercitydienst, waarvan één rit met bestemming Amsterdam CS, de anderen naar Schiphol zoals de reguliere Intercity. Gedurende deze ritten krijgt Enschede een pendeltrein van/naar Hengelo. Rijdt nu 4 x per dag per richting.</p> <p>- Vanaf Deventer rijdt in de brede spits een directe Intercity naar Amsterdam Centraal. Het oponthoud van 10 minuten in verband met ontbreken perronruimte te Deventer is per 15-06-08 opgeheven. IC Amsterdam Centraal naar Deventer kan zonder rijtijverlies worden ingepast.</p> <p>- Door de IC stop te Hilversum wordt de (niet cross platform) overstap te Amersfoort gewijzigd naar cross platform overstap te Hilversum.</p>	<p>Realisatie van een station Hoewelaken aan Hoofdrailnet Apeldoorn - Amersfoort. Studie ProRail naar toekomstvastе inpasbaarheid moet nog starten.</p> <p>- Herstel van de knoop Hengelo.</p> <p>- Frequentieverhoging Apeldoorn -Almelo - Enschede</p>	<p>2 x per uur Intercity, alternerend te Amersfoort naar Schiphol, Den Haag/Rotterdam, overstappen voor Amsterdam Centraal;</p> <p>Invoeren Agglo-net Twente:</p> <p>- ma t/m vr.: 2 maal per uur tussen 07:00 en 19:00 uur Apeldoorn - Enschede v.v.; vanaf 19:00 uur conform huidig; 1 maal per uur Apeldoorn - Almelo - zat. 1 maal per uur tussen 08:00 en 18:00 uur: Apeldoorn - Enschede v.v.; vanaf 18:00 uur conform huidig; 1 maal per uur Apeldoorn - Almelo</p> <p>- zon. conform 2008: 1 maal per uur Almelo - Apeldoorn v.v.</p> <p>2x per uur Stoptrein Enschede-Wierden-Zwolle.</p> <p>- Integratie Berlijntrein in reguliere Intercitydienst, waarvan één rit met bestemming Amsterdam CS, de anderen naar Schiphol zoals de reguliere Intercity. Gedurende deze ritten krijgt Enschede een pendeltrein van/naar Hengelo. Wordt 7x per dag per richting.</p>	
<b>Enschede-Zwolle</b>			
2x per uur Stoptrein Enschede-Wierden-Zwolle.	2009-2015; huidig model 2020: 2 x Sprinter en 2 x Intercity	Als dienstregeling 2008	Wens om aansluiting Zwolle -Enschede in de knoop Zwolle te herstellen.
<b>Zwolle-Amersfoort</b>			
<p>2 x per uur Sprinter Zwolle-Utrecht</p> <p>- 2x per uur Intercity Zwolle-Amersfoort met verdubbelingstreinen in de spits(richting)</p> <p>- 2x per uur Intercity Amersfoort (start in Schotthorst)</p> <p>- Utrecht - Rotterdam (zie ook Randstad Zuid)</p> <p>- 2x per uur Sprinter Amersfoort (start in Vathorst) - Amsterdam (zie ook Randstad Noord)</p>	<p>Duidelijkheid over de toekomstige bediening van de Veluwehlijn na gereedkomen Hanzelijn. IC stop Harderwijk wordt genoemd.Logischer lijkt het om het Sprinterproduct vanuit Utrecht/Amersfoort tot Harderwijk door te trekken. De bijhorende frequentieverhoging is ten voordele van zowel Harderwijk, Ermelo, Putten als Nijkerk.</p> <p>Provincie Overijssel: Na komst Hanzelijn, behoud 2 x Intercity; 2 x stoptrein naar Amersfoort e.v.</p>	Als dienstregeling 2008	

<b>Corridor Zwolle – Arnhem/Nijmegen</b>			
<b>Dienstregeling 2008</b>	<b>Wensbeeld regio</b>	<b>Dienstregeling 2009</b>	<b>Bijzonderheden/Opmmerkingen</b>
<b>Zwolle-Arnhem/Nijmegen</b> - 2x per uur Intercity Zwolle – Nijmegen. Beide treinen stoppen gedurende de hele dag in Olst, Wijhe en Dieren. - 2x per uur Intercity Arnhem – Roosendaal, als stoptrein rijdend tussen Arnhem en Nijmegen. - 2x per uur stoptrein Zutphen – Ede-Wageningen. In dal tussen Arnhem en Ede-Wageningen 1 x per uur.	2009-2012: versnelling van IJssellijn als volwaardige Intercitylijn met uitzondering van het traject Zwolle-Deventer. 2020: 2 x Intercity en 2 x Stoptrein Zwolle-Deventer met nieuw station Zwolle-Zuid.	- 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. - verbetering bediening Elst	Ten gevolge van de beperkingen te Arnhem kiest NS ervoor de oorspronkelijke dienstregelingsopzet te herstellen. De Intercity Zwolle-Nijmegen en Intercity Arnhem-Roosendaal rijden als doorgaande trein tussen Zwolle en Roosendaal. Als gevolg van de stops tussen Arnhem en Nijmegen een reistijdverlenging van 6 à 7 minuten. Materieelpositie is verbeterd; de treindienst zal gereden worden door modern materieel.
