



# **Vervoerplan 2013**

NSR\PL&C\2013\FE\013





## Inhoudsopgave

<b>Managementsamenvatting Vervoerplan 2013</b>	<b>3</b>
<b>1 Strategie en mobiliteit</b>	<b>5</b>
1.1 Strategie NS	5
1.2 Dienstregeling	6
1.3 Decentrale overheden en andere stakeholders	9
<b>2 Zorggebieden</b>	<b>10</b>
2.1 Scorecard	10
2.2 Op tijd rijden	11
2.3 Informatievoorziening	12
2.4 Reinheid	13
2.5 Sociale veiligheid	14
2.6 Vervoercapaciteit	15
2.7 Toegankelijkheid	15
2.8 Meetsystemen en methoden (instemming)	16
<b>Bijlage 1 Definities</b>	<b>17</b>
<b>Bijlage 2 Specificatie meetsystemen (instemming)</b>	<b>20</b>
<b>Bijlage 3 Informatie-items bij Vervoerplan 2013</b>	<b>25</b>
<b>Bijlage 4 Weergave reactie Consumentenorganisaties</b>	<b>26</b>
<b>Bijlage 5 Weergave reactie ProRail</b>	<b>32</b>
<b>Bijlage 6 Weergave overleg IPO en SkVV</b>	<b>33</b>
<b>Colofon</b>	<b>44</b>

## Managementsamenvatting Vervoerplan 2013

### Meer reizigers die vaker de groene trein nemen

NS wil een belangrijke bijdrage leveren aan het verbeteren van de bereikbaarheid en mobiliteit van Nederland. De trein moet niet alleen net zo aantrekkelijk zijn als de auto, klanten moeten NS daadwerkelijk gaan aanraden als het betere alternatief. Om dit te bereiken werkt NS eraan dat steeds meer reizigers in Nederland veilig, comfortabel en op tijd met de trein kunnen reizen. NS doet dit primair via haar bedrijfsonderdeel NS Reizigers, in dit Vervoerplan ook aangeduid als 'NS'.

### Strategie NS

Het is goed voor Nederland én voor NS als meer mensen vaker de trein nemen. Met deze groei kan NS de verdere verbetering van dienstverlening aan haar klanten financieren.

NS wil een voorbeeld zijn van attente dienstverlening. Daarom is gemiddeld goed niet goed genoeg meer. Want als meer klanten vaker een 9+ ervaring met NS hebben, bevelen ze anderen aan ook de trein te nemen. En als zij minder 4- ervaringen met NS hebben, voorkomt NS dat ze de trein afraden. Om meer mensen in de trein te krijgen, wil NS het reizen met de trein ook nog gemakkelijker maken. Door meer treinen per uur, door betere reisinformatie, door het gemak van de ov-chipkaart en door de trein beter te laten aansluiten op ander vervoer.

NS bestaat uit mensen die mensen naar mensen brengen. NS maakt haar dienstverlening in het bijzijn van de klant. NS is van en voor Nederland.

### Dienstregeling

De vraag naar meer en snellere verbindingen per trein is groot. NS speelt hier op in en wil reizigers graag een aantrekkelijke dienstregeling bieden. NS blijft, net als voorgaande jaren, druk bezig om het aanbod aan haar klanten verder te ontwikkelen.

De dienstregeling 2013 kenmerkt zich door een omvangrijke uitbreiding van de reismogelijkheden voor reizigers. Met de opname van de Hanzelijn in de dienstregeling komt ruim 50 kilometer nieuw spoor in gebruik. Hier profiteren onze reizigers in Noord-Nederland en de Noordelijke Randstad van: zij zijn sneller en zonder overstap op hun bestemming.

### Zorggebieden

NS geeft in de scorecard aan welke prestaties zij wil leveren in 2013 op de zorggebieden op tijd rijden, service verlenen (informatievoorziening en reinheid), sociale veiligheid en redelijke kans op een zitplaats.

Grenswaarden 2013-2017 Reikwijdte HRN	Realisatie	Grenswaarden		Indicatie
	2011	2012	2013	2014-2017*
Klantoordeel op tijd rijden	50,9%	53,0%	53,0%	53,0%
Aankomstpunctualiteit 5 minuten	94,7%	93,0%	93,0%	93,0%
Reizigerspunctualiteit	91,5%	90,0%	90,5%	90,5-91%
Klantoordeel reisinfo bij 0 tot en met 15 minuten vertraging	nb	nb	90-92%	90-92%
Klantoordeel reisinfo bij meer dan 15 minuten vertraging	nb	nb	36-38%	36-45%
Informatie bij ontregeling in de trein (ongewogen)	45,1%	50,0%	55,0%	56-70%
Informatie bij ontregeling op het station (ongewogen)	77,6%	79,0%	79,0%	79-85%
Trefkans conducteur (ongewogen)	66,3%	63,0%	65,0%	65-66%
Klantoordeel reinheid interieur trein en stations	58,0%	55,0%	55,0%	55,0%
Standkwaliteit reinheid treinen en stations	90,3%	89,0%	89,5%	89,5-90%
Klantoordeel sociale veiligheid trein en station totaal	79,1%	78,5%	78,5%	79,0%
Klantoordeel zitplaatscapaciteit in de trein in de spits	67,8%	70,0%	70,0%	70,0%
Vervoerscapaciteit in de spits	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%

\* op basis van gelijkblijvende scorecard in de nieuwe concessieperiode.



NS heeft de bestaande klantordelen voor reisinformatie en aanspreekbaarheid personeel vervangen door twee nieuwe klantordelen. Het betreft de klantordelen reisinformatie bij nul tot en met 15 minuten vertraging en reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging. NS verhoogt de grenswaarden op de voor de reiziger belangrijke aspecten reizigerspunctualiteit, reisinformatie in de trein, trefkans van de conducteur en reinheid treinen en stations. Voor indicatoren waarvan het huidige niveau hoog is of waarvan het optimum tussen waardering en kosten is bereikt, acht NS geen verbetering mogelijk.

# 1 Strategie en mobiliteit

## 1.1 Strategie NS

NS draagt bij aan de bereikbaarheid en mobiliteit in Nederland en staat voor goed openbaar vervoer. Daartoe wil NS het aandeel van treinreizigers in de mobiliteitsmarkt vergroten. Om dat te bereiken moet NS ervoor zorgen dat NS voor klanten qua gemak en comfort minstens zo aantrekkelijk wordt als de auto én dat klanten NS aanraden bij anderen. NS wil in de concessie 2015-2025 klanten graag nog meer waar voor hun geld geven en de beste vervoerder in Nederland zijn en blijven.

De ambitie van NS is dat de wijze waarop NS met haar klanten omgaat ervaren wordt als een voorbeeld voor Nederland. NS wil doorgroeien van een bedrijf dat dienstverlening centraal stelt naar een bedrijf waar klantgedrevenheid tot in de haarvaten is doorgedrongen en de klantbeleving- en waardering centraal staan.

### *Klanten raden NS aan bij anderen*

Extra klanten in de trein krijgen wordt met name beïnvloed door de mate waarin onze klanten aan anderen aanbevelen om in de trein te stappen. Juist negatieve uitzonderingen in de dienstverlening hebben een grote impact op de tevredenheid en of klanten NS aanbevelen bij anderen. Essentieel voor klanten is dan ook dat NS ontregelingen van hun reis zoveel mogelijk voorkomt en het aantal negatieve ervaringen verlaagt. Naast het zo goed mogelijk uitvoeren van de treindienst en het beter anticiperen op tegenvallers, doet NS dit door de vervelende gevolgen van ontregelingen te beperken. In dit geval zorgt NS dat klanten in ieder geval tijdig en juist geïnformeerd worden, dat reizigers perfecte opvang en nazorg krijgen en dat na een ontregeling zo snel mogelijk weer een voorspelbare treindienst wordt gereden.

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

Om mensen te verleiden in de trein te stappen, is het niet genoeg dat klanten NS aanraden bij anderen. De trein moet minstens zo aantrekkelijk worden als de auto. NS wil klanten het 'tomtomgevoel' geven. Hiermee wil NS klanten het gevoel geven zelf hun reis te kunnen beïnvloeden en altijd een handelingsperspectief te hebben. Dat kan door de dienstregeling uit te breiden, reisinformatie te verbeteren, zowel in als buiten de trein, en door het reizen van deur-tot-deur veel gemakkelijker te maken.

NS wil de aantrekkelijkheid van de trein vergroten door het gemak, beleving en comfort, te verhogen door middel van:

- investeringen in verbeteringen van reisinformatie op diverse momenten en via verschillende kanalen;
- de keteninformatie thuis en onderweg te verbeteren;
- verbetering van het aanbod, onder andere door meer treinen aan te bieden, passend bij de langere termijn ambities van het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS);
- verbeteringen in de dienstregeling te realiseren. De verbeteringen die NS realiseert in 2013 staan in de volgende paragraaf;
- betaalgemak voor diensten met de OV Chipkaart in het openbaar vervoer te verhogen. NS maakt het extra gemakkelijk voor klanten doordat zij met de nieuwe abonnementen van deur-tot-deur kunnen reizen of zij nu hun auto parkeren bij Q-Park of een OV Fiets nemen vanaf hun bestemmingsstation;
- investeringen in voor- en navervoer;
- aantrekkelijke kortingen in de daluren en het aanbod uit te breiden door nieuwe reisdoelen aan te bieden.



#### *Klantgedrevenheid: persoonlijker en dichtbij*

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

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

#### *Gevolgen van de economische crisis: slim blijven acteren*

Economie is een belangrijke driver voor mobiliteit: het heeft invloed op werkgelegenheid en daarmee op forensenvervoer, op besteedbaar inkomen en daarmee op sociaal-recreatief vervoer. Net als de rest van Nederland heeft NS last van de recessie en voelt NS de gevolgen ervan sneller dan verwacht. NS ziet haar bedrijfsopbrengsten (vervoeropbrengsten) dalen. Dit komt door de recessie, bezuinigingen van het kabinet en door een afnemende filedruk. Tegelijkertijd stijgen de bedrijfslasten door onder meer de kosten voor de wintermaatregelen en gestegen sociale lasten. NS zet zich in om, ook onder deze minder gunstige omstandigheden, meer (potentiële) reizigers met de trein te laten reizen.

## **1.2 Dienstregeling**

NS is zich bewust van de maatschappelijke vraag naar meer en snellere verbindingen per trein. Ook vanuit (macro-)economisch perspectief (bereikbaarheid steden, economische centra en landsdelen) is deze vraag relevant. NS speelt hier op in en wil reizigers graag een aantrekkelijke dienstregeling bieden. NS blijft, net als voorgaande jaren, druk bezig om het aanbod aan haar klanten verder te ontwikkelen. NS bouwt met de nieuwe dienstregelingen voort op de volgende voor klanten belangrijke kwaliteitskenmerken:

- Meer en snellere reismogelijkheden door een groter aanbod van treinen en bij voorkeur rechtstreekse verbindingen;
- Eenvoudige en voorspelbare dienstregeling;
- Een betrouwbare en punctueel uitvoerbare dienstregeling.

Bij het opstellen van de dienstregeling zijn deze kwaliteitskenmerken de belangrijkste onderwerpen bij het maken van commerciële overwegingen.

### **Dienstregeling 2013**

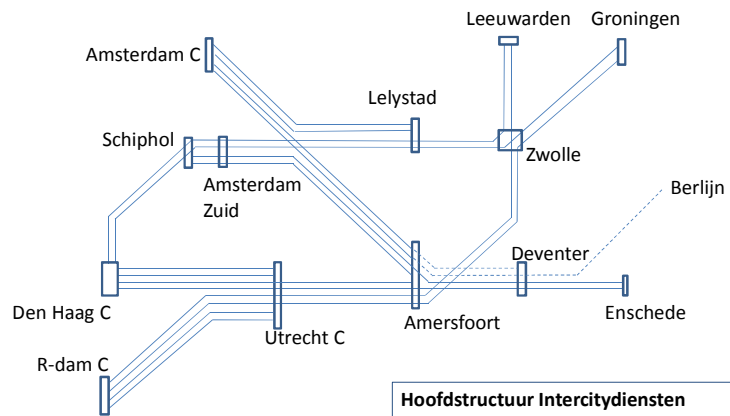
Dienstregeling 2013 kenmerkt zich door een omvangrijke uitbreiding van de reismogelijkheden voor reizigers. Met de opname van de Hanzelijn in de dienstregeling komt ruim 50 kilometer nieuw spoor in gebruik waardoor reizigers tussen Noord-Nederland en de Noordelijke Randstad sneller op hun bestemming zijn.

De nieuwe stations Groningen Europapark, Almere Poort, Kampen Zuid, Dronten, Halfweg-Zwanenburg en Utrecht Leidsche Rijn<sup>1</sup> worden geopend.

<sup>1</sup> Per medio 2013

De hoofdstructuur van de dienstregeling tussen Noordoost Nederland en de Randstad is nieuw door de ingebruikname van de Hanzelijn. Bij het opstellen van de dienstregeling zijn zoveel mogelijk directe reismogelijkheden<sup>2</sup> verwerkt.

- De treindiensten vanuit Groningen en Leeuwarden zijn verdeeld over afwisselend de Hanzelijn/Noordelijke Randstad en de Veluwelijn/Zuidelijke Randstad. Elk half uur vertrekt zowel vanuit Groningen als Leeuwarden een Intercity naar Zwolle die het ene halve uur door rijdt via de Hanzelijn naar Lelystad, Almere, Amsterdam Zuid, Schiphol, Leiden en Den Haag Centraal, en het andere halve uur naar Amersfoort, Utrecht, Gouda en Rotterdam Centraal. In Zwolle kan elk half uur overstapt worden.



- Vanuit Schiphol vertrekt elk half uur een Intercity via Amsterdam Zuid naar Amersfoort en ook vanuit Den Haag Centraal vertrekt elk half uur een Intercity via Utrecht naar Amersfoort. Beurtelings rijden deze Intercity's door naar Enschede, zodat zowel Schiphol/Amsterdam Zuid als Den Haag/Utrecht elk uur een rechtstreekse treindienst met Oost Nederland heeft.
- Tussen Amsterdam Centraal en Amersfoort rijdt elk half uur een Intercity, die in de spits door rijdt van en naar Deventer. 7 keer per dag rijdt deze Intercity van en naar Hannover/Berlijn.
- In Amersfoort ontstaan overstapmogelijkheden vanuit de Intercity's in de richtingen Zwolle-Groningen/Leeuwarden (2 keer per uur), Enschede (2 keer per uur, tot Deventer in spits 4 keer per uur) en Utrecht-Rotterdam Centraal/Den Haag Centraal.
- Tussen Zwolle en Amsterdam Centraal gaat 2 keer per uur een Sprinter rijden die de nieuwe stations Kampen Zuid en Dronten bedient.
- Genoemde wijzigingen leveren op veel stations een aanpassing van de vertrektijden op. In veel, maar helaas niet in alle gevallen konden aansluitende treinen mee schuiven. De Intercitydienst op de IJssellijn (Zwolle – Deventer – Arnhem) sluit in Deventer niet meer aan op de Intercity's naar Enschede. Reizigers tussen Enschede en Zwolle kunnen (vanaf april, na afronding van de werkzaamheden aan de tunnel in Nijverdal) weer gebruik maken van de doorgaande Sprinter Enschede – Zwolle.

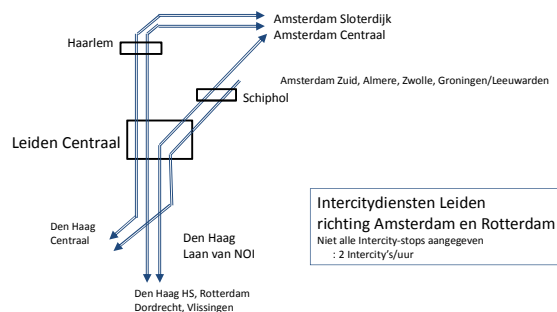
<sup>2</sup> In de vroege en late dagranden nemen sommige Intercity's de sprinterfunctie over, net als in voorgaande jaren.

Op zes trajecten gaat NS meer treinen rijden:

- Tussen Zwolle en Lelystad gaan twee Intercity's en twee Sprinters per uur rijden via de nieuwe Hanzelijn.
- Tussen Groningen en Zwolle vindt, vanwege een stijgend aantal reizigers, frequentieverhoging plaats naar twee Intercity's en twee Sprinters per uur. De Intercity's stoppen alleen te Assen en de Sprinters bedienen alle stations inclusief het nieuwe station Groningen Europapark. Hierdoor ontstaat op alle stations een halfuurdienst. Door overleg met regionale overheden en vervoerders sluit ook het busnet in deze provincies hier op aan.
- De Sprinter Leeuwarden - Wolvega rijdt in de spits door naar Meppel en vice versa.
- Tussen Eindhoven en Limburg gaat de Intercity vier keer per uur rijden om de bereikbaarheid van de landsdelen en de grensregio's te verbeteren. In 2013 rijden zowel de Intercity uit Schiphol als uit Amsterdam Centraal na Eindhoven door naar Limburg. De trein uit Schiphol krijgt Heerlen als eindbestemming, de trein uit Amsterdam Centraal houdt Maastricht als eindbestemming. Hierdoor ontstaat een kwartierdienst tussen Utrecht, 's Hertogenbosch, Eindhoven, Weert, Roermond en Sittard.
- Tussen Amersfoort en Hengelo rijden meer treinen, omdat de internationale Intercity tussen Amsterdam en Berlijn niet langer in plaats van de binnenlandse Intercity's gaat rijden, maar náást de binnenlandse Intercity's.
- Na opening van station Utrecht Leidsche Rijn (medio 2013) wordt de sprinterfrequentie op het traject verhoogd van 2 keer naar 4 keer per uur in beide richtingen. Station Utrecht Leidsche Rijn wordt bediend met twee Sprinters per uur.

