

Reizigersevaluatie werkzaamheden Leiden Centraal



Augustus 2019



ROVER

Reizigersevaluatie Leiden

Dit voorjaar is drie weken lang gewerkt aan het spoor rondom Leiden. Rover heeft deze werkzaamheden vanuit een reizigersperspectief geëvalueerd. Het doel van deze evaluatie is om lering te trekken en recht te doen aan de klachten en suggesties van reizigers. De komende jaren zal er meer en vaker gewerkt worden aan het spoor. Met deze analyse willen wij eraan bedragen deze toekomstige werkzaamheden zo reizigersvriendelijk mogelijk te laten verlopen. Hieronder de belangrijkste conclusies en aanbevelingen.

1. Uitleg

Reizigers hebben begrip voor werkzaamheden. In het geval van Leiden is het bijzonder dat er ook is gewerkt op werkdagen. Deze planning leverde de minste hinder op voor de reiziger, maar dat is niet uitgelegd aan de reiziger. Bij toekomstige werkzaamheden moet ProRail meer en eerder uitleggen wat het doel van de werkzaamheden is en waarom er gekozen is voor werken op werkdagen.

2. Genoeg zitplaatsen

De aanpassingen in de dienstregeling zorgden ervoor dat ongeveer de helft van de treinen rondom Leiden werd geschrapt. Het is daarom essentieel dat de overgebleven treinen op maximale lengte rijden. Dat was in Leiden niet het geval. Om overvolle treinen in de spits te voorkomen, moeten reizigers beloofd worden om buiten de spits te reizen. Dat kan door reizigers meer of op andere tijdstippen korting te geven. De werkzaamheden waren een unieke kans geweest om pilots voor spitsmijden uit te voeren.

3. Reisinformatie, tijdig en correct

De nadruk van de reisinformatie lag op reizen die via Leiden verliepen, terwijl de hinder een groter gebied besloeg: van Den Haag tot Utrecht en van Rotterdam tot Lelystad. NS heeft niet alle communicatiemogelijkheden gebruikt. Daardoor waren veel reizigers verrast door de werkzaamheden. Werkzaamheden op werkdagen vragen om een aanpak die ook de forens waarschuwt. De NS reisplanner is pas 10 dagen vooraf actueel. Bij werkzaamheden langer dan 10 dagen, is het daarom onmogelijk voor de reiziger om vooraf alle gevolgen te zien. Een reiziger kan daarop dus ook niet acteren. Om de hinder te verminderen moet bij aanvang van de werkzaamheden de reisplanner voor de hele periode correct zijn.

4. Een andere dienstregeling

Door een andere dienstregeling te rijden, al dan niet gefaseerd, had er minder hinder kunnen zijn. Dit was mogelijk geweest als er in Leiden twee extra wissels aanwezig waren. Hoewel deze wissels niet voor de reguliere dienstregeling nodig zijn, kunnen deze wel zorgen voor minder overlast tijdens geplande en ongeplande aanpassingen van de dienstregeling.

5. Cumulatie van hinder

Reizigers hebben bij de werkzaamheden in Leiden te maken gehad met een cumulatie van overlast. Dit is te laat door NS en ProRail onderkent. Maatwerk is nodig bij dergelijke megaklussen. Daardoor wordt het mogelijk om eerder aanpassingen te doen, maar ook om de reiziger te compenseren voor de overlast.

Inhoud

Reizigersevaluatie Leiden.....	3
1. Inleiding.....	5
2. Planning van werkzaamheden	6
3. Vervoerscapaciteit	9
4. Dienstregeling, bijsturing en vervangend vervoer.....	13
5. Reisinformatie	19
6. Klachtafhandeling en compensatie.....	25
7. Conclusie en aanbevelingen	27
Bijlage 1: Oplossingsrichtingen dienstregeling	29
Bijlage 2: Reizigersaantallen	38

1. Inleiding

Van 25 maart tot en met 14 april 2019 is er op en rond Leiden Centraal aan het spoor gewerkt. Sporen zijn vervangen, perrons zijn op de goede hoogte gebracht en wissels zijn vervangen of verwijderd. NS en ProRail kozen er voor om dit in één lange buitendienststelling van 3 weken te doen in plaats van verspreid over een groot aantal kleinere buitendienststellingen.

De NS hebben deze periode, met uitzondering van een weekend dat geen enkele trein reed, met een beperkte dienstregeling doorgereden. Doel hiervan was de impact voor reizigers te beperken. Desondanks hebben reizigers veel overlast ervaren. Vanaf de ochtendspits op maandag 25 maart tot en met zondag 14 april hebben reizigers elkaar en Rover gevonden met hun klachten en kritiek. Hinder die reizigers hebben ondervonden en hun communicatie daarover hebben het imago van het openbaar vervoer schade toegebracht.

