

Aan:
Reizigersorganisatie Rover
T.a.v. Freek Bos

Datum 2 september 2019

Ons kenmerk NSPR/201908Ledn

Onderwerp Reactie op evaluatierapport Rover werkzaamheden Leiden

Geachte heer Bos, beste Freek,

Hartelijk bedankt voor het uitgebreide evaluatierapport dat Rover heeft opgesteld over de werkzaamheden rond Leiden in het afgelopen voorjaar. Gedurende de werkzaamheden maar zeker ook in de periode erna hebben NS en ProRail met Rover verschillende constructieve gesprekken gevoerd over deze werkzaamheden om samen onze beelden te delen en discussie te voeren. Allereerst hebben NS en ProRail in de Locov-vergadering de eerste inzichten van de evaluatie met Rover gedeeld. Rover heeft vervolgens deelgenomen aan de ketenevaluatie waar met alle betrokken partijen is teruggeblikt op het project. Daarna hebben NS en ProRail de bijeenkomst van Rover over het reizigersperspectief op de werkzaamheden bijgewoond. Deze gesprekken hebben NS en ProRail als waardevol ervaren voor toekomstige buitendienststellingen.

De werkzaamheden bij Leiden hebben overlast veroorzaakt voor reizigers, soms meer dan voorzien. NS en ProRail hebben hiervoor ook excuses aangeboden aan de reizigers. Het rapport van Rover bevat herkenbare punten en goede ideeën, die wij willen oppakken of deels hebben opgepakt. Zo hebben wij de *lessons learned* zo veel mogelijk al meegenomen in buitendienststellingen daarna, zoals bij de werkzaamheden rond Naarden-Bussum. Zo is extra aandacht besteed aan de reisinformatie en de begeleiding van reizigers op stations. Ook is er vanuit ProRail vooraf uitgebreider gecommuniceerd over het doel en de verwachte impact van de werkzaamheden.

NS en ProRail blijven graag met Rover in Locov-verband in gesprek hoe we de hinder voor de reizigers in de toekomst kunnen verminderen. Binnen het programma Toekomstgericht Werken aan het Spoor (TWAS) worden concrete stappen gezet om de overlast van werkzaamheden te verminderen, bijvoorbeeld door reizigershinder als gunningscriterium bij aanbestedingen op te nemen. Daarnaast willen ProRail en NS graag twee keer per jaar stilstaan bij toekomstige grote en complexe werkzaamheden. Ook willen wij graag in gesprek met Rover naar aanleiding van de concrete ideeën over het verbeteren van de reisinformatie.

Graag gaan wij in deze brief in op enkele belangrijkste aanbevelingen die Rover heeft gedaan.

Uitleg over werkzaamheden om meer begrip te krijgen

In de evaluatie van het project Leiden hebben we geconstateerd dat er ruimte voor verbetering is met betrekking tot het informeren van betrokkenen en de communicatiestrategie. We willen de reizigers beter en intensiever informeren bij dergelijke werkzaamheden waar een alternatieve treindienst gereden wordt. Daarbij moet in de communicatie ook aandacht besteed worden aan de afweging waarom werkzaamheden doordeweeks plaatsvinden. Zoals Rover zelf ook aangeeft, was deze communicatie bij de werkzaamheden rond Naarden-Bussum beter georganiseerd.

De opzet van de buitendienststelling en de vervoerscapaciteit

Rover onderschrijft de keuze die gemaakt is om de buitendienststelling met minimale hinder voor de reiziger te plannen. Er is gekozen voor het scenario met de minste klanthinder (uitgedrukt in ERM). Ook heeft NS gekozen voor een dienstregeling waarbij zo veel mogelijk treinen konden rijden, gegeven de mogelijkheden van de infrastructuur. Dit om zo veel als mogelijk vervoerscapaciteit te bieden. Het ontwerp met meer treinen bracht in de praktijk wel een hoger risico met zich mee.

Rover heeft verschillende andere alternatieve dienstregelingen gesuggereerd. Zoals ook al door Rover zelf is geconcludeerd, zijn deze dienstregelingen vaak niet mogelijk omdat niet aan verschillende randvoorwaarden wordt voldaan.

In de uitvoering hebben reizigers echter meer last gehad van volle treinen en vertraging dan verwacht, zowel in de geplande situatie als in de verstoorde situatie. Waar niet voldoende rekening mee werd gehouden, waren de extra risico's op verstoringen die deze werkzaamheden met zich meebrachten. Werktreinen en reizigerstreinen moesten soms op elkaar wachten. Ook de impact van het werk was onvoldoende onderkend en er was – achteraf gezien - te weinig aandacht voor de gevolgen van eventuele ongeplande verstoringen. Daarnaast bleek de geboden vervoerscapaciteit in de praktijk onvoldoende voor het reizigersaanbod, met name in de spits.

Rover vraagt om meer keermogelijkheden op het spoorwegnet zodat de impact van werkzaamheden en verstoringen kan worden beperkt tot een klein gebied. En op specifieke locaties wissels die het mogelijk maken om tijdens dergelijke situaties meer treinen te kunnen laten doorrijden. ProRail houdt bij de inrichting van het spoorwegnet rekening met de noodzakelijke bijsturingmogelijkheden. Echter is het in stand houden van niet noodzakelijke wissels, dan wel het aanbrengen van extra wissels, niet de eerste denkrichting gezien de nadelen en de risico's. Uiteraard wordt er altijd op maat gekeken wat er per locatie nodig is. Daarnaast erkennen we dat er meer maatwerk nodig is in de bijsturingsscenario's (versperringsmaatregelen) bij verstoringen. Daarmee kan de impact van storingen elders in het land gereduceerd worden.