#### Overige belangrijke wijzigingen

- Het nieuwe station Almere Poort wordt ingaande dienstregeling 2013 door NS bediend. Het station Almere Strand komt te vervallen. De Intercity bediening van Almere Buiten vervalt en tevens de bediening van de evenementenhalte Almere Strand. Evenementen zijn voortaan vanuit Almere Poort bereikbaar in plaats van Almere Strand. Almere Poort wordt 6 keer per uur bediend met Sprinters uit de richting Zwolle/Almere Oostvaarders naar Amsterdam Centraal via Weesp (2 keer per uur), Amsterdam Zuid en Schiphol via Weesp (2 keer per uur), en Utrecht via Hilversum (2 keer per uur).
- Station Halfweg-Zwanenburg wordt 4 keer per uur bediend met de Sprinters vanuit Amsterdam Centraal naar Haarlem en Zandvoort/Beverwijk.
- Door verschuivingen als gevolg van de Hanzelijn rijden de Intercity's tussen Den Haag Centraal – Leiden en Schiphol niet meer elk kwartier, maar in een interval van 10/20 minuten, dit samenhangend met gebrek aan infracapaciteit op het baanvak. In Leiden wordt wel elk half uur een snelle cross-platform overstap geboden tussen de treinen Den Haag Centraal – Leiden – Schiphol en Rotterdam Centraal – Leiden – Haarlem.
- In Leiden kan de capaciteitsaanvraag van NS niet gehonoreerd worden. Daardoor heeft NS ervoor gekozen om de treindienst aan te passen. Hiermee wijzigen de twee kwartierdiensten Haarlem-Rotterdam Centraal en Schiphol-Den Haag Centraal in vier halfuurdiensten Haarlem - Den Haag Centraal/Rotterdam Centraal en Schiphol - Den Haag Centraal/Rotterdam Centraal, zie schema. Hierdoor ontstaan weer rechtstreekse Intercity verbindingen tussen Haarlem en Den Haag Centraal én tussen Schiphol en Rotterdam Centraal.







### **Dienstregelingen na 2013**

Na de grote wijzigingen in de dienstregeling 2013 door de komst van de Hanzelijn is NS voornemens de wijzigingen in 2014 tot het hoogst nodige beperkt te houden. NS wil klanten zo een vertrouwd en stabiel treinaanbod bieden. Het is echter niet geheel uit te sluiten dat na een jaar ervaring met de nieuwe structuur (kleine) optimalisaties worden doorgevoerd die de kwaliteit van de (uitvoering van de) treindienst verhogen.

Voor de iets langere termijn is het voornemen van de Minister dat NS vanaf 2015 in de nieuwe Hoofdrailnetconcessie de dienstregeling gaat invullen, gecombineerd met de Hogesnelheidslijn (HSL)-Zuid. Ambities en plannen voor die periode zijn opgenomen in de brochure "Nederland Verbinden".

### **Stations verbouwingen en infra-aanpassingen**

In 2013 wordt verder gewerkt aan de verbouwingen van stations en aanpassingen aan het spoor. Naast de sleutelprojecten op onder andere Amsterdam Centraal, Utrecht Centraal, Rotterdam Centraal, Den Haag Centraal en Breda, vinden ook verbouwingen plaats in Den Bosch en Zwolle. Ondanks dat ProRail en NS gezamenlijk trachten de overlast van werkzaamheden voor onze reizigers te beperken, zijn consequenties voor de dienstregeling en de algehele dienstverlening van NS onvermijdelijk. Ook zal NS maximaal inzetten op adequate informatievoorzieningen en persoonlijke service.

## **1.3 Decentrale overheden en andere stakeholders**

De decentrale overheden (verenigd in het IPO en SkVV) vormen voor NS een belangrijke partner om de uitdagingen op mobiliteitsgebied en aanpalende beleidsterreinen (ruimtelijke en economische regionale ontwikkeling) op te pakken.

NS heeft op regionaal niveau vrijwel dagelijks contacten met OV-autoriteiten (provincies, kaderwetgebieden) en gemeenten over een veelheid aan mobiliteit(-gerelateerde) onderwerpen. Dit betreft onder meer de regionale wensen voor aanpassingen van de (landelijke) dienstregeling, stationsontwikkeling, ketenvoorzieningen, ontwikkeling nieuwe infrastructuur en nieuwe verbindingen, uitbreiding van (trein-) diensten. Tenminste eenmaal per jaar heeft NS overleg met decentrale overheden over dienstregelingszaken (zie weergave van dit overleg in bijlage 6).

In het kader van de ontwikkeling van stations(gebieden) worden in afstemming en samenwerking met lokale overheden, projecten gerealiseerd om de dienstverlening aan reizigers uit te breiden en te verbeteren. Denk hierbij onder meer aan verbetering van P+R voorzieningen en fietsenstallingen.

Daarnaast heeft NS regulier overleg met zowel ProRail als de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov over bijvoorbeeld het aanbod van vervoer, wijzigingen in het vervoersaanbod, dienstregelingsvraagstukken en de invulling van de zorggebieden zoals opgenomen in hoofdstuk 2.

NS legt het concept vervoerplan aan de verschillende organisaties voor ter beoordeling. Het vervoerplan wordt in een thema-overleg besproken met de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov. De adviezen van de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov en ProRail zijn integraal opgenomen in bijlage 4 respectievelijk bijlage 5, inclusief de reactie van NS op de aangebrachte punten.

## 2 Zorggebieden

In dit hoofdstuk geeft NS aan welke prestaties zij voornemens is te realiseren in 2013 op de in de concessie gedefinieerde zorggebieden: op tijd rijden, service verlenen (informatievoorziening en reinheid), sociale veiligheid, redelijke kans op een zitplaats en toegankelijkheid.

### 2.1 Scorecard

NS heeft per zorggebied, met uitzondering van toegankelijkheid, een of meer indicatoren vastgesteld. De totale set van indicatoren bestaat uit zes klantordelen (outcome, beoogd effect) en zeven objectieve procesindicatoren (output, effect op procesresultaat). Per indicator is een, door NS te behalen, grenswaarde vastgesteld.

Grenswaarden 2013-2017 Reikwijdte HRN	Realisatie	Grenswaarden		Indicatie
	2011	2012	2013	2014-2017*
Klantoordeel op tijd rijden	50,9%	53,0%	53,0%	53,0%
Aankomstpunctualiteit 5 minuten	94,7%	93,0%	93,0%	93,0%
Reizigerspunctualiteit	91,5%	90,0%	90,5%	90,5-91%
Klantoordeel reisinfo bij 0 tot en met 15 minuten vertraging	nb	nb	90-92%	90-92%
Klantoordeel reisinfo bij meer dan 15 minuten vertraging	nb	nb	36-38%	36-45%
Informatie bij ontregeling in de trein (ongewogen)	45,1%	50,0%	55,0%	56-70%
Informatie bij ontregeling op het station (ongewogen)	77,6%	79,0%	79,0%	79-85%
Trefkans conducteur (ongewogen)	66,3%	63,0%	65,0%	65-66%
Klantoordeel reinheid interieur trein en stations	58,0%	55,0%	55,0%	55,0%
Standkwaliteit reinheid treinen en stations	90,3%	89,0%	89,5%	89,5-90%
Klantoordeel sociale veiligheid trein en station totaal	79,1%	78,5%	78,5%	79,0%
Klantoordeel zitplaatscapaciteit in de trein in de spits	67,8%	70,0%	70,0%	70,0%
Vervoerscapaciteit in de spits	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%

\* op basis van gelijkblijvende scorecard in de nieuwe concessieperiode.

#### Wijzigingen scorecard

De scorecard van NS is aangepast ten opzichte van 2012. De klantordelen voor informatie bij ontregelingen en de aanspreekbaarheid personeel zijn vervangen door twee nieuwe klantordelen reisinformatie bij nul tot en met 15 minuten vertraging en reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging.

Voor de klanten van NS is het van het grootste belang dat de basis op orde is en blijft. NS wordt gestuurd op de prestaties ten aanzien van de basis door middel van de procesindicatoren in de scorecard.

#### Grenswaarden

Bij het bepalen van de grenswaarden is gezocht naar een balans tussen het enerzijds vasthouden dan wel verbeteren van de dienstverlening en de waardering van de klant en anderzijds het hanteren van realistische waarden en de onderlinge relatie tussen de zorggebieden en betaalbaarheid.

De objectieve procesindicatoren zijn gedeeltelijk door NS te beïnvloeden door voornamelijk financiële investeringen en procesaanpassingen. De grenzen voor verdere verbetering van een aantal procesindicatoren zijn, met de huidige infrastructuur en productiemiddelen, in zicht. Het betreft de procesindicatoren voor op tijd rijden en vervoerscapaciteit. De focus bij deze procesindicatoren ligt op het vasthouden van het huidige niveau en het beperken van negatieve uitschieters. Hiervoor worden de benodigde investeringen gedaan, mits deze maatschappelijk en bedrijfseconomisch verantwoord zijn en voldoende bijdragen aan verbetering van klantwaardering.

Niet alle procesindicatoren zijn direct beïnvloedbaar door NS. Indien NS afhankelijk is van derden wordt zowel intern als samen met deze partij bezien of desbetreffende procesindicatoren te verbeteren zijn.

De waardering van klanten wordt zowel door de prestaties van NS zelf als door externe factoren beïnvloed. NS staat voor goede prestaties waarbij de klant centraal staat. Om de overall opinie van klanten over NS te verbeteren focust NS zich op het vasthouden dan wel verbeteren van de verschillende aspecten van de dienstverlening aan reizigers. Daarnaast richt NS zich op het verminderen van negatieve ervaringen en de impact van extreme situaties op de klantbeleving.

Voor het vaststellen van de grenswaarden 2013 zijn ook de huidige economische situatie (recessie) inclusief verwachtingen voor de komende jaren en het effect hiervan op de vervoersomvang en opbrengsten van NS meegenomen.

Hieronder wordt per zorggebied een korte toelichting gegeven over de ontwikkelingen en verwachtingen van de bijbehorende indicatoren.

## 2.2 Op tijd rijden

Het op tijd rijden van treinen - de 'punctualiteit' - is een belangrijke doelstelling van NS in de dienstverlening aan klanten. NS vult dit zorggebied in door:

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

NS werkt voortdurend aan het verbeteren van de dienstverlening aan klanten. De aankomstpunctualiteit en de reizigerspunctualiteit worden direct beïnvloed door de uitvoering van de dienstregeling. Bij het opstellen van de dienstregeling worden commerciële afwegingen gemaakt zoals snellere reistijden tussen twee stations versus robuustheid en het aantal overstappen van reizigers. NS zoekt bovenal de juiste balans tussen een aantrekkelijk, efficiënt, betrouwbaar en uitvoerbaar plan. Het be- en bijsturen van de dienstregeling wordt in 2013 bemoeilijkt door de relatieve toename van het aantal treinen ten opzichte van de omvang van de infrastructuur. Dit gaat ten koste van de bijstuurruimte in de dienstregeling.

Door de toename van het aantal treinverbindingen stellen de werkzaamheden op stations en aan het spoor NS voor een grote uitdaging. In samenwerking met ProRail wil NS de klanthinder tot een minimum beperken en de gestelde doelstellingen voor het zorggebied op tijd rijden realiseren.

NS wil het hoge niveau van de aankomstpunctualiteit en reizigerspunctualiteit vasthouden. De aanpak van NS is erop gericht om samen met ProRail enerzijds verstoringen zoveel mogelijk te voorkomen door preventieve maatregelen te nemen en anderzijds de gevolgen voor reizigers te beperken bij verstoringen. Daarnaast richt NS zich op een efficiënte planning, scherpte in de uitvoering en het benutten van ervaringen met het wegnemen van landelijke of lokale klant-knelpunten.

NS onderzoekt de mogelijkheid om de procesindicator reizigerspunctualiteit verder te ontwikkelen zodat deze nog beter aansluit bij de beleving en perceptie van reizigers.



Het klantoordeel op tijd rijden wil NS beïnvloeden door enerzijds te sturen op klantstromen en anderzijds door klantgericht te handelen in de dagelijkse uitvoering. In de bijsturing bij grote verstoringen blijft, gelijk aan voorgaande jaren, het laten reizen van klanten belangrijker dan het volgens plan laten rijden van alle treinen.

NS acht het echter niet mogelijk het klantoordeel op tijd rijden te verbeteren. De uitzonderlijke objectieve prestaties van de afgelopen jaren leiden tot een hoger verwachtingsniveau van klanten. Een waardering van een 7 of meer bij goede objectieve prestaties komt hierdoor steeds minder voor. De realisatie van het klantoordeel is ondanks de goede objectieve prestaties van de afgelopen jaren achtergebleven. Het vasthouden van de grenswaarde van 53% is hierdoor een enorme uitdaging.

## 2.3 Informatievoorziening

Het onderwerp reisinformatie heeft prominente aandacht binnen NS. Reisinformatie draagt bij aan een gemakkelijke en prettige reis. NS neemt klanten serieus en zorgt ervoor dat zij altijd, ook in lastige situaties, zelfstandig keuzes kunnen maken. Om dit te bereiken verplaatst NS zich in de beleving en behoeften van reizigers en past de communicatie daarop aan. NS vult het zorggebied in door:

- zeven dagen in de week, 24 uur per dag, actuele reisinformatie te verzorgen op stations en bij reizigers thuis of op kantoor.
- verschillende kanalen en producten te gebruiken die passend zijn voor de situatie met oog voor de behoeften van verschillende doelgroepen zoals ervaren en onervaren reizigers, ouderen en mensen met een beperking.
- bij gepland werk aan het spoor, zorgen dat klanten op de hoogte zijn en hierover goede informatie kunnen vinden.
- het waarschuwen van reizigers bij verstoringen, gebruik makend van nieuwe en bestaande media zoals twitter, apps en SMS.
- het verder verbeteren van de stabiliteit en beschikbaarheid van informatiemiddelen zoals NS.nl en InfoPlus.
- het verder uitrollen van het reisinformatie systeem InfoPlus, waardoor kwaliteitsverbetering en consistentie bereikt wordt.
- het delen van actuele gegevens over het treinverkeer met derden, zodat zij deze kunnen integreren in hun dienstverlening. Dit zorgt voor een breed productaanbod, met onder andere deur-tot-deur reisinformatieproducten.
- het verder verbeteren van de reisinformatie in treinen, onder andere door het verder uitrollen van reisinformatieschermen in de trein.

De informatieverstrekking op de stations gaat per 1 november 2012 over van ProRail naar NS, waarmee het volledige domein reisinformatie onder verantwoordelijkheid van NS is gebracht. NS en ProRail hebben hiermee invulling gegeven aan de wens van de Minister om de reisinformatie in één hand, bij NS, onder te brengen. In 2013 worden NS en ProRail reisinformatieactiviteiten verder geïntegreerd.

NS verwacht dat door de uitrol van InfoPlus de kwaliteit van de informatie bij ontregeling op stations verbetert en de bijbehorende procesindicator weer op niveau komt. De kwaliteit van de informatie bij ontregeling in de trein verbetert verder door de uitrol van digitale informatieschermen in de treinen en verhoogde aandacht voor de omroep door treinpersoneel.

Einddoel van InfoPlus is dat alle actuele reisinformatie uit één bron komt. De reisinformatie via onder andere stationsomroep, informatieborden, ns.nl en op de railpocket, wordt daarmee consistent voor klanten en medewerkers. Dit is van belang in normale situaties en bij ontregelingen. Door de invoering van InfoPlus wordt reisinformatie in hoge mate geautomatiseerd en verdwijnt veel administratief en/of handmatig werk. De focus van de medewerker zal komen te liggen op informatie

over ontregelingen. De behoefte van de reizigers staat hierin centraal. Hiertoe zullen de ondersteunende middelen van de medewerkers en de werkwijze worden aangepast. Deze ingrijpende veranderingen lopen over meerdere jaren, maar gaandeweg het traject zullen stapsgewijs al verbeteringen worden gerealiseerd.

NS blijft, net als in voorgaande jaren, extra aandacht besteden aan het verbeteren van het reisinformatieproduct dat gegeven wordt door conducteurs. Daarnaast is een deel van het materieel voorzien van reisinformatieschermen.

Vanaf 2012 meet NS de nieuwe indicatoren klantoordeel informatievoorziening bij vertraging van 0 tot en met 15 minuten en klantoordeel informatievoorziening bij vertraging van meer dan 15 minuten. Deze worden in 2013 als afrekenbare outputindicator meegenomen in het vervoerplan. Als instelwaarde wordt voor deze klantoordelen een bandbreedte gehanteerd. Voor het klantoordeel informatievoorziening bij vertraging van meer dan 15 minuten bedraagt de bandbreedte 36-38%, voor het klantoordeel informatievoorziening bij vertraging van 0 tot en met 15 minuten bedraagt de bandbreedte 90-92%. Op basis van de beschreven maatregelen verwacht NS een verbetering van de proces-indicator informatie bij ontregeling in de trein (55%). Voor informatie bij ontregelingen op het station (79%) verwacht NS het komende jaar nog geen verbetering ten opzichte van 2012, wel ten opzichte van 2011. NS verwacht dat vanaf eind 2013 een stijgende trend waarneembaar is, als de integratie volledig is afgerond, InfoPlus op alle posten is ingevoerd vrij van kinderziektes en alle medewerkers verder zijn getraind om reisinformatie beter af te stemmen aan de behoefte van de reizigers.

## 2.4 Reinheid

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.

In 2012 is de inwendige reiniging van treinen aanbesteed aan één schoonmaakbedrijf. Het uitgangspunt hierbij is dat het schoonmaakbedrijf zelf vernieuwde concepten bedenkt en initieert om de gewenste kwaliteit te behalen. De gemaakte afspraken tussen het schoonmaakbedrijf en NS zijn op basis van vooraf gedefinieerde en gekwantificeerde doelstellingen bij een bepaald kostenniveau. De definitie van reinheid trein is op basis van de gemaakte afspraken geconcretiseerd.<sup>3</sup> Op basis van de gekwantificeerde doelstellingen wordt vanaf 2013 de prestatie ten aanzien van het proces 'reinheid trein' gerapporteerd.