Reizigersevaluatie

De komende jaren zal veel en vaak aan het spoor gewerkt moeten worden. Daarom is het van belang om de hinder van werkzaamheden te verminderen. Nu al is de hinder die de reiziger ervaart groot, zonder aanpassingen zal deze hinder alleen maar stijgen. Daarom grijpt Reizigersvereniging Rover de werkzaamheden rondom Leiden aan voor een grondige evaluatie. In deze evaluatie worden aanbevelingen gedaan om in de toekomst bij soortgelijke werkzaamheden de hinder te verminderen. In dit evaluatierapport staan de ervaringen van reizigers centraal, om recht te doen aan de input van de meedenkende reizigers. Rover wil aan de hand van de aanbevelingen in gesprek gaan met NS, ProRail en het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat om in de toekomst werken aan het spoor zo reizigersvriendelijk mogelijk te laten verlopen.

In deze evaluatie behandelen we vijf thema's die door reizigers zijn aangedragen: planning van de werkzaamheden, vervoerscapaciteit, dienstregeling, reisinformatie en klachtafhandeling/compensatie. Per thema kijken we naar de beleving van de reizigers op basis van enkele citaten uit klachten die Rover heeft ontvangen. Vervolgens wordt elk thema verder uitgediept. Hierbij staan steeds twee vragen centraal: hoe was het plan en hoe was de uitvoering?

2. Planning van werkzaamheden

Werken aan het spoor is noodzakelijk. Het is onvermijdelijk dat reizigers daarbij met overlast worden geconfronteerd. Treinreizigers hebben hier begrip voor, zolang zij weten dat de hinder zo veel mogelijk beperkt is. Om de hinder voor reizigers te beperken ligt het voor de hand werkzaamheden zoveel mogelijk 's nachts, in weekenden en tijdens schoolvakanties uit te voeren. Uniek bij de werkzaamheden rond Leiden Centraal was de lange aaneengesloten periode van de werkzaamheden buiten de schoolvakanties. Deze keuze is voor reizigers niet vanzelfsprekend. Uitleg van deze keuze ontbrak. Dit zorgde voor onbegrip en frustratie bij reizigers. In dit hoofdstuk analyseren we deze keuze en de communicatie hierover.

“Onderhoud hoort nu eenmaal bij een goed werkend spoornet. Echter, meer dan een werkdag (>8u) vertraging over drie weken wordt echt gortig. Dan heb ik het nog niet over de verdringing voor de treinen die met de week toeneemt. Reizigers weten met de week beter dat ze zo hard mogelijk moeten duwen om een plek in de overvolle treinen te bemachtigen, want anders is het direct een half uur wachten.”

“Er zijn al veel klachten bij u binnengekomen over de spoor vernieuwing bij Leiden maar ik wil de mijn er graag aan toevoegen. Ten eerste vind ik dat er weinig ruchtbaarheid aan gegeven is en ten tweede op een belachelijk tijdstip geen vakantie tijd drukke periode gewoon door de week.”

“Mijn laatste dag maar het was echt verschrikkelijk de laatste drie weken. Hier mag NS niet mee weg komen. Tijdens schoolvakanties mogen deze werkzaamheden slechts gepland worden. Gaat over cruciale vervoersader. Too big to fail.”

“Het is belachelijk dat er 3 weken lang werkzaamheden zijn op 1 van de drukste trajecten van Nederland terwijl het geen vakantieperiode, avond of weekend is. Er is geen alternatief en er lijkt nauwelijks nagedacht te zijn voor oplossingen voor reizigers.”

Bundelen van werkzaamheden is bewust gepland

Er zijn door ProRail drie varianten verkend voor het uitvoeren van de werkzaamheden rond Leiden Centraal:

1. 3 weken volledige buitendienststelling
2. 3 weken gedeeltelijke buitendienststelling inclusief 6 losse weekenden
3. 5 weekenden van 3 dagen en 14 weekenden van 2 dagen gedeeltelijke of volledige buitendienststelling

Het compleet stilleggen van een knooppunt als Leiden Centraal op werkdagen buiten de vakantieperiodes is ondenkbaar. Laat staan om dit meerdere weken te doen. Het aantal reizigers dat wordt vervoerd, kan onmogelijk worden vervoerd via omleidingsroutes of vervangende bussen. Tijdens vakantieperiodes is dit bovendien lastig omdat dan het aantal reizigers met koffers richting Schiphol groot is.

