



NS

Mr. R.H.L.M. van Boxtel
CEO

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

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht
Ministerie van Infrastructuur en Milieu
T.a.v. de Staatssecretaris
Mevrouw A.M. Dijkma
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Datum 22 december 2015
Ons kenmerk RvB/JM/2015/053
Onderwerp Aanpak te drukke treinen in 2016

Telefoon
E-mail

Geachte mevrouw Dijkma,

Afgelopen weken is veelvuldig gesproken over de problematiek van te drukke treinen. Naar aanleiding van uw vraag om op korte termijn met een plan te komen, staan wij in deze brief stil bij de achtergrond van de problematiek en de genomen (extra) maatregelen op het gebied van de vervoercapaciteit om de hinder voor onze reizigers zoveel mogelijk te beperken.

NS voorziet voor 2016 en 2017 dat er, met name in de spits op specifieke trajecten, hinder zal zijn voor reizigers. Nu is drukte in de spits van alle tijden, maar in 2016 wordt dit versterkt door groeiende aantallen reizigers, krappe reserves en werkzaamheden aan het spoor. NS spant zich in deze periode daarom maximaal in om extra zit- en staplaatsen in te zetten en de hinder voor reizigers zoveel mogelijk te beperken. Deze maatregelen waren deels al voorzien. In aanvulling hierop hebben we besloten in dit kader op korte termijn extra maatregelen te nemen:

- We maken zoveel mogelijk materieel beschikbaar door:
 - het in dienst nemen van reservematerieel
 - niet-noodzakelijk onderhoud en revisies te spreiden over een langere periode
 - de Mat '64 langer in reserve te houden
 - de verhouding tussen de 1^{ste} en 2^{de} klasse bij één Sprintertype (SLT-6) aan te passen.
- We nemen flankerende maatregelen onder meer door betere reisinformatie te bieden, reisalternatieven te bieden en geven reizigers meer regie over hun reis.

Hiervoor ontwikkelen wij op specifieke trajecten een maatwerkplan om de piekbelasting te verminderen.

- We hebben op enkele trajecten, waar de knelpunten naar verwachting het grootst zijn, een plan gemaakt om bussen in te zetten.
- Samen met u willen wij ons maximaal inzetten om de capaciteit op het spoor beter te benutten. Hierover gaan wij in overleg met overheden, onderwijsinstellingen en werkgeversorganisaties. NS zal hier als werkgever een actieve rol in spelen door kantoorpersoneel vanaf volgend jaar buiten de spits te laten reizen.

Met deze maatregelen is een bedrag van ongeveer €8,5 miljoen gemoeid, exclusief de kosten voor de inzet van bussen. Dit komt bovenop de gedane investeringen van circa €320 miljoen voor nieuw materieel, bestaande uit €280 miljoen voor nieuwe Sprinters en €38,5 miljoen voor de terugkeer van dubbeldekkers. De genomen maatregelen zijn snel inzetbaar, effectief en in te passen binnen de dienstregeling voor 2016 en 2017. Dit alles kan niet voorkomen dat het druk is in de trein, wel bieden we hiermee een maximale inspanning om reizigers zo comfortabel mogelijk te vervoeren.

1. Probleemschets: achtergrond drukke treinen in 2016

Een aantal factoren is van invloed op de materieelkrapte en te drukke treinen in 2016. Hieronder worden de belangrijkste opgesomd:

1. *Aantrekkende economie*: NS volgt de ontwikkeling van het aantal reizigerskilometers nauwgezet en stelt vier keer per jaar prognoses op om de groei voor de komende jaren zo nauwkeurig mogelijk in te schatten. Deze prognoses zijn onderhevig aan verschillende (externe) invloeden zoals de demografische- en prijsontwikkelingen, economische groei en politieke besluitvorming. Economische groei leidt tot meer mobiliteit. Nu de economie inmiddels stevig aantrekt, wordt het drukker op de weg en maken er meer mensen gebruik van de trein. De economische groeiverwachting voor 2015 is door het Centraal Planbureau bijgesteld van 1,25% in september 2014 naar 2,0% in december 2015. Voor 2016 is de groeiverwachting bijgesteld van 1,8% in maart 2015 naar inmiddels 2,1%. In november 2014 werd nog een reizigersgroei in de spits van 1,7% over geheel 2015 verwacht. Realisatiecijfers t/m november 2015 laten een reizigersgroei in de spits van 3,3% zien. Voor 2016 wordt, volgens recente prognose, een reizigersgroei van 1,5% in de spits verwacht.
2. *Onttrekkingen door wegvallen van de V250 (Fyra)*: eind 2013 zijn circa 170 rijtuigen (ICRm) van onze (voorziene) strategische reserve ingezet op de HSL om het wegvallen van de V250 op te kunnen vangen. De totale capaciteit van deze 170 rijtuigen bedraagt 22.400 zit- en stapplaatsen. Deze rijtuigen zijn hierdoor niet meer beschikbaar voor de binnenlandse reizigersdienst. Hiermee verviel bijna de hele strategische reserve van NS en hebben we qua materieel momenteel minder reserves dan voorzien. Dit is nu merkbaar in de treindienst als er zich tegelijk veel defecten of storingen voordoen,

omdat er dan beperkte reserves zijn om in te zetten in de bijsturing waarmee problemen opgelost kunnen worden.

3. *Behoud en uitbreiding OV-studentenkaart*; momenteel maken 690.000 studenten gebruik van het studentenreisrecht. In het Regeerakkoord Rutte II (2012) werd uitgegaan van verregaande versobering van de OV-studentenkaart in bijvoorbeeld een studentenkortingskaart vanaf 2016. Dit zou resulteren in minder reizigers voor het OV in het algemeen en ook voor NS. De voorziene versobering zou in de meest vergaande vorm een halvering van aantal studenten in het OV hebben kunnen betekenen. In mei 2014 werd duidelijk dat de OV-studentenkaart in haar huidige vorm ook na 2016 blijft bestaan. Per 1 januari 2017 wordt de doelgroep uitgebreid met MBO-scholieren onder de 18 jaar (ca. 100.000 reizigers). Dit resulteert vanaf 2016 voor NS in een aanzienlijk hogere reizigersgroei dan kon worden voorzien. Binnen deze beperkte doorlooptijden is, in overleg met het Rijk en andere vervoerders, het maximale gedaan om extra materieel beschikbaar te maken (zie paragraaf 2.1 hierna).
4. *Effect van storingen en uitvoering van de treindienst*; de meeste klachten van reizigers over drukte (ca. 40% tot 50%) komen uit treinen die in de spits niet reden zoals gepland. Bijvoorbeeld door defecten aan het materieel, (grote) storingen aan de infrastructuur, zelfdodingen of rangeerwerk dat niet goed is uitgevoerd. In die situaties zijn de treinen die wel rijden (of als eerste gaan rijden) veelal niet berekend op het grote aantal reizigers op dat specifieke moment. Op een dag zonder noemenswaardige problemen zijn er relatief weinig klachten van reizigers over te drukke treinen.
5. *Uitstroom van Mat '64 per dienstregeling 2016*
Mede ingegeven door bovengenoemde omstandigheden heeft de Mat '64 langer doorgereden. Oorspronkelijk was uitstroom al jaren eerder voorzien. Met de afloop van de dienstregeling 2015 wordt de uitstroom van de laatste 31 treinstellen (62 rytuigen: ca 7.700 zit- en staplaatsen) definitief. Wel worden deze treinstellen als reserve ingezet (zie ook maatregelen hieronder). Het voor langere tijd planmatig, structureel in de dienstregeling houden van de Mat '64 na 2015 is geen optie aangezien deze trein de laatste cyclus van de levensduur heeft bereikt en revisie vereist. Onderdelen zijn te schaars en de werkplaats in Maastricht moet gereed worden gemaakt voor het onderhouden van de bestelde Sprinters. De komst van deze Sprinters mag geen vertraging oplopen en de introductie per december 2016 mag niet in gevaar komen.
6. *Werkzaamheden en buitendienststellingen in 2016*
Voor 2016 staan circa 15% meer buitendienststellingen gepland dan in 2015 als gevolg van de grote werkzaamheden aan het spoor (o.a. DSSU en OV SAAL). Op de langere termijn levert dit belangrijke verbeteringen van het spoor op en de mogelijkheid om in de toekomst de frequenties te kunnen verhogen. NS en ProRail werken nauw samen om



de werkzaamheden zo goed mogelijk te laten verlopen voor de reiziger en passende alternatieven te bieden.

Met name de werkzaamheden rond Utrecht raken komend jaar veel reizigers. Treinen kunnen door werkzaamheden soms niet in de gewenste materieelsamenstelling rijden wat kan zorgen voor extra drukte, bijvoorbeeld omdat er minder of kortere perrons beschikbaar zijn. Dit speelt nu al tussen Utrecht en Den Haag/Rotterdam en Utrecht en Den Bosch. In bijlage 1 vindt u een overzicht van de belangrijkste werkzaamheden komend jaar.