Voor het reinigen van de stations zijn afspraken gemaakt met schoonmaakbedrijven. De gemaakte afspraken leiden ertoe dat de stations van NS regulier worden gereinigd. Periodiek vinden reinigingsbeurten plaats zoals het reinigen van het perronmeubilair, perronspoorreiniging en glasbewassing. Bekladding wordt binnen afgesproken termijnen verwijderd op storingsbasis.

De grenswaarde voor standkwaliteit reinheid interieur treinen en stations 2013 laat met 89,5% een verbetering zien ten opzichte van 2012.

Het klantoordeel reinheid interieur treinen en stations (55%) wordt slechts gedeeltelijk beïnvloed door daadwerkelijke reiniging van treinen en stations. Bij de waardering van treinen is bijvoorbeeld

<sup>3</sup> De definitie is opgenomen in [bijlage 1](#).

het type materieel van grote invloed. In 2013 zullen geen nieuwe treinen in gebruik worden genomen. Voor stations spelen factoren zoals verbouwingen een grote rol. Om deze redenen is geen verdere verbetering van het klantoordeel voorzien.

## 2.5 Sociale veiligheid

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

- Het trainen van alle uitvoerende medewerkers in het omgaan met lastige situaties en het herkennen van (potentieel) verdachte situaties (awareness).
- Het inzetten van mensen en middelen (preventief en reactief) op die plaatsen, trajecten en tijden waar dit het meest nodig is (Service- en Veiligheidsteams).
- Samenwerking en afstemming met het Openbaar Ministerie, Veiligheid en Justitie, Binnenlandse Zaken, Gemeenten en andere vervoerders.
- Het, voor zover binnen de competenties en verantwoordelijkheid van NS gelegen, registreren van de inzet van mensen middels de NS Veiligheidscentrale en de Landelijke Camera Toezicht Ruimte.

Service is de basis voor veiligheid. Dit kenmerkt zich onder meer door de nadruk op preventief handelen te leggen: duidelijk zichtbare en aanspreekbare medewerkers en goedverlichte en overzichtelijke vormgeving van treinen en stations. Andere kenmerken zijn inzet van personeel op specifieke locaties, tijden en situaties en samenwerking met partners in de veiligheidsketen waaronder de Dienst Spoorwepolitie van het Korps Landelijke Politie Diensten.

NS blijft zich richten op het verbeteren van de objectieve veiligheid door het terugdringen van het aantal criminele (agressie, geweld) en niet-criminele (orde, rust) incidenten tegen reizigers, NS-medewerkers en eigendommen van NS en ProRail op stations (vandalisme, fraude en zwartrijden). Dit doet NS om op basis van informatie en in samenwerking met veiligheidspartners, de handhaving-keten zo effectief mogelijk in te richten.

De komende jaren blijft NS zich richten op het vasthouden van de veiligheidsbeleving van klanten en medewerkers, vooral in de avonduren. Dit gebeurt door het inzetten van mensen en middelen op die plaatsen, trajecten en tijden waar dit het meest nodig is (hotspotbenadering).

De veiligheidsbeleving van de reizigers wordt sterk beïnvloed door de andere zorggebieden met name reinheid en vervoerscapaciteit. In de trein zoekt NS naar het optimum tussen servicegericht handelen en optreden dan wel handhaven door de conducteur. Enerzijds wil NS haar klanten service bieden door vragen te beantwoorden, anderzijds wil NS zwart rijden, onterecht reizen in eerste klas en geluidsoverlast in de stilte-coupés verminderen.

NS werkt continu aan het verbeteren van het niveau van spoorwegveiligheid en arbeidsveiligheid. NS heeft een Masterplan Safety, waarin beschreven is op welke wijze NS deze ambitie praktisch vorm geeft. Het ultieme doel is dat NS nul spoorwegveiligheidsongevallen en nul arbeidsongevallen veroorzaakt. Deze ambitie van permanente verbetering wordt in stappen gerealiseerd. Naar aanleiding van het ongeval van 21 april 2012 is een aantal spoorwegveiligheidsverbeteringen versneld. Voorbeelden hiervan zijn het professionaliseren van het planningsproces én verdere uitrol van ATBvv (Automatische Trein Beïnvloeding, verbeterde versie) door ProRail. Alle treinen van NS zijn hier reeds mee uitgerust.

## 2.6 Vervoercapaciteit

NS wil reizigers een redelijke kans op een vervoerplaats bieden. NS maakt hierbij gebruik van een planningsproces waarbij op individueel treinniveau vraag en aanbod op elkaar worden afgestemd.

Om de reizigers voldoende vervoercapaciteit aan te bieden, is voldoende geschikt inzetbaar materieel nodig en het zo goed mogelijk afstemmen van de inzet van het materieel op de reizigersstromen. Voor de ontwikkeling van de materieelvloot is de benodigde vervoercapaciteit in de spitsuren het uitgangspunt. Daarnaast streeft NS naar zo min mogelijk 'lege' vervoerplaatsen, uit overwegingen van kosten, duurzaamheid en bij lage bezetting ook uit overwegingen van sociale veiligheid.

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

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

NS onderzoekt de mogelijke spreiding van reizigersstromen in de tijd door middel van tariefdifferentiatie. Tevens worden de mogelijkheden onderzocht om het gedrag van reizigers zodanig te beïnvloeden dat zij zoveel mogelijk over de gehele trein worden verspreid.

NS handhaaft de doelstelling in 2013 voor vervoerscapaciteit in de spits op 99%. Uit onderzoek van NS is bekend dat klanten voor de zitplaatskans niet eerder een hoge score geven (een cijfer boven de 7) dan nadat zij voldoende vrije ruimte om zich heen ervaren. Bij het plannen van de materieelinzet streeft NS ernaar om elke reiziger een zit- of vervoerplaats aan te bieden. Het plannen van meer zit- of vervoerplaatsen per persoon is (in de spits) bedrijfseconomisch niet verantwoord. Tevens is de sta-zit verhouding van het nieuwe sprintermaterieel anders dan van het oudere materieel. Bovenstaande betekent dat het klantoordeel zitplaatscapaciteit in de trein in de spits met 70% onder druk blijft staan.

## 2.7 Toegankelijkheid

NS wil het reizen per trein voor zoveel mogelijk mensen mogelijk maken, ook voor mensen met een functiebeperking. Het eindbeeld is een geheel toegankelijk OV- en spoorstelsel. NS wil stapsgewijs een verantwoorde en proportionele bijdrage leveren aan het verbeteren van de (zelfstandige) toegankelijkheid van het OV- en spoorstelsel. Voor het jaar 2013 heeft NS de volgende aandachtsgebieden vastgesteld:

- Toegankelijkheid van materieel: Al het nieuw te bestellen materieel is zelfstandig toegankelijk voor mensen met een auditieve, visuele of motorische beperking. Voor materieel van het type SLT, dat voorzien is van een lage vloer, voert NS een onderzoek uit naar de technische mogelijkheden om de resterende kloof tussen trein en perron te overbruggen. Bij modernisering van bestaand materieel verbetert NS de toegankelijkheid voor mensen met een auditieve en/of visuele beperking.
- Reisinformatie: NS biedt reisinformatie in toenemende mate visueel en auditief aan, zowel via internet als op stations en in de trein. In 2013 ligt hierbij het accent op het visueel aanbieden van verstoringinformatie.
- Assistentieverlening: NS verbetert in 2013 de assistentieverlening onder andere door aandacht te besteden aan de samenwerking tussen het personeel op de perrons en in de trein bij het

verlenen van assistentie. Daarnaast gaat NS onverminderd door met de voorbereidingen om de aanmeldtijd aanzienlijk terug te brengen.

- OV-chipkaart: NS ontwikkelt een toepassing voor de OV-chipkaart voor mensen met een visuele beperking. Door middel van deze toepassing kunnen mensen met een visuele beperking voor vertrek telefonisch hun reis boeken waardoor zij niet hoeven in te checken op het station.

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

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

Een beschrijving van het meetsysteem voor de klantordelen en de gebruikte meetmethoden voor procesindicatoren is te vinden in [bijlage 2](#). De meetsystemen zoals opgenomen in bijlage 2 zijn, zoals vastgelegd in artikel 7.3 in de Hoofdrailnet concessie, als geheel instemmingsplichtig.



## Bijlage 1 Definities

### Op tijd rijden

#### *Klantoordeel op tijd rijden*

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

#### *Aankomstpunctualiteit 5 minuten*

De aankomstpunctualiteit van een trein geeft aan de mate waarin de trein op tijd aankomt op een vastgesteld station.

Het betreft het percentage treinen dat op de meetpunten arriveert, waarbij het verschil tussen de gerealiseerde aankomsttijd en de (in het dagplan) geplande aankomsttijd minder dan de normtijd bedraagt. Voor de internationale standaardnorm van 5 minuten geldt dat als het verschil tussen de geplande en gerealiseerde aankomsttijd gelijk of minder is dan 4 minuten en 59 seconden de trein als "op tijd" wordt beschouwd.

#### *Reizigerspunctualiteit*

De indicator reizigerspunctualiteit geeft weer voor welk percentage van de reizigers de treinreis is geslaagd. Dat wil zeggen dat de trein daadwerkelijk heeft gereden, minder dan vijf minuten vertraging bij aankomst had en de voor de overstappers geplande aansluiting is gehaald. Voor reizigerspunctualiteit wordt hetzelfde meetsysteem gebruikt als voor aankomstpunctualiteit uitgebreid met het meetsysteem voor aansluitingen. Voor de reizigerspunctualiteit worden de gemeten aankomsten en het aantal gereden treinen gewogen naar het aantal betrokken reizigers en de gemeten aansluitingen naar het aantal betrokken overstappers.

Effecten van een aangepaste dienstregeling op de reizigerspunctualiteit:

- Als de dienstregeling op de dag zelf wordt aangepast (door onverwachte verstoringen) of voor de volgende dag (verwacht extreem weer), worden de effecten op de aankomstpunctualiteit, percentage gereden treinen en gerealiseerde aansluitingen gemeten ten opzichte van de normale dienstregeling. Dit wil zeggen dat aanpassing in de dienstregeling, waarbij NS treinen opheft en aansluitingen laat vervallen, tot uitdrukking komt in de prestaties aankomstpunctualiteit, gereden treinen, gerealiseerde aansluitingen en reizigerspunctualiteit.
- Als de aanpassingen van de dienstregelingen langer vooruit (vanaf 48 uur) zijn gepland worden de effecten op de aankomst- en reizigerspunctualiteit gemeten ten opzichte van deze aangepaste dienstregeling.

### Informatievoorziening

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

Het percentage klanten dat een waardering van 7 of meer geeft voor informatievoorziening in onvertraagde situaties en bij vertraging tot en met 15 minuten.

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

Het percentage klanten dat een waardering van 7 of meer geeft voor informatievoorziening bij vertraging langer dan 15 minuten.



*Informatievoorziening bij ontregelingen in de trein ongewogen*

Percentage van het totaal aantal gemeten ontregelingen in de treindienst, waarbij daarover in de trein informatie is gegeven via omroep en/of schermen.

*Informatievoorziening bij ontregeling op het station ongewogen*

Percentage van het totaal aantal gemeten ontregelingen in de treindienst waarover informatie op het station is gegeven via omroep en/of schermen.

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

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

## **Reinheid**

*Klantoordeel reinheid interieur treinen en stations*

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

*Standkwaliteit reinheid treinen en stations*

Rekenkundig gemiddelde van drie indicatoren met de volgende geweging:

- 0,5 \* standkwaliteit interieur trein: de mate waarin de reinheid van het interieur van het materieel voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen op een willekeurig moment van de dag voor en gedurende de dienst.
- 0,4 \* het percentage kwaliteitsmetingen waarbij de reinheid van het betreffende stationsobject (reguliere reiniging) met een voldoende (6 of hoger) wordt gewaardeerd.
- 0,1 \* het percentage kwaliteitsmetingen waarbij de reinheid van het betreffende stationsobject (periodieke reiniging) met een voldoende (6 of hoger) wordt gewaardeerd.

## **Sociale veiligheid**

*Klantoordeel sociale veiligheid*

Het klantoordeel sociale veiligheid in de trein respectievelijk op het station overdag en avond is het percentage klanten 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 klantoordelen met de volgende geweging:

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

## **Vervoerscapaciteit reizigers**

*Klantoordeel zitplaatscapaciteit in de trein in de spits*

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



#### *Vervoerscapaciteit Reizigers in de spits*

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

De procesindicator wordt in twee stappen berekend:

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

## Bijlage 2 Specificatie meetsystemen (instemming)

In de onderstaande specificaties zijn de aanbevelingen vanuit de het rapport van Horvat & Partners ten aanzien van de meetsystemen van NS verwerkt.

### **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 klanten in de trein gegeven);
- Kwaliteitsmetingen (overwegend objectief, aan de hand van een checklist vastgesteld door eigen enquêteurs), waaronder informatie bij ontregelingen en trefkans conducteur.

#### *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 uitgevoerd in opdracht van NS.

In opdracht van het ministerie is in het verleden door onderzoeksburo Sartorius een onderzoek naar de kwaliteit en onafhankelijkheid van het Klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De conclusie hiervan was dat de uitkomsten als objectief en betrouwbaar moeten worden gekwalificeerd; zij vormen een reële weergave van de kwaliteitsoordelen van de reizigers en zijn niet afhankelijk van de organisatie die het onderzoek uitvoert.

#### *Opzet*

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

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

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

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

#### *Weging*

Voor de uiteindelijke rapportage worden de resultaten gewogen naar de realisatie van het vervoer.

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



Elk kwartaal wordt opnieuw de gerealiseerde steekproef geïjkt 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 veel 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 2011 op het Hoofdrailnet.

		Marge +/- in procenten
Kwaliteitsmeting	Reinheid interieur	0,70
Kwaliteitsmeting	Informatie op het station bij ontregelingen	1,50
	Informatie in de trein bij ontregelingen	1,40
	Aantal HC rondes per 30 minuten	1,8
Reizigersoordeel	Algemeen oordeel reizen per trein	0,31

#### *Klantoordelen reisinformatie*

Voor de klantoordelen reisinformatie bij 0 tot en met 15 minuten vertragingen en reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging wordt gebruik gemaakt van online dataverzameling. Middels een internetmonitor, uitgezet onder leden van het NS panel, wordt respons gegenereerd naar de klanttevredenheid over de reisinformatie die NS geeft tijdens de laatst gemaakte reis.

De respons wordt online verzameld en gecontroleerd op volledigheid van de ingevulde vragenlijsten en standaardcontroles van schoning van de data.

- De component reizigersoordelen (klantoordelen) bevat circa 22.000 online enquête formulieren per jaar.
- De indicatoren waarover verantwoording wordt afgelegd aangaande de Reisinformatie worden gebaseerd op reizen die hebben plaatsgevonden op het hoofdrailnet.
- Niet-NS reizen worden niet meegenomen.
- Uitsluitend reizen die in de laatste drie dagen hebben plaats gevonden worden meegenomen.
- De monitor wordt dagelijks online uitgevraagd om zo een compleet beeld te krijgen over alle dagen in het jaar.
- Om te zorgen dat de resultaten van de online monitor representatief zijn worden deze herwogen op de variabelen reismotief en leeftijd.

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

#### *Reizigerspunctualiteit*

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

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

### **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:

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

- de trein staat te laat klaar (3 minuten of meer na de geplande vertrektijd);



- er is een spoorwijziging;
- er is een bestemmingswijziging;
- de trein gaat via een andere route rijden.

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

#### *Informatievoorziening bij ontregelingen in de trein ongewogen*

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

#### *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 via omroep en/of schermen.

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

Het totaal aantal keren dat een HC in treinen is langsgelopen gedeeld door de totale werkelijke meettijd in treinen uitgedrukt in aantal blokken van 30 minuten. 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 Service en Veiligheid) geldt voor de NS enquêteur als 'conducteur'.

## **Reinheid**

### *Standkwaliteit reinheid trein en station*

Deze indicator bestaat uit onderliggende indicatoren zoals genoemd in bijlage 1.

### *Standkwaliteit Interieur trein*

Standkwaliteit interieur is zowel onderverdeeld naar tijdvenster (materieel voor aanvang dienst en tijdens dienst) als naar onderstaande categorieën:

- reizigersruimten (onder andere vloeren, stoelen, deuren en afvalbakken)
- personeelsruimten (onder andere vloeren, stoelen, deuren en afvalbakken)
- balkon (onder andere vloeren, stoelen, deuren en afvalbakken)
- sanitair (onder andere vloeren, deuren en toiletpot met zitting)

De onderliggende kwaliteitseisen zijn per element gedefinieerd.

### *Reguliere reiniging stations*

Het reguliere schoonmaakonderhoud van stations wordt uitgevoerd op alle stations in Nederland. De frequentie van de reguliere reiniging hangt samen met de omvang van het station en het aantal in- en uitstappers per station. De stations worden minimaal één keer per week schoongemaakt. De grote stations met veel in- en uitstappers hebben de hoogste frequentie en worden twee keer per dag,

zeven dagen per week (730 reinigingen per jaar) gereinigd. Daartussen zitten allerlei vastgestelde variaties. De frequentie van reiniging wordt bijgesteld indien nodig. Tijdens de reiniging vindt algemene schoonmaak plaats en afvalverwijdering.

#### *Periodieke reiniging stations*

Het periodieke reinigen van de stations is afhankelijk van stationstype en aantal in- en uitstappers:

- perronsporen worden minimaal één keer per jaar en maximaal wekelijks gereinigd
- stationsmeubilair wordt minimaal een keer per maand en maximaal iedere dag gereinigd
- glasbewassing vindt minimaal acht keer per jaar plaats, onafhankelijk van stationstype en aantal in- en uitstappers

### **Vervoerscapaciteit Reizigers**

#### *Vervoerscapaciteit reizigers in de spits*

De procesindicator wordt in twee stappen berekend.