Bij de derde optie zou Leiden Centraal geheel of gedeeltelijk onbereikbaar zijn gedurende 19 weekenden. De uitvoering spreiden over 19 weekenden zou volgens de geldende afspraken niet in 1 of 2 jaar uitvoerbaar zijn. Het huidige afsprakenkader staat namelijk niet meer dan zes van dergelijke buitendienststellingen per jaar toe. Van deze afspraak uit het corridorboek kan in overleg met de vervoerder afgeweken worden. Dat levert echter beperkingen op voor andere werkzaamheden op de corridor, gezien de claim van “Leiden Centraal” op de beschikbare ruimte voor werkzaamheden op de corridor per jaar.

Daarmee komt de tweede optie als beste uit de bus. Dit wordt bevestigd in de ERM. De hinder voor reizigers wordt in de spoorsector uitgedrukt in Ervaren extra Reizigers Minuten (ERM). De totale hinder voor de reizigers bij de verschillende varianten loopt sterk uiteen.

De berekende ERM voor de drie varianten is:

1. 113,4 miljoen
2. 24,9 miljoen
3. 43,2 miljoen

De ervaren hinder door reizigers zou het grootst zijn bij de optie waarin Leiden drie weken compleet gestremd zou zijn. Ook de variant met 19 weekenden levert een hogere ERM op dan de uitgevoerde variant.

Positief effect bundelen werkzaamheden voor reizigers en ProRail

Rover heeft begrepen dat het bundelen van werkzaamheden rond Leiden Centraal heeft bijgedragen aan het voorkomen van uitloop van werkzaamheden. Bij een langere periode voor werkzaamheden is meer speling voor onvoorziene werkzaamheden. Er is zo minder groot risico op het uitlopen van werkzaamheden. Bovendien wordt er efficiënter gewerkt dan bij spreiding van werkzaamheden over meerdere korte periodes. Er hoeft immers maar één keer worden op- en afgebouwd.

Reiziger pas achteraf geïnformeerd over keuze bundelen werkzaamheden

Pas op 9 april, twee weken na de start van de werkzaamheden, verscheen het eerste en enige nieuwsbericht op de site van NS over de werkzaamheden bij Leiden Centraal¹. In dit bericht boden NS en ProRail gezamenlijk excuses aan voor de overlast door meerdere storingen rond Leiden Centraal. In het bericht werd gemeld dat treinen waar mogelijk blijven rijden, dat treinen niet altijd verlengd kunnen worden en dat er niet altijd voldoende bussen beschikbaar zijn. Uitleg waarom er werkzaamheden op werkdagen waren of waarom er overlast was, ontbrak echter.

Tussen 25 maart en 16 april zijn naast het gezamenlijke bericht met NS nog 7 andere berichten verschenen op de site van ProRail. Deze berichten, gaven vooral informatie over de aard van de werkzaamheden en vroegen om begrip voor de overlast. Pas in het één na laatste bericht van 15 april 2019, de dag dat de werkzaamheden waren afgerond, stond een uitleg waarom de werkzaamheden 3 weken duurden en niet in een vakantieperiode waren²:

¹ <https://nieuws.ns.nl/spooroverlast-bij-leiden/>

² <https://www.prorail.nl/nieuws/megaklus-rond-leiden-centraal-geklaard>

Drie weken

We hebben ervoor gekozen zoveel mogelijk werk in drie weken te doen. Dergelijke beslissingen nemen wij samen met vervoerders, rekening houdend met speciale evenementen en met de bereikbaarheid van bijvoorbeeld het Leids Universitair Medisch Centrum, de Universiteit Leiden en Schiphol. Het alternatief voor deze 3-weekse was om dit jaar twintig weekenden lang te werken en in die weekenden bussen in te zetten. Onze inschatting was en is dat de overlast voor reizigers en omwonenden dan groter was geweest, ondanks alle tegenspoed van de afgelopen weken.

Niet in de vakantie

Vaak plannen we spoorwerk juist in de vakantie omdat er dan minder mensen reizen met de trein. Dat zou in het geval van Leiden echter betekenen dat Schiphol tijdens de vakantie minder goed is te bereiken met de trein. Ook werken veel spoorwerkers al in de vakanties aan andere projecten. Als er dan extra mensen nodig zijn door een storing of een andere tegenslag, dan zijn die al ergens anders aan het werk. En dan is een onderhoudsproject zoals de spoorvernieuwing rondom Leiden moeilijker te beheersen.

Conclusie en aanbeveling

Rover onderschrijft de keuze voor een gedeeltelijke buitendienststelling van station Leiden Centraal tijdens drie weken. Er had meer gedaan moeten worden om reizigers uit te leggen waarom deze keuze de beste optie was. Dit is nu gebeurd via een bericht op de website van ProRail na afloop van de werkzaamheden. Rover beveelt daarom aan om bij megaklussen vooraf uitleg te geven over de keuzes die zijn gemaakt. Dit kan er voor zorgen dat reizigers meer begrip krijgen voor de werkzaamheden.