Lokale aanpassingen in de dienstregeling als gevolg van alle werkzaamheden resulteren in extra risico's voor de uitvoering van de treindienst. Als zaken anders lopen door bijvoorbeeld uitloop van werkzaamheden is er een verhoogde kans op een olievlekwerking, omdat de mogelijkheden om bij te sturen beperkt zijn. Zeker als op dergelijke dagen ook grote evenementen (veelal tienduizenden extra treinreizigers) plaatsvinden, zijn er aanzienlijke risico's dat de treinreis anders verloopt dan wij en de reizigers vooraf dachten. Om de overlast voor reizigers zoveel mogelijk te beperken, werkt ProRail vooral in de weekenden, 's nachts en tijdens vakanties aan het spoor. Reizigers moeten desondanks rekening houden met langere reistijden, vaker overstappen, drukke treinen en reizen per bus in plaats van met de trein. NS zet maximaal vervangend vervoer en personeel in om de hinder te beperken, desondanks zullen reizigers hinder ondervinden gedurende deze perioden.

2. Maatregelen

2.1 Maatregelen vanaf 2014

NS heeft sinds de zomer van 2014 direct maatregelen getroffen om het materieeltekort als gevolg van de hierboven geschetste stapeling van factoren terug te dringen.¹

1. *Spoedbestelling Sprinters*

Toen bekend werd dat er in 2016 een tekort aan materieel dreigde (bij besluit behoud en uitbreiding OV studentenkaart) heeft NS verschillende opties onderzocht. Na deze verkenning heeft NS in december 2014 met spoed extra Sprintermaterieel besteld (58 treinen) middels een onderhandse gunning (contractwaarde ca. € 280 miljoen). Het gaat om 199 rijtuigen die in totaal 16.700 zit- en staplaatsen bieden. Het Zwitserse Stadler kon als enige op deze korte termijn treinen leveren, inclusief toelating. De nieuwe treinen stromen geleidelijk in vanaf dienstregeling 2017 (dus vanaf december 2016). De meerderheid van de nieuwe treinen zal gedurende 2017 op het spoor komen. Dit is het snelst mogelijke scenario.

Om in afwachting van deze nieuwe Sprinters voldoende materieel te hebben, heeft NS, de afgelopen periode aanvullende maatregelen genomen.

¹ Totale investeringspakket sinds 2014 voor beschikbaar maken meer capaciteit: €280 mln. voor nieuwe Sprinters + € 12,5 mln. voor terugbrengen DDAR + € 26 mln voor terugkeer DDM1.



2. *Terugkeer dubbeldekkers*
 - A. terugkeer van 18 oude dubbeldekkers vanaf begin 2015 (54 rijtuigen DDAR); dit levert meer dan 10.600 extra zit- en staplaatsen op (investering €12,5 miljoen);
 - B. terugkeer 11 extra dubbeldekkers (44 rijtuigen DDM1) vanaf september 2016. Deze rijtuigen ondergaan nu de noodzakelijke technische revisie; dit levert bijna 8.700 extra zit- en staplaatsen op (investering €26 miljoen). Onderzocht is of ze eerder het spoor op kunnen. Dit is niet haalbaar gebleken.
3. *Reservematerieel op de baan*

Doordat het materieel afgelopen jaren beter bestand is gemaakt tegen winterse omstandigheden is minder reservematerieel noodzakelijk. Hierdoor is het mogelijk om een deel van de reserves (ca. 39 rijtuigen) deze winter planmatig in te zetten. Dit levert ruim 5.200 extra zit- en staplaatsen op, afhankelijk van de specifieke periode. Minder reserves draagt, ondanks alle eerder getroffen maatregelen, enig risico in zich. Tegelijkertijd weegt het belang van meer capaciteit op reguliere dagen op dit moment het zwaarst.
4. *IC direct Amsterdam-Rotterdam jaar eerder dan gepland om capaciteit toe te voegen.*

In de afgelopen periode zijn extra locomotieven aangekocht en zijn extra rijtuigen gereed gemaakt. Hierdoor kunnen we eerder dan gepland (met ingang van de dienstregeling 2016) de frequentie verhogen naar vier keer per uur tussen Amsterdam en Rotterdam. Deze treinen worden voorzien van locomotieven aan de voor- en achterzijde, het zogeheten sandwich rijden, dat tevens de betrouwbaarheid van de dienstverlening ten goede moet komen. Het gaat om in totaal 21 extra rijtuigen met een capaciteit van 2.700 zit- en staplaatsen.
5. *Met ProRail werken aan minder storingen en snellere opstart*

Zoals toegelicht in de probleemschets, komen de meeste klachten over te drukke treinen door de gevolgen van storingen, defecten en onder meer aanrijdingen met een persoon. In het Vervoerplan 2016 leest u wat we samen met ProRail doen om de betrouwbaarheid van de dienstverlening aan reizigers op korte en middellange termijn te verbeteren en zo te zorgen voor minder storingen, inclusief een snellere opstart na incidenten. Overigens kiezen NS en ProRail er bewust voor om in verstoorde situaties de vervoercapaciteit op peil te houden: beter met lichte vertraging rijden dan (nog meer) te drukke treinen. NS en ProRail werken concrete maatregelen uit om de gevolgen van storingen op het drukke traject rond Schiphol te verminderen. In het Vervoerplan wordt tevens toegelicht op welke wijze NS, met onder meer een LEAN-verbeteraanpak, werkt aan een betere inzet van materieel (investering ca. €6,5 mln). Al deze maatregelen dragen bij aan minder drukte in treinen in de komende jaren.



2.2 Aanvullende maatregelen

Bij de detailuitwerking van de dienstregeling 2016 op basis van de meest actuele reizigersprognoses werd dit najaar helaas duidelijk dat ondanks alle reeds getroffen maatregelen er een tekort bleef bestaan. Om het capaciteitstekort en hinder voor onze klanten te minimaliseren zijn daarom, in overleg met u, verschillende aanvullende maatregelen genomen door NS.

Het is goed om te vermelden dat wij bij het verkennen en doorvoeren van deze aanvullende maatregelen rekening hebben gehouden met de volgende factoren; dit om te voorkomen dat deze aanvullende maatregelen tot andere problemen gaan leiden die hinder voor onze klanten veroorzaken:

- De maatregelen mogen geen afbreuk doen aan de spoorwegveiligheid.
- De maatregelen passen binnen de dienstregeling die inmiddels met partners is afgestemd.
- De maatregelen mogen geen negatieve invloed hebben op andere projecten ter verhoging van het materieelaanbod (zoals revisie dubbeldekkers, instroom nieuwe Sprinters).

De volgende extra maatregelen worden door NS genomen:

1. *Uitstel niet-noodzakelijk onderhoud.* Door modernisering en specifieke niet-noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden later te gaan uitvoeren, zijn enkele tientallen extra rijtuigen dubbeldekkers (VIRM) vrijgespeeld voor inzet gedurende 2016. Het gaat in totaal om ca. 22 rijtuigen (VIRM). Dit levert vanaf februari 1.775 extra zit- en stapplaatsen oplopend tot ongeveer 3.240 vanaf april.
2. *Optimaliseren verhouding 1^e en 2^e klasse.* In een bepaald type Sprinters (SLT-6) zien wij dat de verhouding tussen 1^e en 2^e klasse niet langer aansluit op de vraag van reizigers. Er is meer vraag naar 2^e klasse plekken. NS gaat daarom een deel van de 1^e klasse coupés van deze Sprinters ombouwen naar 2^e klasse waardoor de verdeling van reizigers over de trein beter aansluit bij de vraag. Deze ombouw is zomer 2016 gereed ten behoeve van het traditioneel drukke najaar. Door deze herverdeling ontstaan 1.000 extra zitplaatsen voor reizigers in de 2^e klasse. Hoewel het totale effect op capaciteit neutraal is, sluit de beschikbare capaciteit beter aan op de vervoersvraag door deze maatregel. Het gaat om een investering van meer dan €1 miljoen.
3. *Toevoegen Mat '64 aan de reserve.* Planmatige inzet van Mat '64 in de dienstregeling 2016 is niet langer verantwoord vanwege het gebrek aan onderdelen, aflopen van revisietermijnen en onderhoudscapaciteit. Wel gaan we met ingang van zondag 13 december tot 1 april 2016 gemiddeld 16 treinstellen (32 rijtuigen) Mat'64 inzetten als 'warme reserve' voor geval van calamiteiten en bijsturing. Zo hebben we meer armslag voor onze reizigers in bijzondere omstandigheden. Hiermee levert NS een uiterste

krachtsinspanning voor de reiziger. Op 1 maart 2016 begint de verbouwing van de werkplaats ter voorbereiding op de komst van nieuw Sprintermaterieel. De treinen zijn dan nog 1 maand inzetbaar na het aflopen van de termijn van de laatste onderhoudsbeurt. Op 1 april stopt de inzet van Mat '64 definitief en nemen we afscheid van deze treinen die ruim 50 jaar geleden ontworpen zijn. Naar aanleiding van zorgen over de veiligheid is een risicoanalyse uitgevoerd die laat zien dat de inzet tot 1 april verantwoord is. Deze maatregel levert ongeveer 3.200 zit- en stapplaatsen op die ingezet kunnen worden wanneer ander materieel defect raakt of bijsturing noodzakelijk is.