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

#### *Vervoerplaatsen per traject*

Het aantal vervoerplaatsen 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 2013

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

Algemeen klantoordeel

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

Aankomstpunctualiteit 3 minuten norm

Gerealiseerde aansluitingen

Gereden treinen (98,5%) (\*)

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

Klantoordeel informatievoorziening bij ontregeling

- Klantoordeel informatievoorziening bij ontregelingen in de trein
- Klantoordeel informatievoorziening bij ontregeling op het station

Klantoordeel aanspreekbaarheid ambulante service medewerker

Klantoordeel aanspreekbaarheid NS personeel in de trein

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

Klantoordeel reinheid interieur trein en stations

- Klantoordeel reinheid interieur trein
- Klantoordeel reinheid stations

Standkwaliteit reinheid treinen en station

- Schoonmaak station regulier
- Schoonmaak station periodiek
- Standkwaliteit reinheid treinen

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

Klantoordeel sociale veiligheid trein en station totaal

- Klantoordeel sociale veiligheid trein avond
- Klantoordeel sociale veiligheid station avond
- Klantoordeel sociale veiligheid trein overdag
- Klantoordeel sociale veiligheid station overdag

Medewerkersoordeel trein dag (\*\*)

Medewerkersoordeel trein avond (\*\*)

Medewerkersoordeel station dag (\*\*)

Medewerkersoordeel station avond (\*\*)

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

(\*\*) een keer in de twee jaar vindt het medewerkersbetrokkenheidsonderzoek plaats.

## Bijlage 4 Weergave reactie Consumentenorganisaties

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

### 1. Strategie en mobiliteit

Wij steunen de ambities die u aangeeft in de eerste paragraaf van het Vervoerplan. Vergroting van het aandeel van treinreizigers in de mobiliteitsmarkt is in het belang van de reiziger (omdat dit alleen lukt met goede dienstverlening tegen een redelijke prijs) en in het belang van Nederland als geheel (omdat het spoor in staat is om grote reizigersstromen te verwerken met relatief geringe nadelige effecten voor de levenskwaliteit in ons dichtbevolkte land). En het is een uitstekende ambitie om ernaar toe te werken dat uw klanten de manier waarop NS met hen omgaat ervaren als een goed voorbeeld voor Nederland.

U wilt de aantrekkelijkheid van de trein verhogen door gemak, beleving en comfort te verhogen. Dit is een goed streven. Wel maken wij hierbij enkele opmerkingen.

- Gemak, beleving en comfort moeten een solide basis hebben in een betrouwbare dienstuitvoering. Dit geldt trouwens ook voor de hogere treinfrequenties in PHS. Wij zijn van mening dat deze betrouwbaarheid nog niet op orde is. Buiten de beruchte winterdagen van de afgelopen jaren doen zich (het hele jaar rond) teveel storingen voor die het treinverkeer ontwrichten of rond belangrijke knooppunten geheel lam leggen. Het Vervoerplan geeft weinig inzicht in acties die NS en/of ProRail nemen om tot verbetering te komen. Dit inzicht zou op enigerlei wijze wel geboden moeten worden, in ieder geval op hoofdlijnen.
- De ambitie om mensen te verleiden in de trein te stappen, zou tevens gericht moeten zijn op degenen die hun reis met verschillende vervoerders moeten maken. Dit betekent dat alle bedrijven – dus ook NS – bereid moeten zijn tot een wijze van samenwerking die het gemak van de reiziger in de OV-keten werkelijk centraal stelt.

*Reactie NS:*

*NS onderschrijft dat een betrouwbare dienstuitvoering de basis moet zijn voor gemak, beleving en comfort. Het voorkomen van het aantal negatieve uitzonderingen in de dienstverlening en het verlagen van het aantal negatieve ervaringen is daarom essentieel is voor reizigers. Hiertoe is de spoorsector een meerjarige verbeteraanpak gestart, waarin het samenspel van infrastructuur, materieel, personeel, het logistieke plan en de be- en bijsturing geoptimaliseerd wordt, vertrekkend vanuit de reiziger. De aanpak voor de komende periode is erop gericht om enerzijds verstoringen zoveel mogelijk te voorkomen door preventieve maatregelen te nemen en anderzijds bij meerdere infrastructuur- en materieelstoringen en de gevolgen voor de reiziger te beperken.*

*U geeft terecht aan dat samenwerking tussen verschillende vervoerders noodzakelijk is om reizigers, die hun reis met verschillende vervoerders moet maken, te verleiden in de trein te stappen. Uiteraard werkt NS graag samen met andere vervoerders. Het is daarbij van belang dat alle bedrijven hiertoe bereid zijn en zich constructief opstellen. Overigens is NS van mening dat de uitbreiding van concurrentie op het spoor de samenwerking niet bevordert, noch in het belang van reizigers is.*

Voor onze opmerkingen inzake de dienstregeling verwijzen wij naar onze adviezen over o.a. het basisuurpatroon en de 7x24-uuruitwerking van de dienstregeling.



*Reactie NS:*

*NS heeft op de van de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov ontvangen adviezen inzake de dienstregeling 2013 schriftelijke reactie gegeven. Eventuele aanpassingen in de dienstregeling waar het de structuur aangaat, door de adviezen van het Locov, zijn verwerkt in de geactualiseerde tekst van het Vervoerplan 2013.*

## **2.1 Scorecard**

Het concept-Vervoerplan 2013 bevat belangrijke veranderingen in de 'scorecard', de kritische prestatie-indicatoren waarmee NS zichzelf resultaatverplichtingen oplegt. Uw plan is om de afzonderlijke klantoordelen over de verschillende onderdelen van de zorgplicht te verwijderen uit de scorecard en te vervangen door het algemene klantoordeel over het reizen met NS (naast de diverse procesindicatoren per zorgplicht-onderdeel).

U bent van mening dat de waardering van reizigers voor de verschillende aspecten van de dienstverlening niet goed tot uitdrukking komt in de verschillende klantoordelen. Wij zijn van mening dat u eerst zou moeten nagaan of de (manier van) totstandkoming van de klantoordelen (inclusief de vraagstelling) kan worden verbeterd. En wanneer u meent dat verbetering van het klantoordeel voor bepaalde onderdelen van de zorgplicht niet realistisch is, dan kunt u dat altijd beargumenteren bij de voorgestelde grenswaarden voor de komende jaren.

Hoewel wij kunnen begrijpen dat u de scorecard van tijd tot tijd wilt aanpassen aan voortschrijdend inzicht, vinden wij het vervangen van de verschillende klantoordelen door een algemeen klantoordeel te snel en te ver gaan. Het moet voor ons en de samenleving mogelijk blijven om de prestaties van NS, op de belangrijkste aspecten zoals op tijd rijden, informatie enz.), aan de hand van een combinatie van procesindicatoren én klantoordelen zichtbaar en herkenbaar te beoordelen. In onze ogen zijn de afzonderlijke klantoordelen voor de onderdelen van de zorgplicht in 2008 (bij de overgang naar outputsturing) niet voor niets toegevoegd aan de indicatoren waarmee de NS-prestaties worden beoordeeld. Daarbij vinden wij het op zichzelf een goede gedachte om hierbij ook het algemeen klantoordeel over het reizen met NS te betrekken. In dit bredere perspectief kunnen de afzonderlijke klantoordelen over de onderdelen van de zorgplicht wellicht een iets minder groot gewicht krijgen. Maar deze afzonderlijke klantoordelen blijven nodig bij het beoordelen van de prestaties van NS.

Wij lichten onze opvatting hieronder toe.

### **Toelichting**

De klantoordelen over de zorgplicht-aspecten zijn in 2008 toegevoegd aan het Vervoerplan. Dit gebeurde in het kader van de overgang naar outputsturing. Tegelijkertijd verbond NS zich voor het eerst aan het realiseren van prestaties op de deelgebieden van de zorgplicht. De bijbehorende KPI's vormden een mix van procesindicatoren en klantoordelen.

De consumentenorganisaties zijn het van meet af aan van harte eens geweest met het betrekken van klantoordelen bij de indicatoren waarmee de NS-prestaties worden beoordeeld. Wij onderschreven ook uw motivatie hiertoe in het Vervoerplan 2008<sup>4</sup>. In uw reactie<sup>5</sup> op onze positieve zienswijze

<sup>4</sup> Citaat uit de inleiding tot het Vervoerplan 2008: "NS stelt waardering door de klanten centraal als het gaat om de kwaliteit van de dienstverlening. Het gebruik van klantwaardering als interne en externe graadmeter voor de kwaliteit van de dienstverlening betekent ook dat klantwaardering het belangrijkste criterium is op alle niveaus binnen NS bij de inzet van medewerkers en middelen, het managen van processen en het beoordelen van

nut en noodzaak van ieders inspanningen."

<sup>5</sup> Vervoerplan 2008, paragraaf 4.1.1.

schreef u het prettig te vinden dat de consumentenorganisaties “de zienswijze van NS delen over het belang van het oordeel van de klant en dat zij onderschrijven dat externe verantwoording op objectieve prestatie-indicatoren kan leiden tot perverse sturing.”

Wij zijn van mening dat de uitgangspunten van 2008 nog steeds geldig zijn. Voor alle duidelijkheid: wij hebben niet de indruk dat NS de klant nu minder hoog in het vaandel heeft staan. Het is ons bekend dat NS, bij het werken aan verbetering van de dienstverlening op allerlei wijzen (steeds uitgebreider en verfijnder), gebruik maakt van de oordelen, wensen en reacties van klanten.

Ondanks de toenemende aandacht voor de klant blijft het nodig om NS, mede via de klanttevredenheid, te blijven beoordelen op de basis van de dienstverlening. U schrijft – zeer terecht – dat het voor de reizigers van het grootste belang is dat de basis op orde is en blijft. Dit oordeel moet echter niet alleen gebaseerd zijn op de procesindicatoren van NS, maar ook op de mening van de klant zelf. En dan niet uitsluitend op een algemeen oordeel, omdat daaruit niet duidelijk blijkt met welke kernprestaties het volgens de klant beter of slechter gaat.

Wij zijn het met u eens dat het bij de basis van de dienstverlening om dissatisfiers gaat (prestaties waarvan klanten verwachten dat ze in orde zijn, en waarvoor ze dus niet snel hoge cijfers geven). Maar wij vinden dit geen reden om in de NS-scorecard de focus van het klantoordeel meer te leggen bij satisfiers, zoals comfort en beleving.

U heeft betoogd dat belangrijke basisprestaties van NS (zoals op tijd rijden) de afgelopen jaren zijn verbeterd, terwijl het klantoordeel deze verbetering niet volgt. Dit laatste schrijft u voor een belangrijk deel toe aan negatieve uitschieters, bijvoorbeeld de beruchte winterdagen waarop het treinverkeer vastliep. Naar uw mening laten klanten zich door deze dagen nog lange tijd beïnvloeden in hun oordeel. Dat is een mogelijkheid, maar wij wijzen erop dat er mogelijk meer mis is met de betrouwbaarheid van het treinverkeer dan alleen de beruchte winterdagen. Uitval en ernstige ontregeling van het treinverkeer door sein- en wisselstoringen en andere niet-wintergerelateerde oorzaken treffen het hele jaar door aanzienlijke aantallen reizigers. Blijkbaar staat dit hoge punctualiteitscores niet in de weg, maar het verbaast ons niet dat het klantoordeel hierbij achterblijft.

Wij zien wel ruimte voor verbetering van het klantoordeel over ‘op tijd rijden’. Meer dan bij de procesindicator treinpunctualiteit. Wij realiseren ons dat NS hiervoor in belangrijke mate afhankelijk is van prestaties van ProRail. Hierop heeft NS slechts een beperkte invloed. De prikkel in de vorm van een grenswaarde voor het klantoordeel ‘op tijd rijden’ komt op deze manier niet terecht bij de organisatie die wellicht de belangrijkste inspanningen voor verbetering moet leveren. Wij zien dit als een zwakte in de huidige aansturing op kernprestaties van ProRail en NS. Deze zwakte lijkt ons moeilijk te verhelpen zonder in (contraproductieve) discussies te vervallen over de toewijzing aan ProRail en NS.

In onze ogen is de tijd rijp om het gebruik van klantoordelen bij de beoordeling van de prestaties van NS (en van ProRail) te evalueren. Of de klantoordelen een juiste afspiegeling vormen van wat reizigers vinden van de basisprestaties van NS en ProRail, is een vraag die hierbij aan de orde kan komen. Tevens kan worden bezien wat realistische doelstellingen zijn bij dissatisfiers. Misschien is werken met bodemwaarden, waar de prestatie niet beneden mag komen, een mogelijkheid. De nieuwe Vervoerconcessie (en voor ProRail de Beheerconcessie) vinden wij het meest geschikte moment om van deze inzichten gebruik te gaan maken.

*Reactie NS:*

*NS beseft dat het voorstel om over te gaan naar één algemeen klantoordeel een belangrijke verandering is in de scorecard. Het oordeel van de klant is voor NS van groot belang. In verschillende sessies heeft NS u toegelicht waarom NS van mening is dat met behulp van het algemeen*

*klantoordeel juist het totaaloordeel van de klant wordt benadrukt. Mede naar aanleiding van uw reactie heeft NS echter besloten om voorlopig de klantoordelen per zorggebied te blijven hanteren en is het vervoerplan hierop aangepast. De scorecard is daarom gelijk gehouden aan die uit het vervoerplan 2012 met uitzondering van de klantoordelen binnen het zorggebied reisinformatie. Daar worden de nieuwe klantoordelen gehanteerd.*

## **2.2 Algemeen**

U zegt in het Vervoerplan dat externe factoren invloed kunnen hebben op het klantoordeel. Daarnaast geeft u hiervan enkele voorbeelden. Anders dan het overige in paragraaf 2.2. schrijft u hier niet of en hoe u deze factoren wilt beïnvloeden. Wij raden u aan actief beleid te formuleren en te voeren betreffende externe factoren en bovendien te bepalen op welke externe factoren u dat wel dan niet doet.

*Reactie NS:*

*De voorbeelden die NS noemt zijn berichtgeving in de media, weersomstandigheden en persoonlijke gesteldheid van de reiziger. NS probeert de negatieve gevolgen van externe factoren zoveel mogelijk te beperken waardoor de beleving van de reiziger mogelijk positief beïnvloed wordt. Met betrekking tot berichtgeving in de media beïnvloedt NS deze bijvoorbeeld door zelf actief gebruik te maken van social media. Met betrekking tot de weersomstandigheden probeert NS de negatieve gevolgen zoveel mogelijk te beperken door middel van de eerder genoemde verbeteraanpak. Overigens is deze paragraaf inmiddels verwijderd als gevolg van de aanpassing van de scorecard.*

## **2.3 Op tijd rijden**

Over de behoefte aan inzicht in maatregelen van NS en ProRail om de betrouwbaarheid van de dienstuitvoering te verbeteren, maakten wij reeds een opmerking bij paragraaf 1.

Wij maken ons al enige tijd zorgen over de mate waarin reizigers hinder ondervinden van omvangrijke (geplande) werkzaamheden aan de infrastructuur. Wij steunen van harte uw streven om, samen met ProRail en de verdere spoorbranche, te werken aan vermindering van deze hinder voor de reizigers.

Wij onderschrijven de wenselijkheid van een verbetering van de procesindicator reizigerspunctualiteit. Uit deze indicator kan nu alleen worden afgelezen, welk deel van de reizigersverplaatsingen (vrijwel) op tijd heeft kunnen plaatsvinden. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen verplaatsingen met kleine en zeer grote vertragingen, terwijl dit voor reizigers een groot verschil maakt.

*Reactie NS:*

*NS neemt uw opmerking met betrekking tot de verbetering van de procesindicator mee in het onderzoek naar de mogelijkheid om de procesindicator reizigerspunctualiteit verder te ontwikkelen. De overige punten zijn toegelicht in paragraaf 1.*

## **2.4 Informatievoorziening**

Wij zouden graag zien dat de verhoogde aandacht voor de omroep in de trein zich niet alleen richt op het treinpersoneel, maar ook op het functioneren van de boordomroep (o.a. bij gekoppelde treinstellen).

*Reactie NS:*

*Het controleren van de omroepinstallaties in de treinen heeft de bijzondere aandacht van NS. NS heeft de onderhoudsintervals hiervoor verkort en sturen onze onderhoudsmonteurs op dit voor de reizigers cruciale aspect.*

Wij constateren dat bij werkzaamheden de informatie over een aangepaste treindienst niet altijd volledig is. Weliswaar worden de werkzaamheden op het traject zelf wel vernoemd, maar vaak is de treindienst op een nabijgelegen traject ook aangepast (bijvoorbeeld afwijkende vertrektijden of een lagere frequentie). De aanpassingen op het nabijgelegen traject worden echter niet vermeld. Dit leidt tot verrassingen bij reizigers. Wij adviseren daarom om een aangepaste treindienst beter en zorgvuldiger te communiceren.

*Reactie NS:*

*NS is zich bewust van de impact van werkzaamheden op de dienstregeling en de gevolgen voor de reizigers. De communicatie vóóraf (via diverse media) en via actuele reisplanners, wordt verbeterd. Gebleken is dat de informatie niet goed vindbaar is voor klanten en de teksten niet altijd volledig zijn. Geraakte trajecten in de omgeving van het werktraject worden niet altijd goed vermeld. Dit wordt aangepast. Om nare verrassingen voor reizigers te voorkomen adviseert NS haar klanten om altijd kort voor vertrek een actuele reisplanner, bijvoorbeeld op ns.nl, te raadplegen. Hierin zijn alle wijzigingen verwerkt.*

## **2.5 Reinheid**

Geen opmerkingen.

## **2.6 Sociale veiligheid**

Geen opmerkingen.