3. Vervoerscapaciteit

Treinreizigers zijn bij werkzaamheden bereid om reisgedrag aan te passen of comfort in te leveren. Zij verwachten dan wel uiterste inspanningen van NS en ProRail om hinder te beperken. Als reizigers het gevoel hebben dat dit niet gebeurt, ontstaat er onbegrip voor de werkzaamheden en voor de kwaliteit van de dienstverlening in het algemeen.

Door de werkzaamheden was ongeveer de helft van de spoorcapaciteit rond Leiden Centraal beschikbaar. Hierdoor konden minder treinen rijden. In de rijdende treinen heeft dit gezorgd voor grote drukte. Er zijn meerdere situaties geweest waarbij reizigers op het perron moesten achterblijven. Dit was ook het geval op momenten dat er geen andere verstoringen waren. In dit hoofdstuk analyseren we de inzet van het materieel en de gevolgen daarvan voor de vervoerscapaciteit.

“Bij het onderhoud in Station CS Leiden is ongeveer de helft van de treinen uit de dienstregeling gehaald. Logisch. Maar men haalt een 10 bakken trein uit het rooster en laat de 8 bakken trein rijden. Gevolg volle treinen, zo vol dat zelfs varkens op die wijze niet vervoerd mogen worden omdat het beschikbare oppervlakte volgens die wet te klein is. Waarom de vrijgekomen 10 bakken niet inzetten i.p.v. de 8 bakken trein. (...)”

“Normaal om 6.48 6 bakken VIRM nu alleen om 7.00 uur op maandag maar 7 bakken ICM. andere dagen soms 10 was geen peil op te trekken. Vanaf Laan van NOI stonden de paden al vol. Door de overvolle treinen duurde het in en uitstappen erg lang en heb ik geen dag op tijd gereisd. Een schandalige vertoning.”

“Ik reis bewust daluren om drukte te vermijden. Echter de laatste dagen kon ik op dit traject geen zitplek vinden en dat was tijdens daluren rond 11.00 in de ochtend en rond 15.00 uur in de middag! Buitengewoon vervelend. Het waren ook kleine treinen. Een paar wagons meer had zeker gescheeld.”

“Ik zat in rit 4616 die bestond uit 2 maal een SLT-4. Waarom de planning van NS dan niet 2 maal een SLT-6 inplant is mij een raadsel. Die was al overdruk. Ik ben benieuwd hoe het met rit 4631 gaat lopen. Maar goed, die NS planners zouden dit zich moeten realiseren!”

Meldpunt Volle Treinen

Dat de vervoerscapaciteit onder druk stond tijdens de werkzaamheden was goed merkbaar bij het Meldpunt Volle treinen. Waar april 2018 nog 883 meldingen kende, was het totaal aantal meldingen in april 2019 gestegen tot maar liefst 1444 (+64%).

Het grootste deel van deze toename is toe te schrijven aan de werkzaamheden rond Leiden Centraal. In totaal waren er 689 meldingen over treinen die geraakt waren door de werkzaamheden. Van deze meldingen kon 15,8% van de reizigers niet mee met de trein. In meer dan 65% van de gevallen moest men langer dan 15 minuten staan. De meeste meldingen kwamen binnen over de middagspits, 30,9% ging over reizen tussen 17:00 en 18:00.

De meest gemelde treinserie in de periode van de werkzaamheden was de Intercity Den Haag Centraal – Schiphol Airport e.v. (treinserie 700/1800, in beide richtingen). Over deze treinserie zijn 414 meldingen binnengekomen. Andere treinseries die opvielen waren de Sprinter Amsterdam Centraal – Haarlem - Den Haag Centraal (treinserie 6300) en de Sprinter Amsterdam Centraal - Schiphol Airport - Den Haag Centraal (treinserie 4600). Over treinserie 6300 waren er 94 meldingen, waarbij in 38,3% van de meldingen de reiziger op het perron achter bleef. De treinserie 4600 kende 65 meldingen waarbij 30,8% van de melders niet met de trein mee konden. Het meldpunt bevestigt daarmee het beeld dat ook de andere kanalen van Rover schetsen: met name de sprinters boden te weinig vervoerscapaciteit.