<b>Corridor Utrecht – Arnhem/Nijmegen</b>			
<b>Dienstregeling 2008</b>	<b>Wensbeeld regio</b>	<b>Dienstregeling 2009</b>	<b>Bijzonderheden/Opmmerkingen</b>
<b>Utrecht-Arnhem/Nijmegen</b> - 2x per uur Intercity Nijmegen - Amsterdam/Alkmaar stopt te Ede-Wageningen en Veenendaal-De Klomp. - 2x per uur Intercity (Nijmegen (spits)) Arnhem – Den Haag Centraal stopt te Ede-Wageningen en Driebergen-Zeist - 2x per uur Sprinter Zutphen – Ede-Wageningen. (dal: 1x per uur tussen Arnhem en Ede-Wageningen). Stoptrein Tiel - Elst - Arnhem (samenloop met Syntus).	Herstel van stoptrein Zutphen- Nijmegen (met optie tot doortrek naar Wijchen) i.p.v. huidige stoptrein Zutphen - Ede-Wageningen. NS en Stadsregio delen deze zienswijze. De krip in de IJssellijn dwong tot logistieke oplossingen. Zie ook corridor Zwolle - 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).	Haalbaarheid Nijmegen De Goffert als nieuwe halte verduidelijken
<b>Corridor Nijmegen - Arnhem</b>			
<b>Dienstregeling 2008</b>	<b>Wensbeeld regio</b>	<b>Dienstregeling 2009</b>	<b>Bijzonderheden/Opmmerkingen</b>
<b>Nijmegen-Arnhem</b> zie Utrecht - Arnhem/Nijmegen en Zwolle - Arnhem/Nijmegen	zie Utrecht - Arnhem/Nijmegen en Zwolle - Arnhem/Nijmegen	zie Utrecht - Arnhem/Nijmegen en Zwolle - Arnhem/Nijmegen	zie Utrecht - Arnhem/Nijmegen en Zwolle - Arnhem/Nijmegen

<b>Zeeland en West Brabant (Corridor Vlissingen – Roosendaal, Amsterdam)</b>			
<b>Dienstregeling 2008</b>	<b>Wensbeeld regio</b>	<b>Dienstregeling 2009</b>	<b>Bijzonderheden/Opmmerkingen</b>
<b>Zeeland - Roosendaal</b>			
1x Intercity Vlissingen - Amsterdam via Schiphol, met aansluiting in Roosendaal naar Brabant en België. 1x Sprinter Vlissingen - Roosendaal, met aansluiting in Roosendaal naar Amsterdam, Brabant en België.	Een snelle verbinding met de zuidelijke en noordelijke randstad (zo mogelijk ook Schiphol), met een goede overstap naar Brabant en België.	2x Intercity Vlissingen - Amsterdam via Haarlem. Aansluiting naar België gaat van tweemaal per uur naar eenmaal per uur.	Bij indienstneming HSL wordt de dienstregeling 2009 ingevoerd; tot dat moment wordt dienstregeling 2008 in principe voortgezet.
<b>Roosendaal - Dordrecht</b>			
1x Intercity Vlissingen - Amsterdam 1x Internationale trein Brussel - Amsterdam 1x Sprinter Roosendaal - Den Haag (in de spits 2x)	Behouden 2 Intercity's en verbinding naar België na opening HSL.	2x Intercity Vlissingen - Amsterdam 1x Sprinter Roosendaal - Den Haag (in de spits 2x)	Bij indienstneming HSL wordt de dienstregeling 2009 ingevoerd; tot dat moment wordt dienstregeling 2008 in principe voortgezet.