4. *Businzet op drukke trajecten in ochtend- en avondspits:* om op zeer korte termijn additionele vervoercapaciteit te realiseren heeft NS de mogelijkheden onderzocht waar de inzet van bussen kansrijk is om de drukte op de in bijlage 2 genoemde treinen te verlichten. Dit geldt met name op de trajecten tussen Den Bosch en Utrecht, Utrecht en Den Haag /Rotterdam en Alkmaar – Amsterdam. In bijlage 3 vindt u een uitgebreide toelichting op onze plannen. NS gaat er alles aan doen om de businzet zo spoedig mogelijk in het nieuwe jaar operationeel te maken en te beproeven. Om de keuze voor de bus aantrekkelijk te maken willen we reizigers, die bereid zijn de bus te nemen, compenseren met bijvoorbeeld koffie of een kortingsbon voor de Kiosk.

NS is druk doende alle voorbereidingen te treffen voor de start van bovengenoemde busdiensten, m.n. overleg met de concessieverleners en –houders en het verkrijgen van toegang tot vluchtstroken en busbanen. Mocht het nodig zijn, dan zal NS uw hulp inroepen om mogelijke obstakels te overwinnen.

De effecten van de businzet worden nauwgezet gevolgd en in het eerste kwartaal wordt deze tijdelijke maatregelen geëvalueerd en wordt bijgestuurd. De kosten van inzet van bussen worden voor een kwartaal geschat op €2-3 miljoen. Deze maatregel levert circa 2.800 zitplaatsen op.

Voor de volledigheid willen wij u informeren over de mogelijkheden die tevens zijn onderzocht, maar geen soelaas bieden. Hieronder een toelichting op verschillende alternatieven:

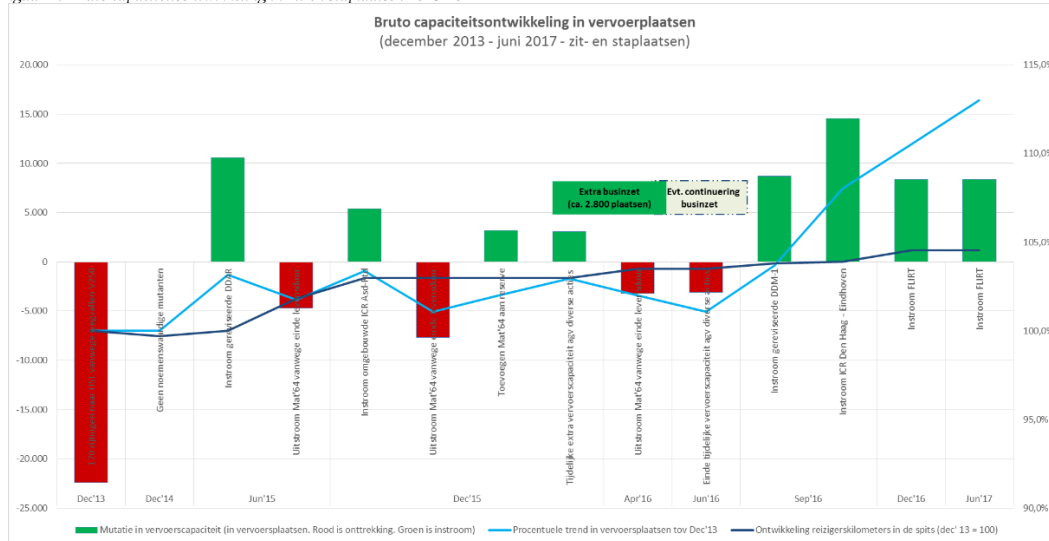
1. *Huur van rijtuigen uit het buitenland.* Huren van materieel uit het buitenland dat op korte termijn ingezet kan worden is onderzocht (najaar 2014 en recent opnieuw), maar blijkt niet realistisch. Onder meer vanwege de noodzakelijke toelatingstrajecten en kostbare en tijdrovende aanpassingen die noodzakelijk zouden zijn om buitenlandse treinen op het Nederlandse spoor te kunnen laten rijden. Het meest kansrijk leek de huur van ICL rijtuigen uit Duitsland, maar deze zouden een nieuwe toelatingsprocedure moeten ondergaan. Ombouw van het deursysteem is vereist, omdat het huidige systeem niet voldoet aan de laatste veiligheidsnormen. Zelfs al zouden de geldende veiligheidsnormen worden versoepeld of het toelatingstraject versneld, dan nog heeft



NS onvoldoende geschikte locomotieven om deze rijkundigen te rijden. Revisie van de niet meer in gebruik zijnde locomotieven zou te lang duren. Tegen de tijd dat de buitenlandse treinen beschikbaar zouden zijn, komt bovendien de nieuwe Sprinter al bijna op het spoor.

2. *Inzet ICR-rijtuigen op het conventionele deel van het hoofdrailnet.* Er is onderzocht of diverse rijkundigen die bestemd zijn voor inzet op de HSL (ICR) mogelijk (tijdelijk) beschikbaar kunnen worden gesteld voor het conventionele deel van het hoofdrailnet. Het betreft rijkundigen die reeds geschikt zijn gemaakt voor inzet op de HSL en die worden gebruikt als 'uitwisselrijtuigen' ten behoeve van de ombouw van overige rijkundigen bestemd voor de HSL. Deze rijkundigen zijn aangepast om met Traxx-locomotieven over de HSL te kunnen rijden. Hiervoor zijn specifieke (software) systemen ingebouwd, waardoor deze rijkundigen -technisch gezien- niet meer kunnen worden ingezet in combinatie met overige locomotieven, zoals die momenteel op het conventionele deel van het hoofdrailnet rijden. Daarnaast worden alle beschikbare Traxx-locomotieven ingezet.
3. *'Onder de draad' rijden met dieseltreinen.* Er is onderzocht of de terzijde staande dieseltreinstellen (DM '90) ingezet kunnen worden in 2016. Deze treinstellen verkeren echter in een slechte staat waardoor ze niet snel inzetbaar kunnen worden gemaakt. Er is een revisie van motoren, draai- en wielstellen nodig. Dit gaat tenminste 6 maanden duren en vraagt kritische capaciteit van ons onderhoudsbedrijf die nodig is voor andere materieelprojecten. Bovendien is deze optie eerder terzijde gelegd vanwege o.a. milieutechnische eisen.
4. *Hulp door collega vervoerders.* Bij collega vervoerders in Nederland is nagegaan of zij materieel beschikbaar hebben. Dit is niet het geval. Ook zij hebben vanwege de grote piekbelasting al het beschikbare materieel nodig op dit moment.

Figuur 1: Bruto capaciteitsontwikkeling in zit-en stapplaatsen 2013-2017



Samenvattend

Bovenstaande grafiek geeft een beeld van de bruto in- en uitstroom van het aantal zit-en stapplaatsen en de ontwikkeling van het aantal reizigerskilometers in de spits in de jaren 2013 tot en met 2017. Afhankelijk van de periode in het jaar en na het treffen van (extra) maatregelen komt NS in 2016 10-45 rijtuigen te kort (circa 1.000 – 4.500 zit-en stapplaatsen). De piek van het materieeltekort ligt in het voorjaar, vanaf september neemt de capaciteit toe door de instroom van elf dubbeldekkers en de komst van nieuwe Sprinters vanaf december. Door extra maatregelen, waaronder een betere verdeling in eerste en tweede klasse in de Sprinter (SLT6), komen extra plaatsen in de tweede klasse beschikbaar.

Als gevolg van de krapte en werkzaamheden rond bijvoorbeeld Utrecht kan NS bij aanvang van de dienstregeling 2016 in 59 van de circa 5.000 treinenritten de trein niet in de gewenste samenstelling rijden (zie bijlage 2). Hieronder leest u wat NS aanvullend doet om de hinder voor reizigers in deze treinen te beperken door bijvoorbeeld de inzet van alternatief vervoer (businzet met circa 2.800 zitplaatsen) en een maatwerk aanpak om de drukte op specifieke trajecten in de spits te verminderen.

3. Klanthinder beperken

Om de klanthinder te beperken zet NS in op een maatwerk aanpak voor specifieke treinen en nieuwe reisinformatiemiddelen in de Reisplanner Xtra. Verder neemt NS maatregelen om gebruik van de trein tijdens spitsuren door haar eigen kantoorpersoneel te beperken.

Reisinformatie biedt steeds meer inzicht voor de reiziger

NS investeert in Reisinformatie om zo meer inzicht te bieden in treinlengte en drukte. Zo zal de actuele treinsamenstelling in de Reisplanner Xtra vanaf januari zichtbaar worden en wordt de drukte-indicator verder verbeterd. Hiermee krijgen reizigers meer inzicht en regie



over hun reis en kunnen zij gericht kiezen voor specifieke treinen die rustiger zijn. Om de capaciteit van treinen beter te benutten zullen conducteurs reizigers in treinen actief blijven oproepen zich te verspreiden. Nog te vaak zien we dat reizigers juist voor of achteraan instappen waardoor er drukte in delen van de trein ontstaat terwijl elders genoeg plek is.