Aantal treinen zijn verlengd, niet maximaal

Ondanks de inzet van minder treinen zou de geplande vervoerscapaciteit volgens NS voldoende zijn. NS heeft een aantal treinen verlengd om voldoende capaciteit aan te bieden. Rover heeft onderzocht welke treinen zijn verlengd. En wat de impact was van de werkzaamheden op de totale vervoerscapaciteit op vier verschillende trajecten. De materieelinzet van dinsdag 26 maart, gedurende de ochtendspits, is vergeleken met de reguliere dinsdag 12 maart. Vervolgens is berekend wat voor ieder traject de impact is geweest op de zitplaatscapaciteit. Gekozen is voor de dinsdag omdat dit de drukste dag in het OV is. Op 26 maart was er geen sprake van een ongeplande verstoring die invloed heeft gehad op de materieelinzet. Tot slot is onderzocht of de materieelinzet in de resterende periode t/m 14 april is verbeterd.

Traject	Aantal zitplaatsen minder	
Leiden Centraal – Haarlem	5.775	- 47,1%
Leiden Centraal – Den Haag	3.407	- 15,8%
Leiden Centraal – Schiphol Airport	5.526	- 47,6%
Haarlem – Amsterdam Centraal	4.063	- 28,3%

Leiden Centraal – Haarlem

Op het traject Leiden Centraal – Haarlem reed een IC-verbinding minder. Daardoor reden er 5 treinen met in totaal 54 bakken (VIRM), minder richting Haarlem. De 9 treinen die wel reden³, reden met in totaal 76 bakken van uiteenlopend materieel type. Dit kwam neer op een vervoerscapaciteit van 6.486 zitplaatsen. Slechts 3 van die 9 treinen beschikte over een grotere capaciteit dan op de reguliere dag. Drie treinen reden zelfs met minder materieel dan tijdens de reguliere dienstregeling. Drie treinen reden met maximale capaciteit.

Op andere dagen na 26 maart lijkt de maximale inzet vergelijkbaar te zijn. Pas na 2 april is meer materieel ingezet. Zo reden meer treinen op maximale lengte. In tegengestelde richting is een vergelijkbare trend te herkennen.

Leiden Centraal – Den Haag

Op dit traject reden zowel treinserie 2200 als 2400 niet. NS heeft in de spits wel een vervangende Intercity laten rijden zodat in totaal 6 in plaats van 8 Intercity's per uur reden. Slechts 10 van die 24 treinen waren langer dan op een reguliere dag. 4 van die 24 treinen waren zelfs korter. Normaliter zijn er 21.560 zitplaatsen op dit traject.

Gedurende de drie weken lijkt er een lichte verhoging van de capaciteit te hebben plaatsgevonden. Maar er waren ook dagen dat de inzet lager was. In de tegengestelde richting is vergelijkbare inzet waargenomen.

Leiden Centraal – Schiphol Airport

Op dit traject zijn de treinseries 2400 en de 3300 vervallen. Hierdoor reden er iedere ochtendspits 10 treinen met in totaal 78 bakken minder richting Schiphol Airport. De 10 overgebleven treinen reden op 26 maart met 86 bakken. Dit leverde 6.074 zitplaatsen op. Zes treinen waren verlengd, echter was er ook 1 verkort. Naar Schiphol Airport rijdt op een reguliere dag met 11.600 zitplaatsen, er was dus sprake van bijna een halvering in zitplaatsen op dit traject. Gedurende de werkzaamheden lijkt geen structurele capaciteitsverhoging te zijn voorgekomen. In de tegengestelde richting nemen wij hetzelfde waar.

Haarlem – Amsterdam Centraal

Dit traject loopt niet langs Leiden Centraal, maar over dit traject ontving Rover veel klachten. Op dit traject verviel de 2200. In plaats daarvan reed op hetzelfde tijdstip de 6300 als Intercity door naar Amsterdam. In de dienstregeling was het aantal treinen dus gelijk.

Het aantal zitplaatsen was echter wel aanzienlijk lager. De 2200 rijdt op een vergelijkbare dinsdag in de ochtendspits met 44 bakken VIRM richting Amsterdam. Omdat de 6300 met enkeldeks 24 bakken SNG-materieel reed was het aantal zitplaatsen in de ochtendspits in totaal 4.063 zitplaatsen minder. Dit is niet met materieelinzet op overige series gecorrigeerd. Dit traject is normaliter zelfs buiten de spits al erg druk. Het fors kleiner aantal zitplaatsen, gecombineerd met meer uitval van treinen dan gebruikelijk zorgde er voor dat reizigers regelmatig op perrons achter moesten blijven.

³ De 6316 reed op 26 maart niet.