## **2.7 Vervoercapaciteit**

Wij zien op dit onderdeel een verschuiving in doelstelling. "Klanten een zitplaats bieden is een belangrijk onderdeel van de dienstverlening van NS," schreef u nog in het Vervoerplan 2012. Dit is nu veranderd in: "NS wil reizigers een redelijke kans op een vervoerplaats bieden."

Wij zouden deze verschuiving beter kunnen begrijpen als zij uitsluitend op de Sprinters in de spitsuren betrekking zou hebben. Het nieuwe Sprintermaterieel (type SLT) is nu eenmaal ingericht op meer staande en minder zittende reizigers dan oudere materieeltypen. Bij een langere reisduur (in Sprinter of Intercity) en buiten de spits blijft een grote kans op een zitplaats echter belangrijk. Uw ambitie was immers om gemak, beleving en comfort te verhogen. Dat is moeilijk te rijmen met de algemene verschuiving in uw doelstelling bij vervoercapaciteit. Daarnaast merken wij al in de praktijk dat de vervoercapaciteit van Sprinters en bepaalde Intercity's structureel onvoldoende is.

Dit punt wordt nog verscherpt door het voornemen om de klanttevredenheid over de zitplaatskans in de spits uit de scorecard te schrappen. Daarmee zou alleen de procesindicator overblijven die de vervoercapaciteit in de spits aangeeft. Maar die indicator zegt niets over de zitplaatskans. Wij vinden dat de zitplaatskans buiten de spits (en in de spits ook in de Intercity) in beeld moet blijven.

U wilt onderzoeken of de reizigers zich door tariefdifferentiatie beter in de tijd gaan spreiden. NS kent reeds tariefdifferentiatie tussen spits- en daluren. Uit uw toelichting hebben wij begrepen dat u hierbij niet in de eerste plaats aan een nieuwe vorm van tariefdifferentiatie denkt, maar aan een geleidelijke vergroting van het prijsverschil tussen spits- en daluren. Wij vinden dat het openbaar vervoer (dus ook NS) zeer terughoudend moet zijn met prijsverhogingen in de spits. Veel reizigers zouden vanwege het verschil in prijs en/of drukte best buiten de spits willen reizen, maar kunnen niet om verplichtingen heen waarop zij geen invloed hebben. Daarnaast moet het OV zich niet uit de markt prijzen ten opzichte van de auto.

*Reactie NS:*

*NS begrijpt en onderschrijft uw zorg over deze verandering. De doelstelling is inderdaad met name gericht op de spits. Zoals aangegeven in het Vervoerplan is de spits de graadmeter voor de benodigde vervoercapaciteit van NS. De inzet van materieel gedurende de dag wordt aangepast aan de*



*reizigersstromen. Voor de Sprinter wordt in de spits altijd gepland op zit- en staplaatsen; voor de Intercity wordt gepland op zitplaatsen. Op bepaalde trajecten en tijden is dit helaas niet altijd mogelijk gezien de voorwaarden zoals beschreven in het Vervoerplan. Bijvoorbeeld: op de A2-corridor is het niet mogelijk om meer, langere of hogere treinen in te leggen op de huidige infrastructuur. Daarom kijkt NS, net als de reizigers, reikhalzend uit naar PHS (Programma Hoogfrequent Spoorvervoer). Uw opmerking met betrekking tot tariefdifferentiatie neemt NS mee in haar overweging om deze toe te passen.*

## **2.8 Toegankelijkheid**

Het lijkt ons een goede gedachte om zo snel mogelijk op zo veel mogelijk trajecten de mogelijkheid van een zelfstandig toegankelijke reis te bieden. Een reiziger in een rolstoel kan daardoor zonder hulp in en uit de trein komen. In het Vervoerplan is hierbij sprake van intercitymaterieel met een gelijkvloerse instap. Dit is ons niet duidelijk, aangezien NS dergelijk Intercitymaterieel nog niet besteld heeft.

Wij vinden dat de OV-chipkaart moet worden toegevoegd aan de onderwerpen waarop de verbetering van toegankelijkheid zich richt.

*Reactie NS:*

*U merkt terecht op dat NS op dit moment niet over zelfstandig toegankelijk Intercitymaterieel beschikt en ook geen Intercitymaterieel in bestelling heeft. In het consultatiedocument zijn de speerpunten voor de langere termijn beschreven. De tekst hebben wij aangepast naar aandachtsgebieden voor 2013. Hierin is ook de OV-chipkaart benoemd.*



## Bijlage 5 Weergave reactie ProRail

In onderstaande bijlage is de reactie van ProRail integraal overgenomen.

Met belangstelling heeft ProRail kennis genomen van het concept- Vervoerplan 2013 dat u met uw brief d.d. 17 augustus 2012 aan ProRail ter advisering aanbod, in het kader van de consultaties voorafgaand aan de vaststelling van dat Vervoerplan.

Bij de beoordeling van het concept- Vervoerplan heeft ProRail zich beperkt tot alleen die onderdelen die de activiteiten van ProRail als beheerder van de hoofdspoorwegen raken.

NS heeft een aantal elementen van het concept- Vervoerplan in een overleg mondeling nader toegelicht. In dat overleg hebben NS en ProRail ook aandacht gegeven aan de coherentie van het Vervoerplan met het Beheerplan dat ProRail opstelt. Met het oog op die coherentie zal ProRail aanpassingen in het Beheerplan doorvoeren.

NS heeft bij gelegenheid van het hiervoor bedoelde overleg aangegeven, dat enkele onderdelen van het Vervoerplan naar aanleiding van overleg met ProRail en andere partijen een t.o.v. het concept gewijzigde inhoud zullen krijgen.

In die situatie geeft het concept- Vervoerplan ProRail geen aanleiding tot opmerkingen. ProRail spant zich er graag voor in om in de samenwerking met NS de bijdragen te leveren die nodig zijn voor het realiseren van de ambities die in het Vervoerplan zijn neergelegd.

*Reactie NS:*

*NS is zeer tevreden over de wijze waarop ProRail en NS hebben samengewerkt aan de afronding van het Vervoerplan. Het overleg over het Vervoerplan heeft ertoe geleid dat er een aantal wijzigingen is doorgevoerd. De genoemde samenwerking die nodig is voor het realiseren van de ambities gaat NS graag aan.*





# Bijlage 6 Weergave overleg IPO en SkVV

Corridor: Dordrecht-Rotterdam-Den Haag-Leiden-Schiphol/Haarlem-Amsterdam		bijzonderheden/opmerkingen	
diensregeling 2012	wensbeeld regio voor 2013 e.v.	diensregeling 2013	
<b>HSA/Internationale</b> 2x/v Amsterdam - Schiphol - Rotterdam - Breda. Plus Thais via HSL. Benelux (Amsterdam-Brussel 1x/v) via Schiphol, Den Haag HS, Rotterdam, Dordrecht, Roosendaal. Extra IC (1x/v) Rotterdam - Den Haag HS - Schiphol - Amsterdam (wordt samen met Benelux een halfuurdienst) <b>2e helft 2012</b> 2x/v Amsterdam - Schiphol - Rotterdam - Breda. Plus Thais via HSL. Benelux (Amsterdam-Brussel 1x/v) via Schiphol, Den Haag HS, Rotterdam, Dordrecht, Roosendaal. Extra Fyra (1x/v) Rotterdam - Schiphol - Amsterdam (gaat nog niet volledig rijden)	1x/2u HSA Den Haag Centraal - Rotterdam - Breda e.v. 1x/2u HSA Den Haag Centraal - Rotterdam	<b>Benelux via HSL</b> 2x/v Amsterdam - Schiphol - Rotterdam - Breda. 2x/v Amsterdam - Schiphol - Rotterdam. Plus Thais en Fyra-international (Benelux) via HSL.	Ingroaimodel Fyra van 2 naar 4x/v Rotterdam - Schiphol - Amsterdam vanaf september 2012.
<b>Leiden-Schiphol-Sloterdijk-Amsterdam (exclusief internationale treinen)</b> 2x intercity Leiden - Schiphol - Amsterdam Centraal (vanaf Den Haag Centraal) 2x intercity Leiden - Schiphol - Amsterdam Zuid - Almere (vanaf Den Haag Centraal)	4x intercity Leiden - Schiphol - Amsterdam Centraal (2x vanaf Rotterdam Centraal en 2x vanaf Den Haag Centraal)	2x intercity Leiden - Schiphol - Amsterdam Zuid - Almere - Leystad - Zwolle e.v. (vanaf Den Haag Centraal) 2x intercity Leiden - Schiphol - Amsterdam Centraal - Leystad (vanaf Vissering - Rotterdam Centraal)	Meer rechtstreekse verbindingen van naar Schiphol
2x Sprinter Hoofddorp - Lelystad-Sloterdijk-Zaandam-Hoorn Kersenboogerd 2x Sprinter Hoofddorp-Amsterdam Centraal	2x stoptrein Hoofddorp-Lelystad-Sloterdijk-Zaandam-Hoorn Kersenboogerd 2x stoptrein Hoofddorp - Amsterdam Centraal	2x Sprinter Hoofddorp - Lelystad-Sloterdijk-Zaandam-Hoorn Kersenboogerd 2x Sprinter Hoofddorp-Amsterdam Centraal	
<b>Leiden-Schiphol-Weesp</b> 2x Sprinter Leiden - Sassenheim - Nieuw Venneep - Hoofddorp - Schiphol - Amsterdam Zuid - Hilversum (Utrecht). 2x Sprinter Leiden - Sassenheim - Nieuw Venneep - Hoofddorp - Schiphol - Amsterdam Zuid - Almere (vanaf Den Haag Centraal)	2x Sprinter Leiden - Nieuw Venneep - Hoofddorp - Amsterdam Zuid - Hilversum + treinen van Hoofddorp naar Leystad, Schiphol naar Hilversum (zie bij die lijnen)	2x Sprinter (vanaf Den Haag Centraal) Leiden - Sassenheim - Nieuw Venneep - Hoofddorp - Schiphol - Amsterdam Zuid - Hilversum (Utrecht). 2x Sprinter (sats Leiden - Sassenheim - Nieuw Venneep -) Hoofddorp - Schiphol - Amsterdam Zuid - Almere	
Stations waar de intercity's stoppen: Schiphol, Amsterdam Lelystad, Amsterdam Sloterdijk	Sneltreinhaltons: Hoofddorp, Schiphol, Amsterdam Lelystad, Amsterdam Sloterdijk	Stations waar de intercity's stoppen: Schiphol, Amsterdam Lelystad, Amsterdam Sloterdijk	
<b>Den Haag - Leiden</b> 2x/v Sprinter Den Haag Centraal - Leiden - Schiphol e.v.	2x/v Sprinter Den Haag Centraal - Leiden - Schiphol e.v.	2x/v Sprinter Den Haag Centraal - Leiden - Schiphol e.v.	
2x/v Sprinter Den Haag Centraal - Leiden - Haarlem	2x/v Sprinter Den Haag Centraal - Leiden - Haarlem e.v.	2x/v Sprinter Den Haag Centraal - Leiden - Haarlem	
4x intercity Den Haag HS - Den Haag Laan van NOI - Leiden - Amsterdam Centraal Heemstede Aerdenhout - Haarlem - Amsterdam Sloterdijk - Amsterdam Centraal 2x intercity Den Haag Centraal - Leiden - Schiphol - Amsterdam Lelystad - Amsterdam Sloterdijk - Amsterdam Centraal 2x intercity Den Haag Centraal - Leiden - Schiphol - Amsterdam Zuid - Almere	4x/v intercity Den Haag Centraal - Leiden - Schiphol e.v.	2x intercity Den Haag HS - Den Haag Laan van NOI - Leiden - Schiphol - Amsterdam Lelystad - Amsterdam Sloterdijk - Amsterdam Centraal - ... - Leystad 2x intercity Den Haag HS - Den Haag Laan van NOI - Leiden - Heemstede Aerdenhout - Haarlem - Amsterdam Sloterdijk - Amsterdam Centraal 2x intercity Den Haag Centraal - Leiden - Haarlem - Amsterdam Sloterdijk - Amsterdam Centraal 2x intercity Den Haag Centraal - Leiden - Schiphol - Amsterdam Sloterdijk - Amsterdam Centraal 2x intercity Den Haag Centraal - Leiden - Schiphol - Amsterdam Zuid - Almere - Leystad - Zwolle e.v.	
<b>Den Haag - Dordrecht</b> 4x/v Sprinter Den Haag Centraal - Dordrecht e.v.	2x/v Sprinter Den Haag Centraal - Dordrecht - Roosendaal 2x/v Sprinter Den Haag Centraal - Dordrecht	4x/v Sprinter Den Haag Centraal - Dordrecht e.v.	
2x/v intercity Den Haag Centraal - Den Haag HS - Delft - Rotterdam Centraal - Dordrecht - Eindhoven e.v.	2x/v intercity Den Haag Centraal en HS - Rotterdam Centraal - Dordrecht - Eindhoven e.v.	2x/v intercity Den Haag Centraal - Den Haag HS - Delft - Rotterdam Centraal - Dordrecht - ... - Eindhoven e.v.	



2x/u Intercity Den Haag HS - Delft - Schiedam Centrum - Rotterdam Centraal - Rotterdam Blaak - Dordrecht 2x/u Intercity Den Haag HS - Delft - Schiedam Centrum - Rotterdam Centraal - Rotterdam Blaak - Dordrecht - 1x/u door naar Roosendaal - Bergen op Zoom - Vlissingen <b>Vanaf 2e helft 2012</b> 2x/u Intercity Den Haag HS - Delft - Schiedam Centrum - Rotterdam Centraal - Rotterdam Blaak - Dordrecht 2x/u Intercity Den Haag HS - Delft - Schiedam Centrum - Rotterdam Centraal - Rotterdam Blaak - Dordrecht - Roosendaal - 2x/u door stappend op alle stations naar Vlissingen	2x/u Intercity Den Haag HS - Delft - Schiedam Centrum - Rotterdam Centraal - Rotterdam Blaak - Dordrecht 2x/u Intercity Den Haag HS - Delft - Schiedam Centrum - Rotterdam Centraal - Rotterdam Blaak - Dordrecht - Roosendaal - 2x/u door naar Vlissingen stappend op alle stations	Intercity Dordrecht - Roosendaal (na overgang Barendix op HS) in strakke 30-30-kgging, vanaf Roosendaal stappend door naar Vlissingen.
<b>Dordrecht - Leiden - Haarlem/Amsterdam</b> 2x/u Intercity Dordrecht - Rotterdam Blaak - Rotterdam Centraal - Schiedam Centrum - Delft - Den Haag HS - Den Haag Laan van NOI - Leiden - Heenstede Aerdenhout - Haarlem - Amsterdam Sloterdijk - Amsterdam Centraal	2x/u Intercity Dordrecht - Rotterdam Blaak - Rotterdam Centraal - Schiedam Centrum - Delft - Den Haag HS - Den Haag Laan van NOI - Leiden - Heenstede Aerdenhout - Haarlem - Amsterdam Sloterdijk - Amsterdam Centraal	
Stations waar de Intercity's stoppen: Leiden, Schiphol, Amsterdam Lelylaan, Amsterdam Centraal, Amsterdam Sloterdijk, Haarlem, Heenstede Aerdenhout, Den Haag Laan van NOI, Den Haag Centraal, Den Haag Hollands Spoor, Delft, Schiedam Centrum, Rotterdam Centraal, Rotterdam Blaak, Dordrecht	Stations waar de Intercity's stoppen: Leiden, Schiphol, Amsterdam Lelylaan, Amsterdam Centraal, Amsterdam Sloterdijk, Haarlem, Heenstede Aerdenhout, Den Haag Laan van NOI, Den Haag Centraal, Den Haag Hollands Spoor, Delft, Schiedam Centrum, Rotterdam Centraal, Rotterdam Blaak, Dordrecht	
<b>Nachtnet</b> Nachtrein Utrecht - Gouda - Rotterdam in nacht van vri-za en za-za (vertrek Uf 2:16u) Nachtrein Rotterdam - Dordrecht en verder naar Brabant op vri-za en za-za nacht <b>Corridor Den Haag/Rotterdam-Gouda-Woerden-Utrecht/Leiden</b> <b>dienstregeling 2012</b> Den Haag - Gouda - Utrecht e.v. 2x/u Intercity Den Haag Centraal - Gouda - Utrecht - Amersfoort e.v. 2x/u Intercity Den Haag Centraal - Gouda - Utrecht - Amersfoort e.v. 2x/uur Sprinter Den Haag Centraal - Gouda Governwelle + 2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Utrecht <b>Rotterdam - Gouda - Utrecht e.v.</b> 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 splits Sprinter Rotterdam - Gouda Governwelle	Doortrekken nachtnet van Rotterdam naar Gouda en Utrecht Nachtmet doortrekken van Rotterdam naar Dordrecht-Breda-Tilburg-Eindhoven; <b>wensbeeld regio voor 2013 e.v.</b> 4x/u Intercity Den Haag Centraal - Gouda - Utrecht e.v. 2x/u Intercity Den Haag Centraal - Gouda - Utrecht - Amersfoort e.v. 2x/uur Sprinter Den Haag Centraal - Gouda Governwelle + 2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Utrecht 4x/u Intercity Rotterdam Centraal - Rotterdam Alexander - Gouda Utrecht - Amersfoort e.v. 2x/u Sprinter Rotterdam Centraal - via Gouda en Breukelen - Amsterdam Centraal 2x/u splits Sprinter Rotterdam - Gouda Governwelle	2x/u Intercity Den Haag HS - Delft - Schiedam Centrum - Rotterdam Centraal - Rotterdam Blaak - Dordrecht 2x/u Intercity Den Haag HS - Delft - Schiedam Centrum - Rotterdam Centraal - Rotterdam Blaak - Dordrecht - Roosendaal - 2x/u door naar Vlissingen stappend op alle stations 2x/u Intercity Dordrecht - Rotterdam Blaak - Rotterdam Centraal - Schiedam Centrum - Delft - Den Haag HS - Den Haag Laan van NOI - Leiden - Heenstede Aerdenhout - Haarlem - Amsterdam Sloterdijk - Amsterdam Centraal 2x/u Intercity Dordrecht - Rotterdam Blaak - Rotterdam Centraal - Schiedam Centrum - Delft - Den Haag HS - Den Haag Laan van NOI - Leiden - Schiphol - Amsterdam Lelylaan - Amsterdam Sloterdijk - Amsterdam Centraal - ... - Leystad Stations waar de Intercity's stoppen: Leiden, Schiphol, Amsterdam Lelylaan, Amsterdam Centraal, Amsterdam Sloterdijk, Haarlem, Heenstede Aerdenhout, Den Haag Laan van NOI, Den Haag Centraal, Den Haag Hollands Spoor, Delft, Schiedam Centrum, Rotterdam Centraal, Rotterdam Blaak, Dordrecht Nachtrein Utrecht - Gouda - Rotterdam in nacht van vri-za en za-za (vertrek Uf 2:16u) Nachtmet Rotterdam - Dordrecht en verder naar Brabant op vri-za en za-za nacht, bedrijfsrijden ingeperkt (tot 2u ipv 4u).
<b>dienstregeling 2013</b> 2x/u Intercity Den Haag Centraal - Gouda - Utrecht 2x/u Intercity Den Haag Centraal - Gouda - Utrecht - Amersfoort daarna 1x/u Amersfoort Schotthorst / 1x/u Enschede 2x/uur Sprinter Den Haag Centraal - Gouda Governwelle 2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Utrecht 2x/u Intercity Rotterdam Centraal - Gouda - Utrecht - Amersfoort - in weekend rgt Intercity Rotterdam - Utrecht tussen Gouda en Utrecht gecombineerd met Intercity Den Haag - Utrecht - Amersfoort Schotthorst / Enschede 2x/u Sprinter Rotterdam Centraal - via Gouda en Breukelen - Amsterdam Centraal e.v. 2x/u splits Sprinter Rotterdam - Gouda Governwelle 2x/u Intercity Leiden Centraal - Leiden Lammenschans - Alphen - Bodegraven - Woerden - Utrecht 2x/u splits Sprinter Leiden - Alphen	<b>dienstregeling 2013</b> 2x/u Intercity Den Haag Centraal - Gouda - Utrecht 2x/u Intercity Den Haag Centraal - Gouda - Utrecht - Amersfoort daarna 1x/u Amersfoort Schotthorst / 1x/u Enschede 2x/uur Sprinter Den Haag Centraal - Gouda Governwelle 2x/u Sprinter Den Haag Centraal - Utrecht 2x/u Intercity Rotterdam Centraal - Gouda - Utrecht - Amersfoort - in weekend rgt Intercity Rotterdam - Utrecht tussen Gouda en Utrecht gecombineerd met Intercity Den Haag - Utrecht - Amersfoort Schotthorst / Enschede 2x/u Sprinter Rotterdam Centraal - via Gouda en Breukelen - Amsterdam Centraal e.v. 2x/u splits Sprinter Rotterdam - Gouda Governwelle 2x/u Intercity Leiden Centraal - Leiden Lammenschans - Alphen - Bodegraven - Woerden - Utrecht 2x/u splits Sprinter Leiden - Alphen	Sprinter Den Haag Centraal - Utrecht stopt op w enkdagen tot 20u niet op station Utrecht Leidsche Rijn In weekend rgt Intercity Rotterdam - Utrecht tussen Gouda en Utrecht gecombineerd met Intercity Den Haag - Utrecht - Amersfoort Schotthorst / Enschede 2x/u splits Sprinter Rotterdam - Gouda Governwelle