Maatwerk aanpak voor specifieke treinen

Vaak gaat het om specifieke treinen die te druk zijn. Om de hinder in deze treinen te verminderen start NS een maatwerk aanpak. Het MOT-team (Monitoring Overbezette Treinen) van NS kijkt nu al reactief (wekelijks) naar meldingen van reizigers over te drukke treinen om structureel te korte treinen aan te pakken. NS bekijkt per trein/tijdcombinatie of er mogelijkheden zijn om treinen te verlengen. Deze aanpak wordt in 2016 uitgebreid door op voorhand mogelijke knelpunten te identificeren en aan te pakken samen met andere OV-partners en onderwijsinstellingen.

Indien treinen niet kunnen worden verlengd door logistieke of infrastructurele beperkingen kijkt NS naar lokale maatwerk oplossingen waarbij we reizigers handelingsperspectief bieden:

- Proeven op specifieke trajecten om reizigers te stimuleren de spits te mijden of bijvoorbeeld hun abonnement te upgraden naar de 1^e klasse indien daar nog voldoende zitplaatsen beschikbaar zijn op het betreffende traject.
- Bevorderen spreiding door extra servicemedewerkers op specifieke (drukke) stations. Verder zal NS op een aantal specifieke trajecten reizigers actief gaan informeren over alternatieve treinen op hun traject die rustiger zijn (bijvoorbeeld een trein eerder of later).
- Extra stops met Intercity's; NS gaat vanaf 8 februari op het traject Nijmegen – Den Bosch in de ochtendspits de Intercity een extra stop laten maken op Rosmalen vanwege de drukte in de Sprinters naar Den Bosch. Op basis van de effecten beziet NS of deze tijdelijke oplossing (extra Intercity-stops op Sprinter-trajecten) ook elders kan worden ingezet om drukke Sprintertrajecten iets te ontlasten. Hierbij wordt o.a. gekeken naar maakbaarheid in de dienstregeling en de integrale klantafweging.
- Hulp andere vervoersbedrijven; Niet alleen NS ziet op specifieke trajecten drukte. Een deel van de reizigers reist met meerdere vervoerders. We gaan met andere vervoerders in gesprek over wat we als vervoerders collectief kunnen doen in specifieke regio's en wat ook andere vervoerders kunnen bijdragen. Mochten hier ideeën uit voortkomen die raken aan de OV-chipkaart dan zullen die in NOVB verband besproken worden.
- Beheersing drukte op specifieke stations; beheersbaarheid staat ook op de drukste momenten van de dag voorop. Daarom verkennen wij op welke manier crowd-management kan helpen om reizigersstromen op enkele specifieke plekken beter te laten verlopen. Zie ook de ervaringen in Japan en de recente proeven met instapzones op de A2-corridor.

Eigen kantoorpersoneel uit de spits

We nemen per direct een aantal maatregelen om ons eigen kantoorpersoneel in de ochtend- en avondspits uit de drukke treinen/trajecten te halen:

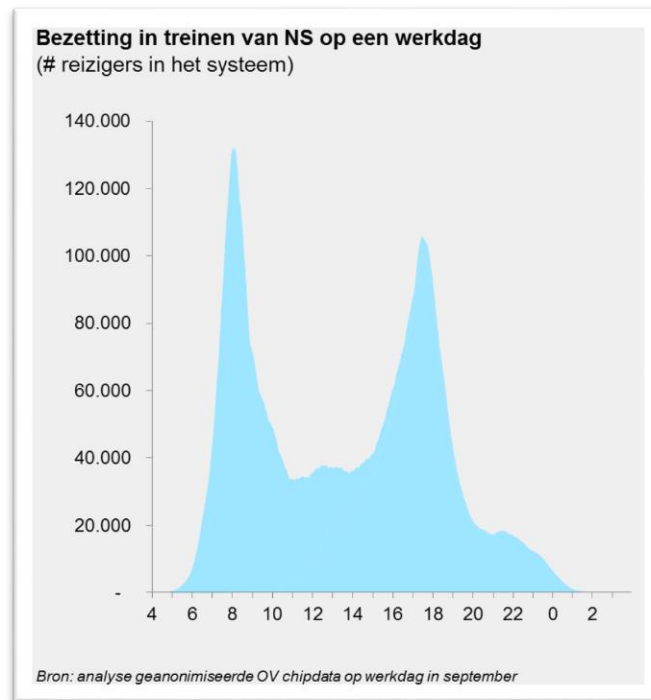
- NS heeft per direct besloten om de begintijd van de (interne) opleidingen te verschuiven na de spits. Het kantoorpersoneel in Utrecht wordt met klem verzocht om in de spits niet per trein te reizen. NS past in de komende tijd het werkritme en vergaderschema's op kantoor hierop aan en stimuleert het nieuwe werken;
- Voor medewerkers van NS die toch genoodzaakt zijn om in de spitsuren van en naar Utrecht te reizen worden op de drukste trajecten personeelsbussen ingezet (zie verder bijlage 3).

Door deze maatregelen maken we op de drukke trajecten rondom Utrecht in de spits plaats voor onze reizigers. In overleg met de medezeggenschap verkennen we nog meer aanvullende maatregelen om als moderne werkgever kantoormedewerkers verder te ondersteunen en te stimuleren om vaker de spits te ontzien.

4. Betere benutting van de beschikbare infrastructuur

Net als in andere metropoolregio's in omliggende landen willen veel forenzen tijdens een zeer korte piekperiode reizen over de weg of met het openbaar vervoer (zie onderstaande figuur). Dit zal niet snel veranderen, laten recente analyses zien (Bron: KiM, *Mobiliteitsbeeld*, 2015). Dit piekbelastingvraagstuk is daarmee een maatschappelijk probleem, dat ook geldt op de weg. Zeker nu de economie aantrekt en files toenemen (tot 45% meer vertraging op de weg tot 2020) zijn maatschappelijke allianties nodig om dit bredere probleem structureel aan te pakken. Alleen door samen op te trekken kunnen we dit bredere maatschappelijke vraagstuk duurzaam oplossen. De overheid (IenM en OCW) speelt een voortrekkersrol maar NS draagt nadrukkelijke bij aan de noodzakelijke vervolgstappen.

- Op 17 dec jl. heeft de Taskforce Better Benutten en Openbaar Vervoer het rapport gepresenteerd over mogelijke maatregelen die een bijdrage kunnen leveren aan een betere benutting van de (onderwijs)infrastructuur. NS en het ministerie overleggen hoe hier verder vervolg aan te geven.
- NS gaat met VNO-NCW, grote (vervoers)bedrijven en zakelijke klanten in gesprek over de mogelijkheden van werken op afstand en andere opties om de druk op de weg en het openbaar vervoer in de spits te verlichten. Zoals hierboven vermeld, neemt NS diverse maatregelen om haar eigen personeel in de spits uit de drukke treinen te halen.



Figuur 2: Verdeling en piekbelasting in treinen van NS op een reguliere werkdag (aantal = 1,16 miljoen reizigers per dag)

5. Gesprek met de consumentenorganisaties, vertegenwoordigd in het Locov, over de aanpak te drukke treinen 2016

Op 17 december jl. heeft NS de problematiek en maatregelen zoals verwoord in deze brief in een (vertrouwelijke) themasessie met een groot aantal vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov besproken. Het doel van deze themasessie was enerzijds om een gedragen beeld te krijgen over de aard en omvang van de beschikbare capaciteit in 2016 en anderzijds om de aanpak van 2016 en de maatregelen die NS neemt om onze reizigers ook volgend jaar goed te vervoeren te bespreken. De themasessie verliep in een goede sfeer en er werd een open discussie met elkaar gevoerd.

De consumentenorganisaties maken zich evenals NS zorgen om de beschikbare capaciteit voor 2016 en stellen NS de vraag of al het mogelijke is gedaan om voldoende capaciteit te bieden. NS heeft de consumentenorganisaties laten zien welke maatregelen er genomen worden zowel aan de vraagzijde als aan de aanbod zijde, zoals in deze brief verwoord. De consumentenorganisaties delen de uitgangspunten in de aanpak van NS en kunnen zich vinden in de afzonderlijke maatregelen. Zij geven aan de ontwikkelingen volgend jaar op de voet te zullen volgen, om te zien of de maatregelen voldoende effect hebben en blijven graag door het jaar heen met NS in gesprek over dit thema. Hier gaat NS graag op in. Er wordt ook nog een aantal tips gegeven aangaande de communicatie richting de reiziger, met name waar het betrekking heeft op het aanpassen van het gedrag van onze reiziger om zo de spits te ontlasten. NS neemt deze tips ter harte. De consumentenorganisaties delen ook het uitgangspunt van het sluiten van maatschappelijke allianties om de piekmomenten



van de dag te ontlasten. Zij steunen NS in de gesprekken die gevoerd gaan worden met onderwijsinstellingen om te trachten studenten meer te spreiden over de dag.