Spitsmijden niet ingezet

Op drukke trajecten bood NS via www.myov.nl reizigers de mogelijkheid om punten te sparen als ze kiezen om te reizen met minder drukke treinen (zowel binnen als buiten de spits). Deze, of andere instrumenten om de spits te mijden, zijn rond de werkzaamheden op Leiden Centraal niet ingezet. Dit had op meerdere trajecten rond Leiden een oplossing kunnen bieden.

Meer dubbeldekkers hadden kunnen worden ingezet

Bij de werkzaamheden rond Leiden Centraal was er tenminste één treindienst waar inzet van dubbeldekkers mogelijk was geweest. Dit betreft de Intercity's tussen Almere Centrum en Den Haag Centraal (treinseries 700/1800).

Doorgaans rijden tussen Leiden Centraal en Schiphol 4 intercity's en 4 Sprinters per uur. Dit zijn de Intercity Den Haag – Zwolle - Leeuwarden/Groningen (treinseries 700/1800, 2x per uur) en de Intercity Dordrecht - Lelystad Centrum (treinserie 2400, 2x per uur) en de Sprinters naar Hoorn Kersenboogerd en Amsterdam Centraal (treinseries 3300 en 4600). De eerste Intercity rijdt doorgaans met enkeldeks materieel van het type ICM en de tweede met dubbeldeks materieel van het type VIRM. Met VIRM kunnen aanzienlijk meer mensen worden vervoerd dan met ICM. In de maximale samenstelling (12 bakken) biedt VIRM 1215 zitplaatsen en ICM 897 zitplaatsen. Ook het aantal stapplaatsen is bij VIRM hoger.

Tijdens de werkzaamheden werd de Intercity Dordrecht-Lelystad Centrum tussen Den Haag en Lelystad geschrapt en reed tussen Leiden Centraal en Hoofddorp ook de Sprinter naar Hoorn Kersenboogerd niet. Op een aantal dagen is bij enkele treinen in de spits voor de overblijvende Intercity Den Haag Centraal-Zwolle gebruik gemaakt van dubbeldeksmaterieel van het type DDZ. Omdat vaak niet op maximale lengte werd gereden leidde dit nauwelijks tot extra zitplaatsen.

Conclusie en aanbevelingen

Rover concludeert dat de ingezette vervoerscapaciteit in het Intercity-segment tussen Leiden Centraal, Schiphol Airport en Almere Centrum lager was dan mogelijk⁴. Op andere treinseries hadden mogelijk ook dubbeldekkers ingezet kunnen worden. Zo heeft het veel reizigers bevreemd dat tussen Haarlem en Amsterdam geen DDZ materiaal is ingezet. Het is voor Rover niet mogelijk geweest een inschatting te maken van de logistieke complicaties die het overbrengen van materieel heeft uit andere treinseries in Nederland, maar dat dit door NS moet worden overwogen is vanzelfsprekend aangezien dit de vervoerscapaciteit flink vergroot. Bovendien waren er ook mogelijkheden dit te faciliteren door aanpassingen in de dienstregeling te maken, zie volgende hoofdstuk. Tot slot beveelt Rover aan om op werkdagen tijdens werkzaamheden maximaal in te zetten op spitsmijden. Hier moeten pilots voor worden ontwikkeld.

⁴ De Intercity Amsterdam Centraal – Almere Centrum reed tijdens de werkzaamheden door naar Lelystad Centrum om zo het wegvallen van de Intercity Lelystad Centrum-Dordrecht te compenseren. Daarom betrof het knelpunt vooral Leiden Centraal-Almere Centrum.

4. Dienstregeling, bijsturing en vervangend vervoer

Dat reizigers rond Leiden Centraal door de werkzaamheden te maken zouden krijgen met een aangepaste dienstregeling was onvermijdelijk. De impact was merkbaar in een groot gebied. Veel reizigers hebben vragen over de gemaakte keuzes en de gevolgen er van. Ook klagen reizigers over de uitvoering van de aangepaste dienstregeling. Verstoringen in de uitvoering van de aangepaste dienstregeling leiden tot extra vertraging, bovenop de extra reistijd als gevolg van de aangepaste dienstregeling.

In dit hoofdstuk kijken we naar de gemaakte keuzes voor de dienstregeling en verkennen we of er andere mogelijkheden waren geweest voor de dienstregeling om de hinder te beperken. We schetsen hiervoor enkele oplossingsrichtingen. Ook kijken we naar de bijsturing tijdens verstoringen en het vervangend vervoer.

“Gisteravond (25 maart) kwamen we aan op Schiphol, met wat vertraging. Nog net konden we de trein van even voor elf halen naar Leiden/den Haag. Onze bestemming was station Voorschoten. In Leiden bleek dat door werkzaamheden de Intercity wel doorreed naar den Haag, maar er geen Sprinters reden. Gelukkig was er alternatief vervoer geregeld. (...) Wij hadden geen keuze en moesten drie kwartier wachten op vervangend vervoer naar Voorschoten. (...) Na de sneltrein naar den Haag er voor kiezen om de eerstvolgende bus dan ook een snelbus te laten zijn... Ik snap het niet!”