Stations waar de Intercity's stoppen: Den Haag Centraal, Gouda, Woerden (alleen de IC Leiden - Utrecht), Utrecht, Rotterdam, Rotterdam Alexander, Leiden Tussen Leiden en Woerden worden alle stations door Intercity's bediend.		Stations waar de Intercity's stoppen: Den Haag Centraal, Gouda, Woerden (alleen de IC Leiden - Utrecht), Utrecht, Rotterdam, Rotterdam Alexander, Leiden Tussen Leiden en Woerden worden alle stations door Intercity's bediend.
<b>Regio Utrecht</b>		
<b>dienstregeling 2012</b>		
<b>wensbeeld regio voor 2013 e.v.</b>		
<b>Utrecht - Amersfoort</b>		
2 Intercity's Utrecht - Zwolle; 2 Intercity's Rotterdam - Utrecht - Amersfoort Schothorst; 2 spits Intercity's Rotterdam - Leeuwarden (verdbubbelings trein); 2 Sprinters Utrecht - Amersfoort - Zwolle		2 Intercity's Rotterdam - Utrecht - Amersfoort - Zwolle - 1x/u Groningen / 1x/u Leeuwarden 2 Intercity's Den Haag - Utrecht - Amersfoort Schothorst (1x/u) / Erschede (1x/u) 2 Sprinters Utrecht - Amersfoort - Zwolle
<b>Utrecht - Geldermalsen/Tiel</b>		
2 Sprinters Utrecht - Tiel; 2 Sprinters Utrecht - 's Hertogenbosch; stoppen voortaan ook te Heuten Castellum		2 Sprinters Utrecht - Tiel 2 Sprinters Utrecht - 's Hertogenbosch
<b>Utrecht - Woerden</b>		
2 Intercity's Leiden - Woerden - Utrecht; 2 Sprinters Den Haag Centraal - Woerden - Utrecht	4 Sprinters tussen Utrecht en Woerden. Opening stasjon Leidsche Rijn (bediening 4x/u)	4 Sprinters (op werkdagen tot 20u) tussen Utrecht en Woerden waarvan er 2 stoppen op Utrecht Leidsche Rijn
<b>Veenendaal - Utrecht - Breukelen</b>		
2 Sprinters Rhenen - Utrecht - Breukelen (in spits door naar Amsterdam Centraal) 2 Sprinters (in spits vanaf Veenendaal Centrum -) Utrecht - Breukelen.	gehele dag 2 Sprinter Utrecht - Breukelen - Amsterdam	2 Sprinters Rhenen - Utrecht - Breukelen (in spits door naar Amsterdam Centraal) 2 Sprinters (in spits vanaf Veenendaal Centrum -) Utrecht - Breukelen.
<b>Utrecht - Hilversum - Almere/Zuidtak</b>		
2 Sprinters Utrecht - Weesp - Zuidtak - Schiphol 2 Intercity's Utrecht - Almere Oostvaarders		2 Sprinters Utrecht - Weesp - Zuidtak - Schiphol 2 Intercity's Utrecht - Almere Oostvaarders
<b>Utrecht - Baarn</b>		
2 Sprinters Utrecht - Baarn		2 Sprinters Utrecht - Baarn
<b>Intercitystations</b>		
Stations waar de Intercity's stoppen: Utrecht Centraal Amersfoort, Driebergen-Zeist, Veenendaal de Klomp, 's Hertogenbosch, Woerden (alleen IC Leiden-Utrecht), Utrecht Overrecht, Hilversum Sportpark, Hilversum * niet alle Intercity's stoppen		Stations waar de Intercity's stoppen: Utrecht Centraal Amersfoort, Driebergen-Zeist, Veenendaal de Klomp, 's Hertogenbosch, Woerden (alleen IC Leiden-Utrecht), Utrecht Overrecht, Hilversum Sportpark, Hilversum * niet alle Intercity's stoppen
Regio studeert op losknippen Utrecht - Baarn, vertramming en verknopping in Bilthoven aan HOV richting De Ulthof.		



Corridor Amsterdam/Schiphol - Flevoland/Hilversum/Amersfoort en Utrecht - Flevoland			
diensregeling 2012	wensbeeld regio voor 2013	diensregeling 2013	bijzonderheden/merkingen/herzien svp
Lelystad - Amsterdam CS / Schiphol 2x Intercity Lelystad - Amsterdam Centraal	2x Intercity Lelystad - Amsterdam Centraal stop op Almere Buiten	2x Intercity Lelystad - Almere Centrum - Amsterdam Centraal - Schiphol-Leiden/ Vliessingen	In Lelystad sluit deze Intercity aan op de nieuwe Intercity naar en van Zwolle-Groningen/Lelystad De Intercity's stoppen niet meer op Almere Buiten. Zorg regio is dat vervullen van de IC-stop Buiten ook betekent meer reizigers in de sprinters. Er is dan extra capaciteit in de sprinters nodig. Tevens is er zorg over de dalende frequentie in de bediening van Almere Buiten.
2x Intercity Lelystad - Schiphol - Den Haag Centraal	2x splits Intercity's Groningen - Lelystad - Schiphol (-Den Haag) vanaf Almere 4x heen in de ochtendspits en 4 x terug in de avondspits	2x Intercity Groningen/Lelystad - Zwolle - Lelystad - Almere Centrum - Schiphol - Den Haag Centraal	Na 22.00 uur rijdt deze Intercity tot Lelystad en gaat dan verder als Intercity Lelystad - Almere Centrum - Amsterdam Centraal en verder v.v. Regio is verheugd over deze uitbreiding. De Intercity's stoppen niet meer op Almere Buiten. Regio heeft zorg over de treinbezetting in 2013, nu er na de opening van de Hanzelijn geen extra treinen tussen Almere en Amsterdam gaan rijden. Hier is eerder wel van uitgegaan. De regio wil graag weten wanneer deze frequentiesproong terug wordt gemaakt en vraagt aandacht voor de zitplaatscapaciteit van de sprinters. Er zal blijkens overleg zijn met NS over de afstemming van aanbod (frequentie) en vraag.
2x Sprinter Almere Oostvaarders - Amsterdam Centraal	2x sprinter Almere Oostvaarders - Amsterdam Centraal	2x Sprinter Zwolle - Lelystad - Almere Centrum - Amsterdam Centraal	Deze sprinter bedient de nieuwe stations Almere Poort, Dronten en Kampen Zuid.
2x Sprinter Almere Oostvaarders - Hoofddorp - Leiden Centraal - (Den Haag Centraal)	2x sprinter Lelystad - Hoofddorp	2x Sprinter Almere Oostvaarders - Amsterdam Zuid - Hoofddorp - Leiden Centraal	NB: in de 2013 rijdt de Sprinter door naar Leiden v.v. In de 2013 rijdt de Sprinter uit Utrecht-Hilversum-Hoofddorp door t Den Haag Centraal
2x Intercity Almere Centrum - stop tot Naarden Bussum - Hilversum - Hilversum Sportpark - Utrecht Overvecht - Utrecht Centraal	2x zone treinen 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	Na 20.00 uur en op zondag rijdt deze Intercity 1x per uur. De regio pleit voor versnelling van de verbinding tussen Flevoland en Utrecht. Rechte NS: een maakbare versnelling, waarbij alle regionale wensen gehonoreerd moeten worden, is momenteel niet mogelijk vanwege beschikbare infrastructuur. Regio is content met het aantal reizigers/goeder treinen. Regio is content met de doortrekking van deze trein naar Oostvaarders, waardoor voor een deel van Almere de rechtstreekse verbinding met Utrecht wordt hersteld.
		Nieuwe stations, Dronten en Kampen Zuid. Deze stations worden 2x per uur bediend door de Sprinter tussen Zwolle en Lelystad. Nieuw station Almere Poort. Dit station wordt 6x per uur per richting bediend.	
Amersfoort-Hilversum-Amsterdam Centraal / Schiphol	2x Intercity Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Centraal	2x Intercity (Deventer) - Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Centraal - Hoorn - Enkhuizen	De Intercity's rijden in de spitsen na Amersfoort door van en naar Deventer. Tevens rijden 7x per dag in beide richtingen op dezelfde dienstregeling tot Amsterdam Centraal Internationale treinen van en naar Duitsland (heeft het zelfde stopregime en is open voor binnenlandse reizigers) 1x per uur rijdt deze Intercity van en naar Amersfoort en 1x per uur keert deze Intercity op Amersfoort Schiphol.
2x Intercity Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Zuid - Hoofddorp	2x sprinter Utrecht C - Hilversum - Amsterdam Zuid - Hoofddorp - Leiden	2x Sprinter Utrecht Centraal - Hilversum - Amsterdam Zuid - Schiphol - Leiden - Den Haag Centraal	Deze sprinter rijdt niet op zaterdag en zondag en op door de weekse dagen niet na 20.00 uur op het traject Leiden - Den Haag Centraal. (= gelijk vervoerplan 2012).
		2x Intercity Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Zuid - Hoofddorp - Leiden	NB: in de 2012 reed de Sprinter uit Almere Oostvaarders door t Den Haag Centraal.



2x Sprinter (Amersfoort Vathorst) - Amersfoort - Amsterdam Centraal	2x sprinter (Amersfoort - Hilversum - Amsterdam Centraal (in een goede kwartierrijd in de drg))	2x Sprinter (Amersfoort Vathorst) - Amersfoort - Amsterdam Centraal-Hoofddorp	Door de afronding van werkzaamheden op station Amsterdam Centraal kan deze printer weer doorgetrokken worden naar Amsterdam Sloterdijk-Hoofddorp Deze Sprinter rijdt van maandag t/m vrijdag tot 19.30 uur door naar en van Amersfoort Vathorst. N.B. Deze sprinter gaat nu ook stoppen op Amsterdam Science Park. Regio bestraft het dal sprinterrijders te maken krijgen met reistijdverlenging als gevolg van inhaling bovenop de verbeteerde bediening van Science Park. Regio wenst inzicht hoe deze verslechtering in de toekomst opgelost wordt gemaakt. Regio vraagt daarvoor aandacht voor de vervoerscapaciteit van deze sprinters in de spits.
<b>Utrecht CS-Baarn</b>			
2x Sprinter Utrecht Centraal - Baarn	Intercitystations: Hilversum, Naarden-Bussum, Almere Buiten, Almere Centrum, Duivendrecht, Amsterdam Zuid, Schiphol, Lelystad Centrum	2x Sprinter Utrecht Centraal - Baarn	Zie eerdere opmerkingen over vervallen IC-stop Almere Buiten.
2x Sprinter Utrecht Centraal - Bussum, Naarden - Almere Buiten, Almere Centrum, Duivendrecht (alleen richting Schiphol - Amersfoort/Lelystad), Amsterdam Zuid, Schiphol, Hilversum Sportpark, Utrecht Overvecht (alleen van en naar richting Almere). N.B. de Intercity Almere Centrum - Utrecht stopt ook op Almere Muziekplein.		Stations waar Intercity stopt: Amersfoort, Hilversum, Almere Centrum, Lelystad Centrum, Duivendrecht (alleen richting Schiphol - Amersfoort/Lelystad), Amsterdam Zuid, Schiphol, N.B. de Intercity Almere Oostvaarders - Utrecht stopt in Almere op alle stations, op Naarden - Bussum, Hilversum Sportpark en Utrecht Overvecht.	
<b>Corridor Gouda/Utrecht - Amsterdam</b>			
<b>Centraal/Schiphol</b>			
<b>diensregeling 2012</b>			
4x Intercity Utrecht Centraal - Amsterdam/Amsstel - Amsterdam Centraal (4x door naar Alkmaar waaraan 2x door naar Den Helder)	4x Intercity Utrecht Centraal - Amsterdam Centraal (2x door naar Haarlem, 2x door naar Alkmaar / Den Helder)	4x Intercity Utrecht Centraal - Amsterdam/Amsstel - Amsterdam Centraal (4x door naar Alkmaar waaraan 2x door naar Den Helder)	bijzonderheden/opmerkingen/herzien s.v.p. Na 20.00 uur en op zondag gaan er 2 Intercity's door op het traject Amsterdam Centraal - Alkmaar/Den Helder, waarbij een extra stop op station Heiloo wordt gemaakt. De regio vraagt aandacht voor de krappe aansluiting tussen de bootbus vanuit Texel en de trein van Den Helder naar Amsterdam. Regio constateert dat deze kan worden vervuld door kritisch te kijken naar stationnementstijd in Alkmaar in zuidelijke richting. Na 21.00 uur wordt de frequentie 2x per uur.
4x Intercity Utrecht Centraal - Amsterdam/Bijmer Arena - Amsterdam Zuid - Schiphol (2 x vanaf richting Endhoven en 2 x vanaf richting Arnhem)	4x Intercity Utrecht Centraal - Schiphol	4x Intercity Utrecht Centraal - Amsterdam/Bijmer Arena - Amsterdam Zuid - Schiphol (2 x vanaf richting Endhoven en 2 x vanaf richting Arnhem)	
4x Sprinter Utrecht Centraal - Breukelen	2x sprinter Utrecht Centraal - Amsterdam Centraal - Uilgeest (evl. door koppelen van RandstadSpoor)	4x Sprinter Utrecht Centraal - Breukelen	Na 20.00 uur en in het weekend is de frequentie 2 x per uur. In Breukelen 2 x per uur een overstap van de Sprinter uit Utrecht op de Sprinter uit de r. Woerden naar Amsterdam Centraal. In de spits rijden 2 van de 4 Sprinters (uit Eindhoven) door naar Amsterdam Centraal en verder naar Uilgeest. - in Utrecht Centraal rijden de sprinters door in de richting van Veerendaal. De regio handhaaft de wens uit de regelmatige kwartierdienst. Centraal, ook op het trajectdeel tussen Amsterdam en Breukelen te realiseren, i.p.v. de huidige ongelijkmatige verdeling van treinen over het uur. NS deelt dit wensbeeld.
2x Sprinter Woerden - Amsterdam/Bijmer Arena - Duivendrecht - Amsterdam Anstel - Amsterdam Centraal-Uilgeest	2x Intercity Rotterdam Centraal - Woerden - Bijmer - Duivendrecht - Anstel - Amsterdam Centraal	2x Sprinter Rotterdam-Woerden - Amsterdam/Bijmer Arena - Duivendrecht - Amsterdam Anstel - Amsterdam Centraal-Uilgeest	
	Intercitystations: Amsterdam/Bijmer Arena, Amsterdam Anstel		
<b>Corridor Zandvoort/Uilgeest - Haarlem/Amsterdam</b>			
<b>diensregeling 2012</b>			
2x Sprinter Zandvoort - Haarlem - Amsterdam Centraal	2x Intercity Haarlem - Amsterdam Centraal - Utrecht e.v.	2x Sprinter Zandvoort - Haarlem - Amsterdam Centraal	bijzonderheden/opmerkingen/herzien s.v.p. Deze Sprinter gaat stoppen op het nieuwe station Halweg-Zwanenburg Regio is verheugd met bediening Halweg - Zwanenburg 4x p.u.