7. Conclusie en vooruitblik

De afgelopen periode heeft het onderwerp van te drukke treinen sterk in de schijnwerpers gestaan. Het najaar is traditiegetrouw onze drukste periode en de maand november was een maand met veel verstoringen en daarmee klachten. Het verbeteren van de vervoercapaciteit is één van onze strategische prioriteiten en we zijn ruim een jaar bezig met het programma *Vervoercapaciteit*. De laatste metingen laten zien dat in de drukste periode van 2015 (september, oktober, november) in de spits circa 99% van onze reizigers een zit-en staplaats had, 90% had gedurende de hele reis een zitplaats en circa 94% hoefde niet langer dan 15 minuten te staan. Wij verwachten op basis van de hiervoor geschetste maatregelen dat dit komend jaar in de spits redelijk vergelijkbaar zal zijn.

De komende jaren komen er in totaal 176 nieuwe Sprinters bij voor reizigers (waarvan 58 vanaf december 2016 geleidelijk instromen en 118 die vanaf 2018 geleidelijk instromen). In een latere fase (2021) arriveren nieuwe Intercity's. Met de instroom van dit nieuwe materieel en met de terugkeer van treinen uit onze strategische reserves is de materieelbehoefte in de periode vanaf medio 2017 tot 2026 voor alle groeiscenario's afgedekt.

Wij hechten eraan te benoemen dat er in de Vervoerconcessie 2015-2025 bodem- en streefwaarden zijn vastgesteld voor de prestatie-indicatoren 'Vervoercapaciteit reizigers in de spits' en 'aandachts-trajecten ten aanzien van vervoercapaciteit'. In het Vervoerplan 2016 dat u onlangs is aangeboden zijn bovendien progressiewaarden voor 2016 afgegeven. We hebben nog een aantal jaren te gaan richting 2019 en de gestelde streefwaarden. Wij zien op dit moment geen aanleiding om te veronderstellen dat de streefwaarden op bovengenoemde prestatie-indicatoren niet gerealiseerd gaan worden. Daarnaast verwachten we positieve resultaten van de nieuwe infrastructuur, de instroom van nieuw materieel en betere spreiding van reizigers. 2016 is in dat opzicht een overgangsjaar van grote investeringen in materieel, stations en infrastructuur.

Tot slot

NS doet er alles aan om te zorgen dat reizigers tevreden zijn over hun plek in de trein. Daarvoor hebben wij in overleg met u en op basis van de signalen die wij van reizigers en reizigersorganisaties hebben ontvangen, alle registers open getrokken. Ondanks alle inzet en genomen maatregelen zullen te drukke treinen ook in de toekomst niet te voorkomen zijn, onder meer als gevolg van defecten en verstoringen. In die gevallen doen wij ons uiterste best om reizigers zo goed mogelijk te helpen en te informeren. In samenwerking met ProRail zetten wij direct alles op alles om de treindienst zo snel mogelijk weer te herstellen.



Zelfs na de instroom van al het nieuwe materieel geldt dat reizigers, ook in de toekomst, op korte trajecten in de spits rekening moeten houden met een staplaats. Dit past bij een duurzame bedrijfsvoering en voorkomt dat wij disproportioneel hoge kosten in rekening moeten brengen aan onze reizigers. Dat terwijl veel treinen de rest van de dag leeg rondrijden, of langs de baan staan (vernietiging van maatschappelijk kapitaal).

Wij willen zeker stellen dat we in onze aanpak van te drukke treinen niets over het hoofd zien. Daarom willen we in overleg met uw ministerie externe deskundigen en vertegenwoordigers van Consumentenorganisaties vragen om het programma Vervoercapaciteit en de maatregelen die we nu nemen en de effecten hiervan in maart met ons te reviewen. Als zich nieuwe ideeën of initiatieven aandienen die op korte of lange termijn een bijdrage leveren om drukte in de trein te verminderen dan staat NS hier nadrukkelijk voor open.

Met het voorgaande hebben we u inzicht gegeven in de situatie in 2016 en 2017 en de door NS getroffen maatregelen. Wij hopen dat u en onze reizigers tevreden zijn met de maatregelen die wij binnen onze mogelijkheden hebben genomen.

Met hartelijke groet,

Roger van Bortel



Bijlage 1: De meest kritische weken in 2016 als gevolg van werkzaamheden

Week	Werkzaamheden en evenementen
12	Knoop Utrecht i.c.m. Hanzelijn, Paasweekend en evenement Masters of hardcore in Den Bosch
20	Knoop Utrecht i.c.m. Pinksterweekend en evenement Toppers, Libelle zomerweek en Marikenloop
21	Knoop Utrecht i.c.m. Oude Lijn en evenement Toppers en Libelle zomerweek
22	Knoop Utrecht i.c.m. stremming Leiden-Den Haag en Den Bosch - Tilburg/Boxtel en evenement Flying Dutch in diverse plaatsen
24	Knoop Utrecht i.c.m. stremming Gouda-Zoetermeer, stremming Amsterdam-Haarlem
28 Zomervakantie	9 daagse werkzaamheden Utrecht
29 Zomervakantie	Knoop Utrecht i.c.m. stremming HSL Noord , stremming knoop Alphen, stremming Zwolle-Hoogeveen/Steenwijk
33 Zomervakantie	Knoop Utrecht i.c.m. stremming Schiedam-Den Haag stremming HSL Zuid, 7-daagse stremming Almere -Weesp i.c.m. LowLands
41	Herfstvakantie diverse stremmingen w.o. knoop Gouda en minder treinverkeer Amersfoort - Utrecht (Noordoost dubbel geraakt)
42	Herfstvakantie diverse stremmingen w.o. knoop Gouda en minder treinverkeer Amersfoort - Utrecht (Noordoost dubbel geraakt) en knoop Alphen

**Bijlage 2: Specifieke aandachts-treinen in 2016 in de spits**

Als gevolg van diverse beperkingen (maximale perronlengtes, frequentieverhoging die pas op termijn kan worden doorgevoerd, logistiek/materiële beperkingen, etc.) zullen reizigers in sommige intercity's of Sprinters waar je normaal kan zitten of comfortabel kan staan ook komend jaar een stuk van de reis in een drukker treinstaan dan ook wij graag willen. Op basis van meldingen van reizigers, reizigersprognoses en alle beperkingen hebben we de specifieke treinen in 2016 in kaart gebracht. Hiervoor wordt –waar mogelijk– een maatwerkpaak ontwikkeld.

Vertrek	Van	Naar	IC/SPR	Actie
Tussen 07.00 – 09.00	Den Bosch	Utrecht / Amsterdam	IC	Als gevolg van de combinatie van werkzaamheden (DSSU) en materieeltekort beperkte capaciteit in de spits. Beperkte mogelijkheden voor verbetering in 2016. Diverse spittreinen kunnen niet langer. Wel wordt materieelplan geoptimaliseerd vanaf april. Wij onderzoeken de mogelijkheden voor betere spreiding reizigers door specifieke tips en informatie.
Tussen 16.30 – 18.00	Amsterdam / Utrecht	Den Bosch	IC	Idem
Tussen 07.00 – 09.00	Utrecht	Den Haag / Rotterdam	IC	Als gevolg van werkzaamheden (DSSU) beperkte capaciteit in de spits. Beperkte mogelijkheden voor verbetering in 2016. Diverse spittreinen kunnen niet langer. Wij onderzoeken de mogelijkheden voor betere spreiding reizigers door specifieke tips en informatie.
Tussen 16.30 – 18.00	Den Haag / Rotterdam	Utrecht	IC	Idem
Tussen 07.00 – 09.00	Alkmaar	Amsterdam	IC / SPR	Beperkte opstelcapaciteit in Noord Holland en daardoor voorlopig beperkingen in de materieelinzet in de spits.
Tussen 16.30 – 18.00	Amsterdam	Alkmaar	IC / SPR	Idem
06.53	Dordrecht	Zwijndrecht	SPR	Spreiding d.m.v. omroep en teammedewerkers. 15 min later is nog ruimte in de trein.
07.23 / 07.53	Nijmegen	Den Bosch	SPR	Proef met businzet Rosmalen-Den Bosch loopt. Vanaf 8 februari extra stop van de Intercity op Rosmalen. Met ingang nieuwe dienstregeling 2017 extra Sprinters (4x per uur).
08.19	Gouda	Den Haag Centraal	IC	Spreiding d.m.v. omroep en teammedewerkers. In trein 15 min eerder en 15 minuten later is nog ruimte.
08.28	Utrecht Centraal	Amsterdam Bijlmer	IC	Spreiding d.m.v. omroep en teammedewerkers. In trein 15 min later is nog ruimte.
09.12	Deurne	Helmond	IC	Mogelijkheden om te verlengen door andere verdeling van materieel wordt onderzocht.
16.30	Amsterdam Bijlmer	Utrecht Centraal	IC	Spreiding d.m.v. omroep en teammedewerkers. In trein 15 min later is nog ruimte.
17.00	Amsterdam Bijlmer	Utrecht Centraal	IC	Spreiding d.m.v. omroep en teammedewerkers. In trein 15 min eerder is nog ruimte.