Intercitystations: Vlissingen, Vlissingen Souburg, Middelburg, Goes, Kruidingen-Yerseke, Bergen op Zoom, Roosendaal, Dordrecht	Bediening 2x per uur	Intercity op het traject Roosendaal - Vlissingen stopt op alle tussengelegde stations	Bij indienstneming HSL wordt de dienstregeling 2009 ingevoerd; tot dat moment wordt dienstregeling 2008 in principe voortgezet.
<b>Midden Brabant (Corridor Venlo – Den Haag, Roosendaal – Arnhem, Breda – Weert)</b>			
<b>Dienstregeling 2008</b>	<b>Wensbeeld regio</b>	<b>Dienstregeling 2009</b>	<b>Bijzonderheden/Opmmerkingen</b>
<b>Den Haag - Breda</b>			
2x Intercity Den Haag - Venlo 1x Sprinter Breda - Dordrecht (in de spits 2x), rijdt door als Intercity naar Amsterdam	Een goede en snelle verbinding van BrabantStad met de Zuidelijke Randstad.	2x Intercity Den Haag - Venlo 1x Sprinter Breda - Dordrecht (in de spits 2x), rijdt door als Sprinter naar Den Haag	
<b>Breda - Eindhoven</b>			
2x Intercity Den Haag - Venlo 2x Intercity Roosendaal - Arnhem 2x Sprinter Breda - 's-Hertogenbosch  2x Sprinter Tilburg West - Eindhoven, en 2x Sprinter 's-Hertogenbosch - Eindhoven in 15'-dienst	Kwartierdienst Intercity en kwartierdienst sprinter tussen de steden van de B5 (Eindhoven, Den Bosch, Tilburg, Breda en Helmond). Kwartierdienst om B5 te verbinden met de zuidelijke (Rotterdam) en noordelijke Randstad (Utrecht). Rechtstreekse IC-verbinding tussen Breda en Utrecht en tussen Bergen op Zoom en Eindhoven.	2x Intercity Den Haag - Venlo 2x Intercity Roosendaal - Arnhem - Zwolle 2x Sprinter Breda - 's-Hertogenbosch - Utrecht  2x Sprinter Tilburg West - Eindhoven, en 2x Sprinter 's-Hertogenbosch - Eindhoven in 15'-dienst	
<b>Nachtnet Brabant:</b> extra Intercity-treinen in aansluiting op bestaand nachtnet, met stops te Dordrecht, Breda, Tilburg, Eindhoven en Den Bosch op don/vrij-, vrij/zat- en zat/zondagnacht met een vertrektijd tijd tot ± 04:00 uur.			
<b>Roosendaal - Breda</b>			
2x Intercity Roosendaal - Arnhem	zie Breda - Eindhoven	2x Intercity Roosendaal - Arnhem - Zwolle	
<b>Breda - 's-Hertogenbosch</b>			
2x Intercity Den Haag - Venlo 2x Intercity Roosendaal - Arnhem 2x Sprinter Breda - 's-Hertogenbosch 2x Sprinter Tilburg West - Eindhoven	zie Breda - Eindhoven	2x Intercity Den Haag - Venlo 2x Intercity Roosendaal - Arnhem - Zwolle 2x Sprinter Breda - 's-Hertogenbosch - Utrecht 2x Sprinter Tilburg West - Eindhoven	
<b>Nachtnet Brabant:</b> extra Intercity-treinen in aansluiting op bestaand nachtnet, met stops te Dordrecht, Breda, Tilburg, Eindhoven en Den Bosch op don/vrij-, vrij/zat- en zat/zondagnacht met een vertrektijd tijd tot ± 04:00 uur.			