2x Sprinter Ulgeest – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x sprinter Ulgeest – Haarlem – Amsterdam Centraal	2x Sprinter Ulgeest – Haarlem – Amsterdam Centraal Zwanenburg. Na 20.00 uur rijdt de Sprinter vanaf Haarlem-Ulgeest door naar Alkmaar en 1x/uur door naar Hoorn	Deze Sprinter gaat stoppen op het nieuwe station Halfweg-Zwanenburg. Na 20.00 uur rijdt de Sprinter vanaf Haarlem-Ulgeest door naar Alkmaar en 1x/uur door naar Hoorn
	2x sprinter Zandvoort – Haarlem	2x sprinter Zandvoort – Haarlem	Zie sprinter Amsterdam Centraal – Zandvoort
			NS gekende de zomermaanden juli, juli en augustus rijden er extra "strandtreinen" 2x/uur tussen Haarlem en Zandvoort van ca. 10.00 uur tot 19.30 uur.
Stations waar de Intercity's stoppen: Heemstede Aardenhout, Haarlem, Amsterdam Sloterdijk	Intercity stations: Heemstede Aardenhout, Haarlem, Amsterdam Sloterdijk		
<b>Corridor Dordrecht-Rotterdam-Den Haag-Leiden-Schiphol/Haarlem-Amsterdam</b>			
<b>dienstregeling 2012</b>			
<b>HSA/Internationaal</b>			
4 keer per uur rijden NS Hs-snel treinen (Fyra) op de HSL tussen Amsterdam Centraal - Schiphol en Rotterdam, waaraan 2 keer per uur deze trein doorrijft naar Breda. Aangevuld met huidige Thalys en Benelux treinen.	1x/2u HSA Den Haag Centraal - Rotterdam - Breda e.v. 1x/2u HSA Den Haag Centraal - Rotterdam		De regio blijft aandringen op het afschaffen van deze toeslag op het traject tussen Amsterdam Centraal en Schiphol, te meer omdat reizigers tussen Hoofddorp en Amsterdam Centraal e.v. voor 2 van de 4 aangeboden verbindingen nog steeds (in strijd met BOR-afspraken) moeten overstappen op Schiphol en daarbij tussen Schiphol en Amsterdam Centraal zijn aangewezen op Fyra-treinen.
<b>Leiden-Schiphol-Sloterdijk-Amsterdam</b> <b>(exclusief internationale treinen)</b>			
2x Intercity Dordrecht-Rotterdam Centraal - Leiden - Haarlem - Amsterdam Centraal	2x Intercity Rotterdam Centraal - Leiden - Haarlem - Amsterdam Centraal	2x Intercity Dordrecht-Rotterdam Centraal - Leiden - Haarlem - Amsterdam Centraal	Deze Intercity rijdt tot ca. 22.00 uur (Vissingen-Leiden-Schiphol-Amsterdam Centraal-Lelystad blijft rijden)
2x Intercity Vissingen/Dordrecht-Rotterdam Centraal - Leiden - Haarlem - Amsterdam Centraal	2x Intercity Den Haag Centraal - Leiden - Haarlem - Alkmaar - Hoorn	2x Intercity Vissingen/Dordrecht-Rotterdam Centraal - Leiden - Haarlem - Amsterdam Centraal	
2x Sprinter Den Haag Centraal - Leiden - Haarlem	2x sprinter - Leiden - Haarlem - Amsterdam Centraal	2x Sprinter Den Haag Centraal - Leiden - Haarlem	
4x/uur Intercity Den Haag Centraal-Leiden-Schiphol waarna 2x/uur door naar Amsterdam Centraal en 2x/uur door naar Amsterdam Zuid-Almere-Lelystad, (zie corridor Flevoland). Na 22.00 uur 2x/uur (Den Haag Centraal-Schiphol-Amsterdam Centraal blijft rijden).	4x Intercity Leiden - Schiphol - Amsterdam Centraal (2x vanaf Rotterdam Centraal en 2x vanaf Den Haag Centraal)	4x/uur Intercity Den Haag Centraal-Leiden waarna 2x/uur door naar Haarlem naar Amsterdam Centraal en 2x/uur door naar Schiphol-Amsterdam Zuid-Lelystad -Zwolle-Groningen/Leuwarden (zie corridor Flevoland).	Na 22.00 uur 2x/uur (Den Haag Centraal-Leiden-Haarlem-Amsterdam Centraal blijft rijden). De regio stelt vast dat de corridorbediening via Haarlem wordt ingeruld voor een alternatieve treinbediening tussen Leiden en Asd (2x p.u. via Haarlem + 2x p.u. via Schiphol, beiden gelidend vanuit Den Haag Centraal en Dordrecht/Vissingen). Consequentie daarvan is dat Leylaan zijn directe verbinding met Den Haag Centraal verliest. Dat betreft de regio. Daarnaast behoudt Schiphol zijn rechtstreekse verbinding met Den Haag HS en krijgt rechtstreekse verbindingen met Vissingen terug. Dit is positief, evenals het gegeven dat Haarlem - Amsterdam 4x per uur met IC's en 4x per uur met sprinters bediend blijft worden. De regio betreurt wel dat de spreiding over het uur van de IC's tussen Schiphol en Den Haag verandert, van een kwartier nu naar een 9/2 liggend. NS deelt het wensbeeld van een kwartierdienst.
2 x Sprinter Hoofddorp-Amsterdam Sloterdijk -Zaandam-Hoorn Kersenboogerd	2x sprinter Hoofddorp-Leylaan-Sloterdijk-Zaandam-Hoorn Kersenboogerd	2x Sprinter Hoofddorp-Amsterdam Sloterdijk -Zaandam-Hoorn Kersenboogerd	Door afronding van werkzaamheden op station Amsterdam Centraal kan weer een doorgaande sprinterverbinding geboden worden.
2x Sprinter Hoofddorp-Amsterdam Centraal	2x sprinter Hoofddorp - Amsterdam Centraal	2x Sprinter Hoofddorp-Amsterdam Centraal - Amersfoort (Amersfoort Vathorst)	



<p><b>Leiden-Schiphol-Weesp</b> 2x Sprinter Hoofddorp - Amsterdams Zuid - Hilversum (Utrecht)</p>	<p>2x sprinter Leiden - Nieuw Vennep - Hoofddorp - Amsterdams Zuid - Hilversum In stille uren in plaats van de Sprinter uit Haarlem de Sprinter uit Weesp/Schiphol laten rijden naar Den Haag Centraal.</p>	<p>2x Sprinter Den Haag Centraal-Leiden-Amsterdams Zuid - Hilversum - Utrecht</p>	<p>Deze sprinter rijdt niet op zaterdag en zondag én op door de weekse dagen niet na 20.00 uur op traject Leiden-Den Haag Centraal (de sprinter Haarlem-Leiden-Den Haag Centraal blijft wel rijden gelijk vervoersplan 2012).</p>
<p>2x Sprinter Den Haag Centraal - Leiden Centraal - Hoofddorp - Amsterdams Zuid - Almere Oostvaarders (zie bij de corridor)</p>	<p>+ treinen van Hoofddorp naar Leyland, Schiphol naar Hilversum (zie bij de lijnen) Intercitystations: Hoofddorp, Schiphol, Amsterdams Leylaan, Amsterdams Sloterdijk</p>	<p>2 x Sprinter Leiden Centraal - Hoofddorp - Amsterdams Zuid - Almere Oostvaarders (zie bij de corridor) Stations waar de Intercity's stoppen, Schiphol, Amsterdams Leylaan, Amsterdams Sloterdijk, Heenstede-Aerdenhout, Haarlem</p>	<p>Regio blijft van mening dat de toevoeging van een IC-stop te Hoofddorp vanuit de richting Utrecht een reële en maakbare wens is. Bovendien wordt hierdoor een directe verbinding per IC tussen Hoofddorp en Biljmer-ArenA tot stand gebracht.</p>
<p><b>Corridor Den Helder/Hoorn/Enkhuizen - Amsterdams Centraal/Schiphol/Haarlem</b></p>			
<p><b>Wenstregeling 2012</b></p>			
<p><b>Wenstregeling regio voor 2013</b></p>			
<p><b>Wenstregeling 2013</b></p>			
<p><b>Enkhuizen - Amsterdams / Schiphol</b> 2x Intercity Enkhuizen - stop tot Hoorn - Amsterdams Sloterdijk - Amsterdams Centraal - Amersfoort - Schothorst</p>	<p>2x Intercity Enkhuizen - stop tot Hoorn - Amsterdams Centraal</p>	<p>2x Intercity Enkhuizen - stop tot Hoorn - Amsterdams Sloterdijk - Amsterdams Centraal - Amersfoort - Deventer</p>	<p>Intercity's vanaf Hoorn stoppen niet te Zaandam.</p>
<p>2x spits Intercity Enkhuizen - stop tot Hoorn - Amsterdams Sloterdijk - Amsterdams Centraal (4x heen in ochtendspits en 4x terug in avondspits)</p>	<p>2x spits Intercity Enkhuizen - stop tot Hoorn - Amsterdams Centraal (4x heen in ochtendspits en 4x terug in avondspits)</p>	<p>2x spits Intercity Enkhuizen - stop tot Hoorn - Amsterdams Sloterdijk - Amsterdams Centraal (4x heen in ochtendspits en 4x terug in avondspits)</p>	<p>Intercity's vanaf Hoorn stoppen niet te Zaandam.</p>
<p>2x Sprinter Hoorn Kersenboogerd - Amsterdams Sloterdijk - Hoofddorp</p>	<p>2x sprinter Hoorn Kersenboogerd - Hoofddorp</p>	<p>2x Sprinter Hoorn Kersenboogerd - Amsterdams Sloterdijk - Hoofddorp</p>	<p>Intercity's vanaf Hoorn stoppen niet te Zaandam.</p>
<p><b>Den Helder - Amsterdams</b> 2x Intercity Den Helder - Castricum - Amsterdams Centraal - Utrecht e.v.</p>	<p>2x Intercity Den Helder - stop tot Castricum - Amsterdams Centraal - Utrecht e.v.</p>	<p>2x Intercity Den Helder - Castricum - Amsterdams Centraal - Utrecht e.v.</p>	<p>Na 20.00 uur en op zaterdag stopt deze Intercity ook op station Heloo</p>
<p>2x Intercity (Schagen) - Alkmaar - stop tot Castricum - Amsterdams Centraal - Utrecht Centraal e.v.</p>	<p>2x Intercity (Schagen) - Alkmaar - Amsterdams Centraal</p>	<p>2x Intercity (Schagen) - Alkmaar - stop tot Castricum - Amsterdams Centraal - Utrecht Centraal e.v.</p>	<p>Deze Intercity rijdt in de spitsen door naar- en van Schagen en Centraal - Alkmaar.</p>
<p>2x Intercity Alkmaar - stop tot Castricum - Schiphol - Hoofddorp (extra stop te Kromme of Wormerveer)</p>	<p>2x Intercity Alkmaar - stop tot Castricum - Schiphol - Hoofddorp (extra stop te Kromme of Wormerveer)</p>	<p>De regio is tevreden met de verbeterde overstaptijd op Sloterdijk voor reizigers tussen Alkmaar en Schiphol. De gevraagde Intercity's Alkmaar-Schiphol kunnen niet rijden a.o.v. maximale baanvakbelasting op het traject Westak/Schiphol Extra rijden naar Amsterdams Centraal heeft weinig meerwaarde en is bedrijfseconomisch niet wenselijk. Dit geldt tevens voor het extra rijden naar Schiphol.</p>	<p>De regio is tevreden met de verbeterde overstaptijd op Sloterdijk voor reizigers tussen Alkmaar en Schiphol. De gevraagde Intercity's Alkmaar-Schiphol kunnen niet rijden a.o.v. maximale baanvakbelasting op het traject Westak/Schiphol Extra rijden naar Amsterdams Centraal heeft weinig meerwaarde en is bedrijfseconomisch niet wenselijk. Dit geldt tevens voor het extra rijden naar Schiphol.</p>
<p>4x Sprinter Uligeest - Amsterdams Centraal</p>	<p>4x sprinteren Uligeest - Amsterdams Centraal (2x richting Utrecht)</p>	<p>4x Sprinter Uligeest - Amsterdams Centraal</p>	<p>Na 20.00 uur en in het weekend rijden de Sprinters tussen Uligeest - Amsterdams Centraal 2x per uur. Vanaf Amsterdams Centraal rijden deze treinen door: 2x richting Amsterdams Zuidoost, Breukelen/Rotterdam en de spitsen aangevuld met 2 x richting Amsterdams Zuidoost - Breukelen/Utrecht.</p>
<p><b>(Hoorn) - Alkmaar - Haarlem</b> 2x Intercity Hoorn - stop tot Uligeest - Haarlem</p>	<p>2x Intercity Hoorn - stop tot Uligeest - Haarlem - Den Haag Centraal</p>	<p>2x Intercity Hoorn - stop tot Uligeest - Haarlem</p>	<p>Deze Intercity rijdt tot 20.00 uur.</p>
<p>2x Sprinter Uligeest - Haarlem - Amsterdams Centraal</p>	<p>2x Sprinter Uligeest - Haarlem - Amsterdams Centraal</p>	<p>2x Sprinter Uligeest - Haarlem - Amsterdams Centraal</p>	<p>Na 20.00 uur rijdt de Sprinter 2x per uur door naar Alkmaar en vanuit Alkmaar verder 1x per uur stoppend door naar Hoorn.</p>
<p><b>Stations waar Intercity's stoppen:</b></p>			
<p>Den Helder, Alkmaar, Heloo, Castricum, Zaandam, Amsterdams Sloterdijk, Beverwijk, Alkmaar, Hoorn, Haarlem</p>	<p>Intercitystations: Heloo, Castricum, Zaandam, Amsterdams Sloterdijk, Beverwijk, Alkmaar, Hoorn, Haarlem</p>	<p>Den Helder, Alkmaar, Heloo, Castricum, Zaandam (uitsluitend Intercity's ri Alkmaar), Amsterdams Sloterdijk, Uligeest, Beverwijk, Hoorn, Haarlem. Tussen Den Helder en Alkmaar worden alle stations door Intercity's bediend. (*) = niet alle Intercity's stoppen</p>	<p>Den Helder, Alkmaar, Heloo, Castricum, Zaandam (uitsluitend Intercity's ri Alkmaar), Amsterdams Sloterdijk, Uligeest, Beverwijk, Hoorn, Haarlem. Tussen Den Helder en Alkmaar worden alle stations door Intercity's bediend. (*) = niet alle Intercity's stoppen</p>



<b>Corridor Zwolle – Leeuwarden/Groningen</b>		<b>diensregeling 2012</b>		<b>diensregeling 2013</b>		<b>bijzonderheden/opmerkingen</b>	
<b>Zwolle - Leeuwarden</b>	Als 2011 4 wekse buitendienststelling Zwolle in zomer 2012 als gevolg van werkzaamheden t.b.v. transferunnel en aansluiting nieuwe persoonsoren op railinfrastructuur.	<b>wensbeeld regio voor 2013 e.v.</b>	2 Intercity's waarrvan 1 stappend tot Zwolle, 1 Sprinter van Leeuwarden naar Meppel/Zwolle, Intercity's rijden alternierend naar Schiphol/Den Haag en naar Rotterdam. <b>2014 e.v.</b> Extra Sprinter Leeuwarden-Meppel zoals overeengekomen. Optimalisatie wachttijd Zwolle voor Intercity's richting Leeuwarden. Vanaf 2016 e.v. toew erkend naar 2 snelle Intercity's en twee Sprinters	<b>diensregeling 2013</b>	2 Intercity's, waarrvan één stappend tot Zwolle. Aangevuld met Leeuwarden-Meppel treinen in ochtend en avondsplits. Intercity's rijden alternierend Schiphol-Den Haag via Hanzelijn en Rotterdam via Veluwe lijn. Intercity's bieden in Zwolle crossplatformoverstappen op Intercity's uit Groningen. Latere verbinding op vrijdag en zaterdag uit Leeuwarden naar Amsterdam C (+/- 23.28 uur)	<b>bijzonderheden/opmerkingen</b>	NS is met provincie Fryslân de instrengingsontwikkeling overeengekomen tot 2025. In 2013 doortrek Wolvegatienen in de splits naar Meppel. De middagsplits start vanuit Leeuwarden om 14.23 en eindigt om 17.23 uur. In 2014-2017 Extra Sprinter Leeuwarden-Meppel met aansluiting op de Sprinter uit Groningen. Vanaf 2017-2021 2 x Intercity en 2 x Sprinter Leeuwarden-Meppel met aansluiting op de Sprinters vanuit Groningen, vanaf 2021 2 x Intercity en 2 x Sprinters van Leeuwarden-Zwolle. Vanaf 2017 zal de provincie Fryslân aan deze ontwikkeling financieel bijdragen.  Voor doortrek van Leeuwarden-Wolvegatienen naar Meppel in 2013 is aanpassing van perron 1 in Meppel aangevraagd. Via versnelde procedure wordt getracht deze per 9 december gerealiseerd te hebben.  Snelheidsverhogende maatregelen ( motie Koopmans) in Zwolle nog niet gerealiseerd.  Overbelastverklaring Zwolle-Herfte lopend.  Bezien of en hoe Staphorst kan worden ingepast in Sprinter(s).
<b>Zwolle - Groningen</b>	Als 2011 4 wekse buitendienststelling Zwolle in zomer 2012 als gevolg van werkzaamheden t.b.v. transferunnel en aansluiting nieuwe persoonsoren op railinfrastructuur	<b>wensbeeld regio voor 2013 e.v.</b>	2 x Intercity en 2x Stoptrein tot Zwolle, rekening houden met bediening Groningen Europapark in stoptrein. Latere verbinding vanuit Groningen naar de Randstad (+/- 24.00 uur)	<b>diensregeling 2013</b>	2 x Intercity ( alternierend: Schiphol- Den Haag via de Hanzelijn, Rotterdam via Veluwe lijn) en 2x Sprinter tot Zwolle met bediening Groningen Europapark in Sprinter. Intercity's bieden in Zwolle crossplatform overstappen op Intercity's uit Leeuwarden.  Latere verbinding op vrijdag en zaterdag vanuit Groningen naar Amsterdam C (+/- 23.26 uur)	<b>bijzonderheden/opmerkingen</b>	Iframaatregelen uit het versnellingspakket motie Koopmans ( o.a. Boog Hoogeven) moeten de knoop in Groningen robuust maken en aansluitingen van regionaal treinvreter optimaliseren.  Uitwerking gewenst regiomodell extra Sprinter Groningen- Assen besluitvorming najaar 2012.  Snelheidsverhogende maatregelen ( motie Koopmans) in Zwolle nog niet gerealiseerd.  Overbelastverklaring Zwolle-Herfte lopend.  Bezien of en hoe Staphorst kan worden ingepast in Sprinter(s)
<b>Corridor Zwolle – Lelystad –Hanzelijn</b>	<b>diensregeling 2012</b>	<b>wensbeeld regio voor 2013 e.v.</b>	<b>diensregeling 2013</b>	<b>bijzonderheden/opmerkingen</b>			
			2 x Intercity naar Schiphol/Den Haag 2 x Sprinter Zwolle-Amsterdam CS  Intercity's stoppen in Lelystad, Almere C, Duiwendrecht, Amsterdam Zuid, Schiphol en Leiden. Sprinters stoppen op alle tussenliggende stations.  Intercity's naar Schiphol/Den Haag hebben in Lelystad cross platformoverstap op de Intercity naar Amsterdam C.				