17.23	Utrecht Centraal	Veenendaal de Klomp	IC	Mogelijkheden om te verlengen worden onderzocht, daarnaast spreiding d.m.v. omroep. In trein 15 min eerder en 15 min later is nog ruimte.
17.50	Utrecht Centraal	Amersfoort	IC	Spreiding d.m.v. omroep en teammedewerkers. In trein 15 min later is nog ruimte.
18.07	Castricum	Alkmaar	IC	Spreiding d.m.v. omroep en teammedewerkers. In trein 15 min later en (30 minuten later is nog ruimte.
18.09	Amsterdam Sloterdijk	Zaandam	SPR	Spreiding d.m.v. omroep en teammedewerker.: In trein 15 min eerder en trein 15 Min later is nog ruimte.
18.39	Amsterdam Sloterdijk	Zaandam	SPR	Spreiding d.m.v. omroep en teammedewerkers. In trein 15 min eerder en trein 15 Min later is

Reizigers kunnen meldingen over te drukke treinen doorgeven via de Reisplanner Xtra. Op www.ns.nl/druktemelder vindt u een wekelijkse top tien van trajecten waarover meldingen zijn binnengekomen en wat we daar aan doen.

Bijlage 3: “Bus-plan”

In deze bijlage heeft NS op hoofdlijnen een Bus-plan uitgewerkt, zoals aangegeven in de brief. Het Bus-plan geeft een perspectief met concrete voorstellen voor kansrijke busverbindingen.

Leeswijzer

Paragraaf 1 gaat kort in op de context en aanleiding van dit tijdelijke alternatief vervoersmodel (‘Bus-plan’). In paragraaf 2 wordt een overzicht gegeven van de locatie en omvang van de capaciteitsproblematiek. Paragraaf 3 betreft de potentieel kansrijke busverbindingen. In paragraaf 4 worden overwegingen met betrekking tot de maakbaarheid behandeld. In paragraaf 5 komt het commerciële aanbod dat NS bereid is te doen aan de orde. Tevens wordt daar een overzicht gegeven van de verwachte kosten van businzet. Tenslotte wordt in paragraaf 6 stilgestaan bij de benodigde maatregelen, met name op juridisch vlak, om op (zeer) korte termijn tot een effectuering van het ‘Bus-plan’ te komen.

1. Context en aanleiding alternatief vervoersmodel - ‘Bus-plan’

NS heeft de optie van businzet om treinen op drukke trajecten te ontlasten verkend. Eerdere ervaringen, zowel van NS als Veolia, laten zien dat reizigers de trein prefereren boven de bus. Om deze reden hebben we niet enkel gekeken naar buslijnen die parallel lopen aan bestaande treintrajecten maar hebben we juist ook breder gezocht naar mogelijkheden. We hebben voor dit onderzoek onderstaande opdrachtformulering en inkadering gehanteerd.

De opdracht

Het doel is om, in aanvulling op overige maatregelen gericht op het beperken van de drukte in treinen, een Bus-plan te ontwikkelen dat de drukte op specifieke trajecten in 2016 in de spits verkleint. Daarbij ligt de focus op trajecten genoemd in bijlage 2.

NS gaat uit van de landelijke dienstregeling 2016 en zet bussen uitsluitend ondersteunend aan treinvervoer in. Het betreft niet businzet ten behoeve van incidentele drukte, zoals bij incidenten.

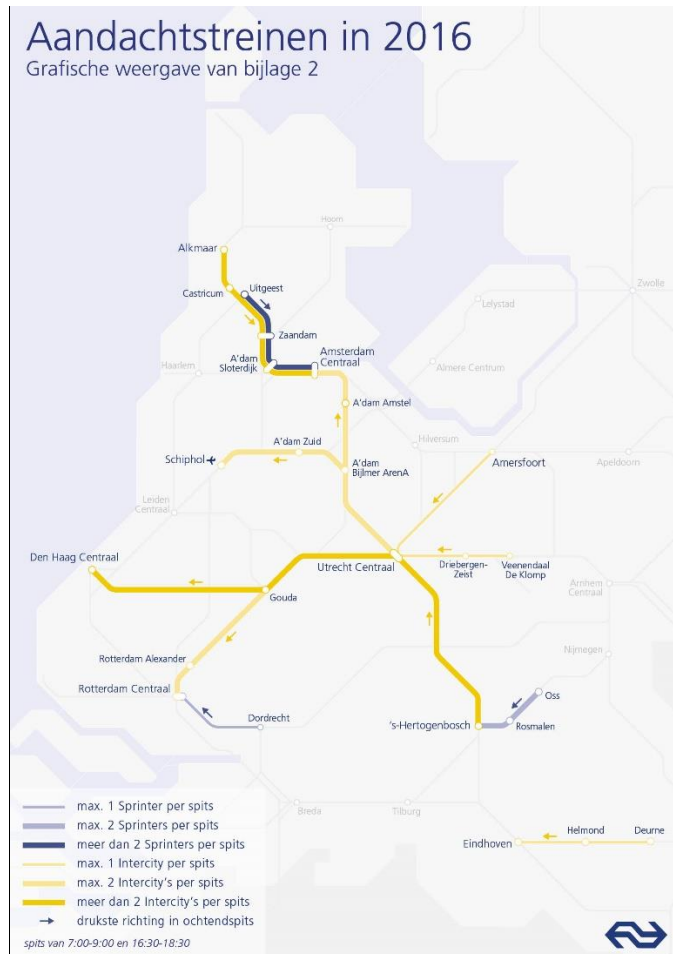
Met het Bus-plan richt NS zich op de huidige, bestaande treinreizigers die reizen op de drukke trajecten. Het is niet de intentie van NS om zich op de markt voor bus-reizigers te begeven. De busverbindingen die NS overweegt aan te bieden betreffen rechtstreekse verbindingen zonder tussenstops, zodat deze niet concurreren met bestaand busvervoer.

2. Nadere duiding van de capaciteitsproblematiek

In de tabel in bijlage 2 van de brief is aangegeven op welke trajecten, reisrichtingen en in welke tijdsintervallen NS verwacht dat treinen *structureel* drukker zullen zijn dan normaal. Dit als gevolg van diverse beperkingen (maximale perronlengtes, frequentieverhoging die pas op termijn kan worden doorgevoerd, logistiek/materiële beperkingen, gebrek aan alternatieve reismogelijkheden etc.). Specifieke/unieke treinen waar de drukte een tijdelijk karakter heeft (bv. omdat een aanstaande aanpassing van de dienstregeling andere reismogelijkheden zal bieden) of waarvoor geldt dat er omliggende treinen beschikbaar zijn die niet (te) druk zijn (bv. een kwartier eerder of later, waardoor reizigers hun reisgedrag kunnen aanpassen), zijn niet meegenomen in deze analyse.

Het overzicht heeft betrekking op de periode vanaf start nieuwe dienstregeling 2016 tot het tweede wijzigingsblad² van april 2016. In deze periode is namelijk de materieelinzet gefixeerd.

Onderstaande figuur is een grafische weergave van de drukke trajecten uit bijlage 2.



Figuur 1: Grafische weergave drukke treinen (Dienstregeling 2016 tot 2e wijzigingsblad)

Samengevat blijkt dat de structurele problemen zich hoofdzakelijk op drie corridors voordoen, te weten:

Van	Naar	Tijdstip
Den Bosch	Utrecht Centraal	7:00 – 9:00 uur
Utrecht Centraal	Den Bosch	16:30 – 18:00 uur
Utrecht Centraal	Den Haag Centraal/ Rotterdam Centraal	7:00 - 9:00 uur
Den Haag Centraal/ Rotterdam Centraal	Utrecht Centraal	16:30 – 18:00 uur
Alkmaar	Amsterdam Centraal	7:00 – 9:00 uur
Amsterdam Centraal	Alkmaar	16:30 – 18:00 uur

Figuur 2: Concentratie drukke treinen op corridorniveau

² NS voert gedurende het dienstregelingsjaar op maximaal zes momenten wijzigingen door in de dienstregeling (de zgn. wijzigingsbladen). Dit betreft veelal kleine aanpassingen om de dienstregeling te optimaliseren. Onderdeel van dergelijke aanpassingen kan zijn de inzet van materieel op bepaalde trajecten en tijden. Hierdoor kunnen per wijzigingsblad mogelijk mutaties optreden in de lijst drukke trajecten.

De overige problematiek betreft incidentele treinen die hier buiten scope zijn gelaten. Voor deze specifieke treinen zijn reeds oplossingen voorhanden die op een later moment worden ingevoerd, of wordt gezocht naar oplossingen anders dan de inzet van bussen.

3. Mogelijkheden tot inzet van bussen

Met de verwachte drukke treinen uit §2, figuur 1 als uitgangspunt heeft NS verkend of c.q. in hoeverre de inzet van bussen soelaas kan bieden. De centrale vraagstelling daarbij is ‘Welk busaanbod is voldoende attractief voor huidige treinreizigers om hen te bewegen (tijdelijk) over te stappen op de bus?’.