ProRail en NS onderschrijven dat dit beter kan en willen hieruit lessen trekken. Een voorbeeld is dat een deel van de reizigers bij werkzaamheden waarbij gecommuniceerd is dat er treinen blijven rijden, geen alternatief heeft gezocht terwijl dat vaak wel het geval is bij werkzaamheden. Deze les m.b.t. communicatie en verwachtingenmanagement nemen we mee naar toekomstige werkzaamheden waar (deels) treinen blijven rijden.

Reisinformatie

NS heeft de hinder voor de reizigers overdag en ook de reikwijdte van de overlast gedurende de werkzaamheden onderschat. De focus lag voornamelijk op de avonden en in het weekend waarop er helemaal geen treinverkeer mogelijk was naar, vanaf en via Leiden. Daarop was de communicatiestrategie afgestemd.

Rover heeft een aantal aanbevelingen gedaan m.b.t. reisinformatie.

Aanbeveling: gebruik pushberichten, posters en flyers en bied achtergrondinformatie

Bij grootschalige werkzaamheden zetten we doorgaans een reeks aan middelen in, zoals het uitdelen van V-cards in de trein op geraakte trajecten, het versturen van persoonlijke e-mails en brieven naar vaste klanten op de geraakte trajecten en het ophangen van alerteringsborden een maand van te voren. Ook loopt momenteel een pilot om via nieuwe digitale middelen reizigers nog persoonlijker van relevantere informatie te voorzien. Deze suggesties in het Rover-rapport passen goed bij het streven van NS om nog persoonlijker onze reizigers te informeren. NS pakt deze ideeën op. Ook bekijken NS en ProRail of bij langlopende werkzaamheden ook op NS.nl en in de klantmailings meer achtergrondinformatie kunnen geven over de aard van de werkzaamheden.

Aanbeveling: geef actuele reisinformatie over vervangende busdiensten en optimaliseer de vindbaarheid van het alternatief vervoer

Het bieden van actuele reisinformatie vinden wij een goede suggestie. Dit is echter niet op korte termijn te realiseren. NS blijft onderzoeken of dit haalbaar is. Ook is NS het eens met Rover dat alternatief vervoer goed vindbaar moeten zijn. In de regel streeft NS naar vaste plekken die daarom goed te vinden zijn. Dit is helaas niet altijd mogelijk in verband met lokale bijzonderheden, zoals werkzaamheden rond stations.

Aanbeveling: zorg in alle communicatie dat in één oogopslag te zien is welke trajecten worden geraakt, met een aantal concrete ideeën

Wij vinden de suggesties van Rover waardevol en pakken deze op. Graag wil NS in gesprek met Rover over deze concrete ideeën, omdat sommige voorstellen naast voordelen ook enkele nadelen bevatten. In de al geplande Locov-themasessie over reisinformatie/OVCP in oktober 2019 is NS overigens voornemens om een concrete wijziging op het gebied van reisinformatie te bespreken met de consumentenorganisaties.

Aanbeveling: zorg tijdig voor juiste reisinformatie en corrigeer fouten snel

NS vindt dit een goede aanbeveling en gaat samen met ProRail onderzoeken in hoeverre de suggesties van Rover (zoals het eerder laden van de reisplanner) haalbaar is.

Stimuleer spitsmijden

Rover adviseert NS om het spitsmijden gedurende werkzaamheden extra te stimuleren. Dit nemen wij zeker ter harte. In de communicatie in aanloop naar buitendienststellingen willen we dit waar mogelijk nog nadrukkelijker benadrukken. Om dit met een beloning vanuit NS te stimuleren, is nu niet de eerste denkrichting. Voor reizigers is het managen van verwachtingen en het bieden van handelingsperspectief heel belangrijk. Dit had bij de buitendienststelling rond Leiden veel beter gemoeten. NS onderzoekt continu de mogelijkheden om reizigers nog beter te informeren over welke treinen drukker zijn dan andere treinen. De drukte-indicator in de NS-app is hiervan een goed voorbeeld. Hierover spreken wij in de Locov-vergadering van 4 september aanstaande.

Compensatie en vergoedingen voor de reiziger

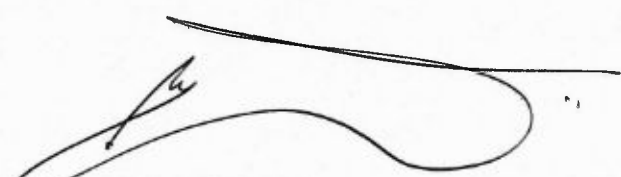
NS spant zich ervoor in alle reizigers een zitplaats te bieden, maar een zitplaats is niet in alle omstandigheden beschikbaar. Dit gold ook de periode tijdens de buitendienststelling van Leiden. NS biedt hiervoor geen financiële compensatie, maar doet haar best om voldoende bussen en waar mogelijk lange(re) treinen in te zetten om zoveel mogelijk reizigers toch een zitplaats te kunnen bieden. Soms zijn de mogelijkheden voor een zitplaats bij grootschalige werkzaamheden beperkt, maar het moet beter. We verwachten in de toekomst vaker doordeweekse buitendienststellingen, waarbij NS en ProRail samen alle (financiële) aspecten meewegen. Een betere ervaring voor de reiziger is onze inzet, zodat compensatie ook niet nodig is. Wel krijgen reizigers bij vertraging natuurlijk geld terug.

Ten slotte

NS en ProRail danken Rover nogmaals voor de uitgebreide evaluatie en de constructieve gesprekken die wij in aanloop daarnaar hebben gehad. Wij continueren graag de dialoog met elkaar over de werkzaamheden in Locov-verband.

Met vriendelijke groet,


John Voppen
ProRail


Roger van Boxtel
NS