Corridor Amersfoort - Zwolle/Enschede dienstregeling 2012	wensbeeld regio voor 2013 e.v.	dienstregeling 2013	bijzonderheden/opmerkingen
<p>Als 2011 Enschede - Amersfoort</p>	<p>2014 Realisatie van herstel knoop Apeldoorn voor de stoptrein Apeldoorn - Zutphen (regionale concessie provincie Gelderland). Provincie Overijssel. Op basis van ervaringen bezien of knoop Deventer hersield/verbeterd kan worden. Dit geldt ook voor de Regio Twente. Drgl 2013 biedt voor Twente voorstellen (geen overlap meer in Hengelo voor reizigers richting Enschede als de Internationale Train rijdt), en de hele dag een goede overstap in Hengelo van ZHO op Enschede-Almelo, maar zeker ook noden. We hebben ingestemd met de huidige voorstellen voor 2013 maar realiseren ons ook dat voor een aantal reizigers de overstap in Deventer richting Zwolle en Arnhem aanzienlijk slechter wordt. Provincie Gelderland: Het inleggen van de Hanzelijn mv de dr 2013 heeft in de dal periode te Apeldoorn negatieve gevolgen voor reizigers van de treindienst Zutphen-Apeldoorn op de aansluitende trein richting de Randstad. In de dal periode worden doorgaande reizigers geconfronteerd met een wachttijd van 20 minuten. Ook die v. achtijd van reizigers uit het stads- en streekvervoer op de Intercity richting de Randstad in Apeldoorn en Deventer nemen toe. Tijdens de spitsperiodes houden reizigers een goede aansluiting, zowel in Apeldoorn als in Deventer. Het schrappen van spitsreizen leidt er bovendien toe, dat het aantal verbindingen tussen Apeldoorn en Deventer met de Randstad ook afneemt.</p>	<p>1 x per uur Intercity Enschede - Den Haag aansluitend in Amersfoort op Amersfoort - Schiphol 1x per uur Intercity Enschede - Schiphol, aansluitend in Amersfoort op Amersfoort - Den Haag De IC's zijn een kwartier verschoven in tijdligging. 2x per uur Intercity Deventer - Amersfoort - Amsterdamsch Slot - Amersfoort op Amersfoort - Utrecht - Rotterdam Berlijnlijn 7 x per dag, geïntegreerd in Amersfoort - Amsterdamsch Slot - Amersfoort - Amersfoort. Aanvullend contract Sprinters op corridor Apeldoorn - Enschede - met t/m vr: Sprinters 2 x p.u. tussen 07:00 - 19:00 uur Apeldoorn - Enschede v.v.; vanaf 19:00 1 x p.u. Apeldoorn - Almelo - zat. 1 x p.u. tussen 08:00-18:00 uur: Apeldoorn - Enschede v.v.; vanaf 18:00 uur 1 x per uur Apeldoorn - Almelo - zon. 1x per uur Almelo - Apeldoorn v.v. In 2013 is de Sprinter 15 minuten verschoven, en sluit in Apeldoorn aan op de Intercity.</p>	<p>Regio Twente pleit voor handhaving bestaande situatie 1 x per uur Intercity Enschede - Den Haag/Rotterdam, en 1 x per uur Intercity Enschede - Schiphol en loskoppeling Internationale trein Schiphol - Berlijn. Dit is door NS ingevuld, maar door de verschuiving is de aansluiting in de knoop Deventer en Apeldoorn verslechterd. Is een dilemma. Samenbopovereenkomst: Hoevelaken tussen NS en Connexxion is onderkend. Op 10 februari 2010 heeft ministerie V&amp;W bevestigd dat het PVA voor partiale spoorverbinding bij Barneveld Noord ontvangen is. Er ligt een alternatief inrapakket dat een w aarborg moet bieden voor een robuuste samenloop. Besluitvorming moet (heden, september 2012) nog plaats vinden in combinatie met een aanpassing van de samenbopovereenkomst.</p>



<p><b>Enschede-Zwolle</b> idemals 2011</p>		<p>per april 2013 komt de Combitunnel Nijverdall gereed. Dat betekent een herstel van de dienst Zwolle - Enschede. 2x per uur Sprinter.</p> <p>In 2013 een verschuiving in de kwartierfiging l.o.v. dienstregeling 2012</p>	<p>Regio Twente pleit voor handhaving van zoveel mogelijk kw artierdienst binnen Twente die w ord gevormd door de beide Sprinters Enschede - Zwolle en Enschede - Apeboom. Dienstregeling met komst Hanzelijn is hierin bepalend.</p> <p>Dit is door NS ingevuld door alles een kw artier te verschuiven. Vraag: w at betekent dit voor knoop Zwolle? Wens Overijssel: goede aansluiting in knoop Zwolle.</p>
<p><b>Zwolle-Amersfoort</b> idemals 2011</p>	<p>2014 Randsiaadspoor: 4 x per uur een Sprinter van Hardenwijk naar Amersfoort / Utrecht</p>	<p>2x uur een Intercity Zwolle - Rotterdam, altemnerend vanuit Leeuwarden en Groningen.</p> <p>2x uur Sprinter Zwolle - Utrecht</p>	
<p><b>Corridor Zwolle - Arnhem/Nijmegen</b></p>			
<p><b>Dienstregeling 2012</b></p>	<p><b>wensbeeld regio voor 2013 e.v.</b></p>	<p><b>dienstregeling 2013</b></p>	<p><b>bijzonderheden/opmerkingen</b></p>
<p>Als dienstregeling 2011</p>	<p>2014 Stadsregio heeft met zijn visie Stadsregional die ambitie tot realisering van kw artier - Sprinterdiensten in de regio en de opening van vier nieuwe stations. NS ondersteunt deze ambitie. Nijmegen Goffert is een gewenst station aan het Hoofdrailnet. Aanleg van het station en bijdragen in het tekort op de exploitatiekosten bij NS zijn voor rekening van SAN.</p> <p>Stadsregio Arnhem/Nijmegen (SAN) wil in 2014 station Nijmegen Goffert openen en vraagt van NS een bedieningsgarantie.</p> <p>Stadsregio en Provincie Gelderland hebben capaciteitsverzoek ingediend bij ProRail CV om te bezien of Arnhem - Tiel ook in toekomst kan blijven rijden. Overbelastverklaring voor nabije toekomst is afgegeven en studie ProRail loopt. Er w ord gekleken naar het bouwen van een keervoorziening te Est. Het alternatief is dat er zodanige aanpassingen w orden gedaan dat de Sprinter Tiel - Arnhem ook kan blijven rijden. Dat zou betekenen dat er tussen Arnhem - Est ook 6 Sprinters per uur kunnen rijden.</p>	<p>Als dienstregeling 2012</p>	<p>Provincie Overijssel heeft onderzoek gedaan naar de haikbaarheid van nieuwe stations: Zwolle Zuid, Deventer Noord, Deventer Zuid. Overleg over de uitkomsten hiervan is nog gaande.</p> <p>Er lopen studies naar de doortrek van de Sprinter Zutphen - Nijmegen - Wijchen in kader van Stadsregional. Hiervoor is een keervoorziening in Wijchen nodig en w ord ook de 4x per uur bediening van Nijmegen Goffert mogelijk. Stadsregio heeft verzoek liggen bij NS om te zien hoe terugval in frequentie voor stops stations kan w orden voorkomen. Een goede, gezamenlijke (met alle partijen) fasering is belangrijk in deze.</p>
<p><b>Corridor Utrecht - Arnhem/Nijmegen</b></p>			
<p><b>Dienstregeling 2012</b></p>	<p><b>wensbeeld regio voor 2013 e.v.</b></p>	<p><b>dienstregeling 2013</b></p>	<p><b>bijzonderheden/opmerkingen</b></p>
<p>Als dienstregeling 2011</p>	<p>De vraag naar aansluiten van de Stadsregio op het Nachtnet Brabant. NS heeft aangegeven dat dit eerst beoordeeld kan w orden na de evaluatie van het Nachtnet Brabant. Opmerking van Stadsregio Arnhem/Nijmegen: is aansluiten op nachtnet niet alleen een vraag vanuit de gemeente Nijmegen?</p>	<p>Als dienstregeling 2012</p>	<p>Een kritische aansluiting NS op de Arriva-treinen (Winterswijk - Arnhem) met name op de momenten dat de ICE rijdt.</p>
<p><b>Corridor Nijmegen - Arnhem</b></p>			
<p><b>Dienstregeling 2012</b></p>	<p><b>wensbeeld regio voor 2013</b></p>	<p><b>dienstregeling 2013</b></p>	<p><b>bijzonderheden/opmerkingen</b></p>
<p>Zie Utrecht - Arnhem/Nijmegen en Zwolle - Arnhem/Nijmegen</p>		<p>Als dienstregeling 2012</p>	



<b>Zeeuwse lijn (Wissingen - Dordrecht)</b>	<b>wensbeeld regio voor 2013</b>	<b>denstregeling 2013</b>	<b>bijzonderheden/opmerkingen/herzien svp</b>
<b>denstregeling 2012</b> 1 x Intercity Vlissingen - Dordrecht (Amsterdam via Haarlem) 1 x Sprinter Vlissingen - Roosendaal 1 x Intercity (Bussel) Roosendaal-Amsterdam via Schiphol 1 x Sprinter Roosendaal - Dordrecht (-Den Haag) (spits 2x) 1 x Sprinter Roosendaal - Antwerpen	En snelle verbinding met de zuidelijke en noordelijke Randstad (zo mogelijk ook Schiphol) aangevuld met lightrail binnen Zeeland en vliegtuigmodaal bus;en; alle Zeeuwse stations open en elk halfuur bediend; Goede reismogelijkheid Roosendaal - België	<b>denstregeling 2013</b> 2x IC Vlissingen-Amsterdam,Lelystad (via Schiphol) beide Zeeuwse IC's stoppen op alle stations tussen Roosendaal - Vlissingen; 1x Fyra Int Amsterdam-Rotterdam-Bussel (via Schiphol); 2x sprinter Roosendaal-Den Haag (ochtertuisspits 4x, start in Bergen op Zoom); 1x stoptrein NMBS Roosendaal-Antwerpen	Gesprekken over een nieuw tdaalOV-systeem voor Zeeland gaan starten.
<b>Scheide-Rijnas (Roosendaal-Nijmegen)</b>	<b>wensbeeld regio voor 2013</b>	<b>denstregeling 2013</b>	<b>bijzonderheden/opmerkingen/herzien svp</b>
<b>(Den Haag) Lago Zwaluwe - Breda</b>	4x snelle (HSL) verbinding zuidelijke Randstad; goede verbinding Dordrecht	2x Intercity Den Haag - Venlo 1x Sprinter Breda - Den Haag (in de spits 2x)	
<b>Breda - Tilburg</b>	Kwarterdienst Intercity en kwarterdienst sprinter tussen de steden van de BS (Eindhoven, Den Bosch, Tilburg, Breda en Helmond)	2x Intercity Den Haag - Venlo 2x Intercity Roosendaal - Arnhem - Zwolle 2x Sprinter Breda - 's-Hertogenbosch - Utrecht 2x Sprinter Tilburg Universiteit - Eindhoven	Studie vsgraat traject Tilburg-Breda is gestart.
<b>Tilburg - Baxtel (Eindhoven)</b>	Kwarterdienst via HSL om BS snel te verbinden met de zuidelijke (Rotterdam) Rechtstreekse IC-verbinding tussen Breda en Utrecht en tussen Bergen op Zoom en Eindhoven.	2x Intercity Den Haag - Venlo 2x Sprinter Tilburg Universiteit - Eindhoven	
<b>Roosendaal - Breda</b>		2x Intercity Roosendaal - Arnhem - Zwolle	
<b>Tilburg - 's-Hertogenbosch</b>		2x Intercity Roosendaal - Arnhem - Zwolle 2x Sprinter Breda - 's-Hertogenbosch - Utrecht	
<b>'s-Hertogenbosch - Nijmegen</b>		2x Intercity Roosendaal - Arnhem - Zwolle 2x Sprinter 's-Hertogenbosch - Nijmegen	
<b>Peel/routes (Eindhoven-Venlo)</b>	<b>wensbeeld regio voor 2013</b>	<b>denstregeling 2013</b>	<b>bijzonderheden/opmerkingen/herzien svp</b>
<b>denstregeling 2012</b> Eindhoven - Venlo 2x Intercity Den Haag - Venlo 2x Sprinter Eindhoven - Venlo 4x Sprinter Eindhoven - Deurne	2x Intercity Eindhoven - Venlo 2x Sprinter Deurne - Venlo 4x Sprinter Eindhoven - Deurne	2x Intercity Den Haag - Venlo 2x Sprinter Tilburg Universiteit - Eindhoven	
<b>AZ Zuid (Eindhoven - Utrecht)</b>	<b>wensbeeld regio voor 2013</b>	<b>denstregeling 2013</b>	<b>bijzonderheden/opmerkingen/herzien svp</b>
<b>denstregeling 2012</b> Utrecht - Eindhoven 2x Intercity Limburg - Akmaar, en 2x Intercity Eindhoven-Schiphol in 15'-dienst 2x Sprinter Eindhoven-'s Hertogenbosch, en 2x Sprinter Eindhoven-Boxtel (-Tilburg West) in 15'-dienst 2x Sprinter 's-Hertogenbosch - Utrecht	6x Intercity Eindhoven - Amsterdam 3x Sprinter 's Hertogenbosch - Geldermalsen(Utrecht) 4x Sprinter Eindhoven - 's Hertogenbosch Ontw ikkelen IC station Eindhoven Airport	2x Intercity Limburg - Akmaar, en 2x Intercity Eindhoven-Schiphol in 15'-dienst 2x Sprinter Eindhoven-'s Hertogenbosch, en 2x Sprinter Eindhoven-Boxtel (-Tilburg West) in 15'-dienst 2x Sprinter 's-Hertogenbosch - Utrecht	Verkenning naar station Eindhoven Airport is gestart
<b>Limburg Corridor, Maastricht/Heerlen - Eindhoven (Amsterdam)</b>	<b>wensbeeld regio voor 2013</b>	<b>denstregeling 2013</b>	<b>bijzonderheden/opmerkingen/herzien svp</b>
<b>denstregeling 2012</b> Eindhoven - Maastricht/Heerlen 2x Intercity Maastricht/Heerlen - Akmaar 2x Sprinter Eindhoven - Weert 2x Sprinter Roermond-Maastricht Randwy yck 1x Sprinter Sittard - Heerlen (2x in de spits)	Huidge IC's behouden i.v.m. eventuele toekomstige decentralisatie	2x IC Maastricht 2x IC Heerlen	
<b>Nachtel Brabant</b>	<b>wensbeeld regio voor 2013</b>	<b>denstregeling 2013</b>	<b>bijzonderheden/opmerkingen/herzien svp</b>
<b>denstregeling 2012</b> 2 nachten (vr.za), 5 treinen per richting, Eindhoven - Utrecht (aansluitend op overig Nachtel) en Eindhoven - Rotterdam (aansluitend op overig Nachtel), Tilburg - 's Hertogenbosch	Huidge nachtel behouden tegen gelijke kosten, 5 treinen per richting tot 04.00 uur	Ordnsmandeligen over nachtel Brabant starten in augustus 2012	Plot nachtel endigt medio december 2012. In najaar 2011 evaluatie met Provincie NB en BS-gemeenten.



## Colofon

<b>Kenmerk</b>	NSR\PL&C\2013\FE\013
<b>Datum</b>	27 februari 2013
<b>Versie</b>	0.13
<b>Status</b>	Versie ten behoeve van de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu

© NS, Utrecht. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, doorfotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.