Doelgroep: huidige treinreizigers

Belangrijk om op te merken is dat de verkenning van NS zich richt op de doelgroep van de huidige treinreizigers op de drukke trajecten en tijden. Dit zijn over het algemeen spitsreizigers: woon/werk, zakelijke reizigers en studenten; het betreft in veel mindere mate reizigers met sociaal-recreatieve reismotieven (deze reizen veelal buiten de spits). Het is geen doel op zich van NS om zich op de markt van busvervoer te begeven en een concurrerend bus-product op de markt te brengen c.q. zich te manifesteren als directe concurrent van busvervoerders.

Voldoende attractief alternatief voor de trein

Reizigers baseren (keuzen voor) hun reisgedrag op: gemak, tijd en prijs. De trein maakt voor veel forenzen dagelijks deel uit van hun reis tussen woning en werk/studie. Het is een snelle en comfortabele manier om in de spits te reizen tussen knooppunten c.q. centra van (grote) steden.

Om reizigers te verleiden om over te stappen naar de bus, moet het productaanbod voor hen ‘voldoende attractief’ zijn. Daarbij zijn twee benaderingen gevolgd, waarbij in eerste instantie in ‘enge’ zin is gekeken naar reizigersstromen tussen twee NS-stations en in tweede instantie ook in ruimere zin naar reizigersstromen tussen herkomsten en bestemmingen in een ruimere straal rond de NS-stations van vertrek resp. aankomst. Het zoekveld voor businzet bestond daarmee uit:

- De bus als alternatief voor de treinreis (evt. inclusief overstappen). De vraag is hier of de reistijd en gemak (aantal overstappen) van de bus concurrerend zijn met die van de trein.
- De bus als alternatief voor de totale ketenreis, dus de treinreis inclusief voor- en natransport. De vraag is of met de bus voor specifieke herkomsten met een concurrerende reistijd relevante rechtstreekse bestemmingen kunnen worden aangeboden waarvoor anders een treinreis zou worden gemaakt. Ook hier wordt het gemak (aantal overstappen) betrokken bij de vergelijking.

Aanpak analyse

De gevolgde werkwijze is als volgt.

- a. Per aangegeven traject (zie figuur 1) en binnen de brede tijdsintervallen (ochtend- resp. avondspits) is een analyse gemaakt van het bezettingsverloop in de desbetreffende treinen, zodat een beeld ontstaat op welke deeltrajecten en momenten de bezetting de aangeboden capaciteit benadert of overschrijdt.
- b. Van de reizigers die op de drukste delen van het traject instappen (de zgn. ‘Kritieke stations’) is onderzocht welke bestemming (NS-station) deze hebben. Ook is verkend of deze reizigers in belangrijke mate van dezelfde herkomst naar dezelfde specifieke bestemming willen reizen (bv. uit één specifieke gemeente naar een Universiteit,

- Hogeschool, groot bedrijventerrein e.d.). NS beschikt over data over vervoerstromen tussen twee stations. Verder is gewerkt met expert opinions en team analyses en is aanvullende informatie over vervoerstromen tussen kansrijke niet-OV locaties (o.a. Uithof en Zuidas Amsterdam) verkregen door middel van inzet van externe adviseurs.
- c. Per kritiek station zijn voor drie tot vijf (in reizigersaantallen) grootste herkomst-bestemming combinaties hypothetische busverbindingen geconstrueerd. Dit heeft geleid tot 70 potentiële busverbindingen.
 - d. Om van de 70 potentiële busverbindingen te komen tot de meest kansrijke uit het perspectief van de huidige treinreizigers zijn de busverbindingen beoordeeld op voor de reiziger belangrijke elementen, te weten: gemak, tijd en geld.
 - a. Gemak: spitsreizigers zijn gevoelig voor gemak, zij prefereren rechtstreekse verbindingen c.q. willen zo min mogelijk overstappen. Voor een overstap in het bestaande OV rekenen we een penalty van 35 minuten om vergelijkbaarheid met de rechtstreekse busverbinding te creëren.
 - b. Tijd: voor spitsreizigers is de reistijd van groot belang in hun keuze tussen reismogelijkheden. Bus-mogelijkheden worden uitgesloten indien de meest gunstige reistijd (dus buiten de spits, cf. Google maps-routepanner) over de weg langer duurt dan de reistijd met het bestaande OV en/of er sprake is van een bestaande directe OV-verbinding (=keuze).
 - c. Geld: Van de spitsreizigers ervaart het grootste deel geen prijsprikkel. Het betreft overwegend woon/werk, zakelijke reizigers en studenten, die reizen met business cards, OV-studentenkaart of andere door de werkgever/overheid afgekochte reisrechten. Bijvoorbeeld in een Intercity Den Bosch – Utrecht in de ochtendspits ervaart tweederde van de reizigers geen prijsprikkel (o.a. veel business cards, OV-Studentenkaart). Nb. het commerciële aanbod, waaronder de prijsstelling, komt nader aan de orde in §5.

Kansrijke busverbindingen

Een eerste schifting op basis van de hiervoor genoemde criteria leidt tot onderstaande inzichten in bus-mogelijkheden.

Het lijkt het meest logisch om een treintraject te ontlasten door parallel aan het desbetreffende traject een busverbinding aan te bieden, bv. een rechtstreekse bus tussen stations Den Bosch en Utrecht. Op basis van tijd en gemak wordt deze optie niet aantrekkelijk geacht voor reguliere reizigers, maar zien we hier wel mogelijkheden voor specifieke groepen reizigers. Een tweede zoekrichting is om reizigers een rechtstreekse busverbinding aan te bieden van/naar relevante bestemmingen in de regio van een station.

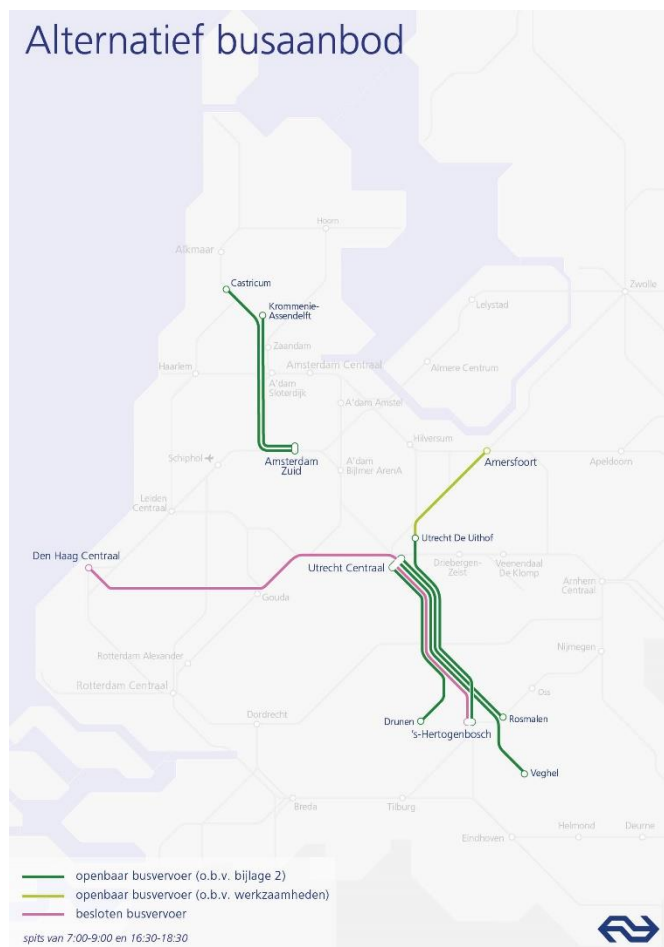
Busverbinding parallel aan trein

- Parallel rijden aan trein-trajecten (dus van station naar station) biedt een mogelijkheid voor de grootste aantallen reizigers, maar heeft ten opzichte van de trein een fors langere reistijd vanwege file in de spits (bijvoorbeeld: een bus in de spits tussen Den Bosch en Utrecht staat vast op de A2 waardoor reistijd verdubbeld wordt).
- Voor spitsreizigers die een eigen keuze kunnen maken of zij met trein of bus willen reizen valt deze optie op grond van de beduidend langere reistijd af.
- NS verzoekt haar eigen kantoorpersoneel in Utrecht met klem om in de spits niet per trein te reizen. Voor medewerkers van NS die toch genooddaakt zijn om in de spitsuren van en naar Utrecht te reizen zetten we een parallelle bus in tussen Den Bosch en Utrecht. Ditzelfde zou kunnen worden gevraagd aan andere groepen reizigers.

Busverbinding rechtstreekse herkomst/bestemming (waarvan minimaal één station)

- Reizigers afkomstig uit de perifere gebieden rond Den Bosch en Castricum met bestemmingen in/rond Utrecht resp. Amsterdam, hebben een zeer verspreide herkomst, maar hier kunnen reistijden en/of gemak wel verbeterd worden door middel van het bieden van rechtstreekse bestemmingen met bussen.
- Een kansrijke bus-inzet richt zich op meerdere directe bussen vanaf herkomsten in de periferie rond Den Bosch en Castricum naar Utrecht resp. Amsterdam c.q. bestemmingen in de regio (m.n. Utrecht Uithof resp. Amsterdam Zuidas).
- Specifiek is een rechtstreekse verbinding van Amersfoort naar Utrecht Uithof toegevoegd. Vorig jaar is ervoor gekozen om deze verbinding niet te realiseren omdat het geen materieel besparing oplevert. Gezien de huidige context van hinder door de werkzaamheden rond Utrecht (DSSU) en omdat uit eerdere analyse is gebleken dat reizigers deze directe verbinding als aantrekkelijk zullen ervaren is deze verbinding aan dit Bus-plan toegevoegd zodat stations Utrecht ook vanuit deze rijrichting wordt ontlast.