<b>'s-Hertogenbosch - Nijmegen/Arnhem</b>			
2x Intercity Roosendaal - Arnhem. Sprinter tussen Nijmegen-Arnhem. 2x Sprinter 's-Hertogenbosch - Nijmegen	2x Intercity Den Bosch - Arnhem 2x Sprinter Den Bosch - Nijmegen	2x Intercity Roosendaal - Arnhem - Zwolle 2x Sprinter 's-Hertogenbosch - Nijmegen	
Intercitystations: Den Haag Centraal, Den Haag Hollands Spoor, Delft*, Schiedam*, Rotterdam, Rotterdam Blaak*, Rotterdam Lombardijen*, Dordrecht, Breda, Tilburg, Eindhoven, Etten-Leur, Roosendaal, 's-Hertogenbosch, Oss, Nijmegen * niet alle Intercity's stoppen		Stations waar de Intercity's stoppen: Den Haag Centraal, Den Haag Hollands Spoor, Delft, Schiedam*, Rotterdam, Rotterdam Blaak*, Dordrecht, Breda, Tilburg, Eindhoven, Etten-Leur, Roosendaal, 's-Hertogenbosch, Oss, Nijmegen * niet alle Intercity's stoppen	

<b>Oost Brabant (Corridor Eindhoven – Utrecht, Venlo, Deurne, Roermond)</b>			
<b>Dienstregeling 2008</b>	<b>Wensbeeld regio</b>	<b>Dienstregeling 2009</b>	<b>Bijzonderheden/Opmmerkingen</b>
<b>Eindhoven - Venlo</b>			
2x Intercity Den Haag - Venlo 2x Sprinter Eindhoven - Deurne	Brabant: 1x Intercity Eindhoven - Venlo 1x Sprinter Eindhoven - Venlo 3x Sprinter Eindhoven - Deurne Limburg: 2x Intercity op alle baanvakken 2x Sprinter op alle baanvakken	2x Intercity Den Haag - Venlo 2x Sprinter Eindhoven - Deurne	
<b>Utrecht - Eindhoven</b>			
2x Intercity Limburg - Alkmaar, en 2x Intercity Eindhoven-Schiphol in 15'-dienst 2x Sprinter Eindhoven-'s Hertogenbosch, en 2x Sprinter Eindhoven-Tilburg West in 15'-dienst 2x Sprinter 's Hertogenbosch - Utrecht	zie Breda - Eindhoven	2x Intercity Limburg - Alkmaar, en 2x Intercity Eindhoven-Schiphol in 15'-dienst 2x Sprinter Eindhoven-'s-Hertogenbosch, en 2x Sprinter Eindhoven-Tilburg West in 15'-dienst 2x Sprinter 's-Hertogenbosch - Utrecht	
<b>Nachtnet Brabant:</b> extra Intercity-treinen in aansluiting op bestaand nachtnet, met stops te Dordrecht, Breda, Tilburg, Eindhoven en Den Bosch op don/vrij-, vrij/zat- en za/zondagnacht met een vertrektijd tijd tot ± 04:00 uur.			
<b>Nieuw station: Helmond Brandevoort</b>			
Intercitystations Eindhoven, Helmond, Venlo, Utrecht, 's-Hertogenbosch Tussen Deurne en Venlo worden alle stations door Intercity's bediend.		Stations waar de Intercity's stoppen: Eindhoven, Helmond, Venlo, Utrecht, 's-Hertogenbosch Tussen Deurne en Venlo worden alle stations door Intercity's bediend.	
<b>Zuid-Limburg (Corridor Maastricht/Heerlen – Amsterdam, Maastricht – Roermond, Sittard - Heerlen)</b>			
<b>Dienstregeling 2008</b>	<b>Wensbeeld regio</b>	<b>Dienstregeling 2009</b>	<b>Bijzonderheden/Opmmerkingen</b>
<b>Eindhoven - Maastricht/Heerlen</b>			
2x Intercity Maastricht/Heerlen - Alkmaar 2x Sprinter Eindhoven - Weert 2x Sprinter Roermond-Maastricht Randwyck 1x Sprinter Sittard - Heerlen (2x in de splits)	Limburg: 2x Intercity op alle baanvakken 2x Sprinter op alle baanvakken	2x Intercity Maastricht/Heerlen - Alkmaar 2x Sprinter Eindhoven - Weert 2x Sprinter Roermond-Maastricht Randwyck 1x Sprinter Sittard - Heerlen (2x in de splits)	
Intercitystations: Eindhoven, Weert, Roermond, Sittard, Maastricht, Heerlen		Intercitystations: Eindhoven, Weert, Roermond, Sittard, Maastricht, Heerlen	