De volgens NS meest kansrijke busverbindingen die uit deze analyse resulteren zijn hieronder grafisch weergegeven. In totaal zou volledige realisatie van dit Bus-plan leiden tot een extra capaciteit van circa 2800 zitplaatsen.



Figuur 3: Grafische weergave kansrijke busverbindingen



4. Maakbaarheid van businzet

NS heeft voor de in §3 geïdentificeerde kansrijke busverbindingen op hoofdlijnen een operationele uitwerking ontwikkeld. Gezien de zeer korte tijd die hiervoor beschikbaar was is dit plan onder voorbehoud van nadere toetsing en verificatie. Ook zijn er op dit moment nog gesprekken gaande met busvervoerders die kunnen leiden tot aanvullende inzichten. In dit verband wordt ook gesproken met Flixbus, waarbij reeds duidelijk is dat Flixbus niet over eigen bussen beschikt maar voornamelijk marketing, sales en ondersteunende diensten aanbiedt.

NS wil het Bus-plan uit (laten) voeren met bussen van touringcar-kwaliteit. In het operationele plan is getoetst of de benodigde bussen voor de voorgestelde buslijnen in de markt beschikbaar zouden zijn. Dit lijkt het geval te zijn. Hierbij dient opgemerkt te worden dat het aantal beschikbare bussen in de markt aanzienlijk wordt verkleind gedurende de spits waardoor het mogelijk niet-beschikbaar zijn van bussen bij incidenten en verstoringen toeneemt. In de uitwerking van het Bus-plan zal hierin een zorgvuldige afweging gemaakt moeten worden.

De maatregelen die NS moet nemen om de reizigers die gebruik maken van het alternatief bus aanbod goed te kunnen bedienen worden niet blokkerend geacht.

5. Commerciële aanbieding en kosten businzet

Deze paragraaf gaat in op de mogelijkheden van NS om reizigers op de genoemde trajecten door middel van financiële en commerciële prikkels te bewegen om voor de bus in plaats van de trein te kiezen. Tevens wordt een indicatief inzicht gegeven in de kosten van het aanbieden van busverbindingen.

Uit interne analyses is gebleken dat in de drukke treinen in de spits circa tweederde van onze frequente reizigers met een afgekocht reisrecht reist (studenten, forenzen reisproducten) en een zeer lage prijselasticiteit ervaart. Een andere manier om reizigers te verleiden de alternatieve bus te nemen is door het gebruik van commerciële prikkels.

Bus tarief

Hoewel het niet waarschijnlijk is dat reizigers zich laten overtuigen door de prijs van de alternatieve bus is het wel belangrijk dat er een aantrekkelijke, zo realistisch mogelijke prijs geboden wordt. Voor de bussen kan gebruik gemaakt worden van een e-ticket dat voor alle trajecten €6 kost. Hiermee ligt het tarief (2016) voor de meeste trajecten lager dan het huidige treinkaartje. Reizigers die een los kaartje kopen kunnen hierdoor gebruik maken van dit speciale tarief dat goedkoper is dan de trein tijdens de spits, maar duurder is dan het daltarief.

Het aanbieden van een apart tarief op een buslijn van station naar station is niet mogelijk met de OV chipkaart (met de chipkaart kan namelijk geen onderscheid gemaakt worden tussen een reis met de trein of de bus). Het toevoegen van nieuwe tariefpunten op locaties waar geen station is, is wel mogelijk op relatief korte termijn; hierdoor is betalen met de OV chipcard wél mogelijk.

Commerciële prikkels

Doordat de prijsprikkel voor de doelgroep nihil wordt geacht wil NS ook commerciële prikkels gebruiken om reizigers te verleiden te bus te gebruiken. Hierbij maken wij gebruik van (een selectie uit) onderstaande commerciële prikkels:

- Gratis koffie vanuit verkoopstand bij de bus opstapplaats
- Gratis upgrade voor in het dal
- Gratis meereiskaart voor het dal
- Gratis korting bon voor de kiosk van €2,50

De verwachting is dat de commerciële prikkels het grootste effect hebben op studenten. Immers vergeleken met andere reizigersgroepen is de relatieve waarde (waarde prikkel in relatie tot inkomen) voor hen het hoogst en zijn studenten iets minder gebonden aan andere verplichtingen (bv. kinderopvang) dan andere groepen.

Kosten van businzet

NS verwacht dat de kosten voor de voorgestelde busverbindingen voor 12 weken in de orde grootte van €2 – 3 mio zal liggen.

6. Maatregelen om businzet te effectueren

Busvervoer is in Nederland verregaand gereguleerd in de WP2000. Het is niet vanzelfsprekend dat NS, of andere partijen, zondermeer busvervoer mogen aanbieden. In deze paragraaf geeft NS weer welke maatregelen moeten worden genomen om de in paragraaf 4 en 5 geïdentificeerde tijdelijke, kansrijke en maakbare busverbindingen - gegeven de wettelijke kaders- mogelijk te maken.

Voor de uitvoering van het Bus-plan ziet NS twee opties; NS voert het busvervoer zelf uit of een andere vervoerder voert het busvervoer uit. De juridische constructies waaronder busvervoer uitgevoerd zouden kunnen worden zijn besloten vervoer, concessie of ontheffing.

Besloten vervoer

Vanuit het juridisch kader acht NS de busdiensten onder besloten vervoer het gemakkelijkst realiseerbaar. Voor besloten vervoer geldt de eis dat er of geen dienstregeling is of het niet voor iedereen openstaat. Mogelijke opties onder deze constructie zijn met name busdiensten die alleen openstaan voor bepaalde scholen of bedrijven. Besloten busvervoer heeft wel diverse beperkingen, waaronder het niet kunnen toelaten van alle reizigers. Het (gedeeltelijk) wegnemen van deze beperkingen vereist een complexe aanpassing van de WP2000 (er moet namelijk een onderscheid blijven met openbaar vervoer). Daarnaast is het normaal niet toegestaan om een besloten bus over de vlucht- of lijnbusstrook te laten rijden.

Van de geselecteerde buslijnen zou een rechtstreekse busdienst tussen Den Bosch en Utrecht voor uitsluitend NS personeel wettelijk zijn toegestaan. Deze constructie is ook toegestaan voor een besloten buslijn tussen Utrecht en Den Haag voor andere, specifieke groepen reizigers.

Concessie

De andere juridische vorm waaronder NS mogelijkheden ziet het busvervoer te realiseren is door uitvoering via de zittende concessiehouder(s). Echter de exacte voorwaarden van de concessie (met name maar niet uitsluitend op het punt van meerwerk en te hanteren tarieven) en de van toepassing zijnde wettelijke regels bepalen de mogelijkheden. Deze



concessies zijn op dit moment niet voor NS inzichtelijk. Indien een busdienst door meerdere concessiegebieden rijdt zal er overleg gevoerd moeten worden met meerder concessiehouders en –verleners, een complexe aangelegenheid. Bij deze variant is dus een bereidwillige houding noodzakelijk bij decentrale concessieverleners –houders. NS vraagt hierbij de hulp van het ministerie.

Ontheffing

De mogelijkheid om onder de constructie van ontheffing het busvervoer aan te bieden acht NS op dit moment niet opportuun, mede doordat het hier gaat om een tijdelijk aanbod en de ontheffingsprocedure een lange doorlooptijd kent. Daarnaast is onzeker of een ontheffing aan NS verleend zou worden.

Aanbesteding

Onder elke juridische vorm is het een aandachtspunt of de busdienst aanbesteed moet worden. Hierbij zijn onder meer relevant de aard van de samenwerking tussen de betrokken partijen en de geraamde waarde van de busdiensten. NS zal de voorkomende gevallen zorgvuldig bestuderen en waar nodig extern juridisch advies inwinnen.

Vluchtstrook

De busdiensten gaan rijden gedurende de drukste perioden van de dag, in de spitsrichting. Niet alleen in de trein, maar ook op de weg kent de drukte dan zijn hoogtepunt. De alternatieve buslijnen moeten rijden over drukke corridors waar regulier lange files staan en een bus dus vertraging oploopt (soms verdubbelt de reistijd over de weg op deze momenten). Om de bus een aantrekkelijk alternatief voor de drukke treinen te laten zijn acht NS het noodzakelijk dat de aangeboden busdiensten, zowel de bussen onder de besloten als onder de concessie constructie, gebruik kunnen maken van de vluchtstrook bij files en van de lijnbusbanen. Om dit te realiseren vraagt NS de hulp van het ministerie.