“De treinen om over te stappen sluiten niet eens op elkaar aan. Er rijdt een extra trein tussen Den Haag CS en Leiden, maar daar hebben reizigers naar Amsterdam of Schiphol niets aan.”

“De omleiding van de NS van Delft naar Leiden via Den Haag Centraal is een drama. Drie weken lang geldt een begrijpelijke omreistijd. Maar met de aangepaste dienstregeling zijn de treinen ook nog eens te laat en te kort, dus overvol. De in de reisplanner getoonde aansluitingen (meestal ca 10 min overstaptijd) haal je bijna nooit. Vandaag (9 april) valt ook nog eens het grootste deel van de treinen tussen Den Haag Centraal en Amsterdam uit. De NS moest zich schamen over zo volstrekt onredelijk veel overlast voor de reiziger.”

“Goedemorgen naar aanleiding van het bericht in de krant over de werkzaamheden in Leiden en de bomvolle treinen vond ik het wel de moeite waard om ook nog even te melden dat het ook aan de orde van de dag is dat de enige Intercity's die naar Amsterdam rijden veelal niet verder rijden dan Haarlem door opgelopen vertraging. Het gevolg is dat de al bomvolle Sprinters die het al niet aankunnen nog voller raken en voor levensgevaarlijke situaties zorgt in de trein”

Aangepaste dienstregeling

NS heeft voor de periode van de werkzaamheden een aangepaste dienstregeling gemaakt op basis van de beschikbare infrastructuur, de geldende plannormen en de vervoersvraag.

Er is door NS gekozen voor het schrappen van de helft van de Intercity's richting Haarlem, Schiphol en Den Haag en het schrappen van de helft van de Sprinters tussen Leiden Centraal en Hoofddorp. In

de spits reed daarnaast 2x per uur een Intercity tussen Den Haag Centraal en Leiden Centraal zodat op die momenten 6 in plaats van 4 Intercity's reden op dit traject.

NS heeft als alternatief overwogen om alle Intercity's te laten rijden en de Sprinters te laten vervallen. Hier is vanaf gezien vanwege de bereikbaarheid van de Sprinter stations voor bussen. Voor zover bij Rover bekend zijn geen andere alternatieven overwogen.

Inventarisatie oplossingsrichtingen

Rover vindt dat meerdere oplossingsrichtingen overwogen hadden moeten worden. In bijlage 1 zijn op hoofdlijnen acht mogelijke dienstregelingen tijdens de werkzaamheden rond Leiden Centraal beschreven. Sommige oplossingsrichtingen zijn ook met elkaar te combineren.

De volgende oplossingsrichtingen zijn door ons in kaart gebracht:

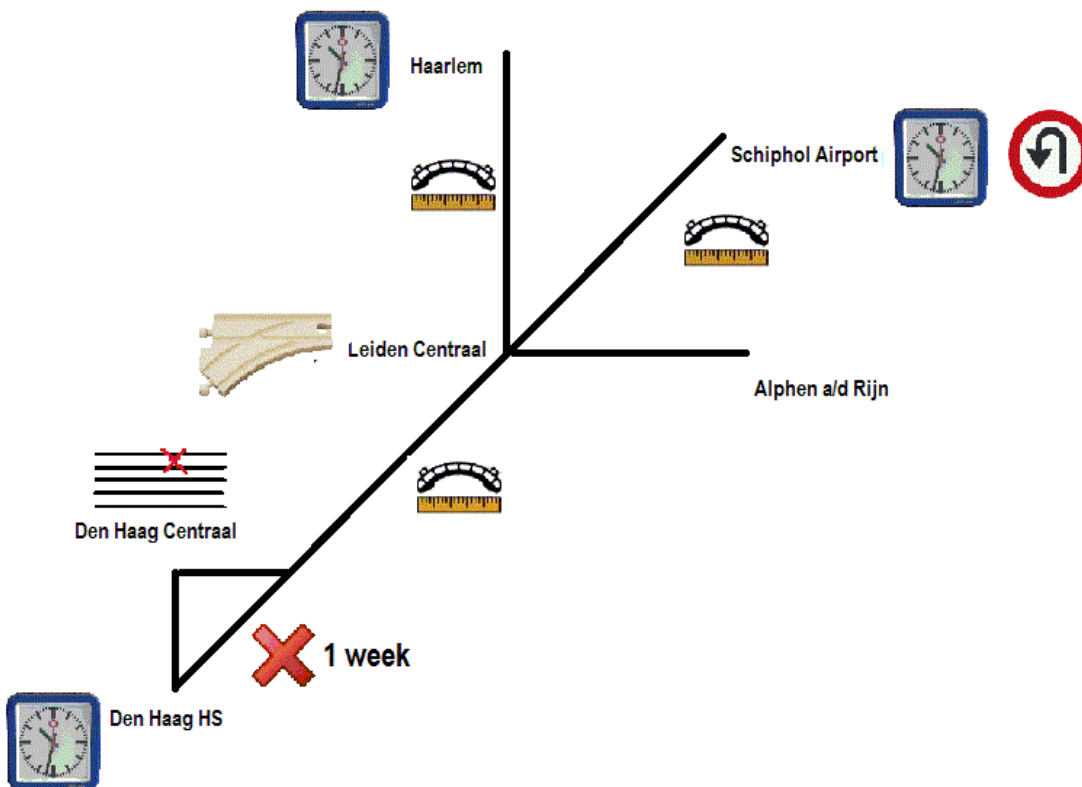
1. Halvering aantal Intercity's en minder Sprinters Leiden Centraal-Hoofddorp (keuze NS)
2. Alle Intercity's blijven rijden, geen Sprinters
3. Alle Intercity's blijven rijden en Sprinters waar mogelijk (met bediening Leiden-HS)
4. Intercity materieel inzetten als Sprinter tussen Den Haag Centraal en Haarlem
5. Vervangende intercity's (Zandvoort/Beverwijk –) Haarlem – Amsterdam Centraal
6. Intercity Pendel Den Haag Centraal – Lelystad Centrum
7. Spits Intercity Den Haag Centraal – Leiden Centraal doorrijden naar Amsterdam Centraal
8. Alle Intercity's blijven rijden en stoppen ook op Sprinter stations

Rover wil met deze uitwerking vooral laten zien dat als een aantal uitgangspunten voor het maken van een dienstregeling aangepast wordt en/of als in de infrastructuur meer flexibiliteit aanwezig is (bv. extra wissels en langere perrons) betere oplossingen mogelijk zijn.

Wij hebben de oplossingsrichtingen niet gedetailleerd kunnen uitwerken en toetsen. Uiteindelijk is voor de reiziger bepalend welke variant de minste hinder oplevert. Hierbij dient ook gekeken te worden naar de kans op verstoringen, de mogelijkheden de impact te beperken en het maximaliseren van de zitplaatskans.

Beschikbare infrastructuur

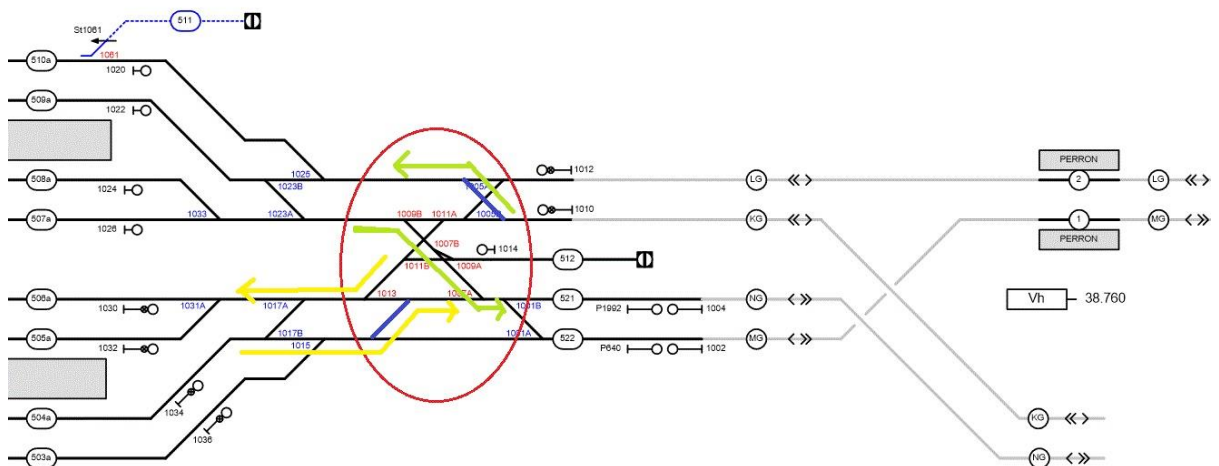
Voor het toetsen van de haalbaarheid van de oplossingsrichtingen is de beschikbare infrastructuur bepalend. Op station Leiden Centraal was slechts de helft van de sporen beschikbaar tijdens de werkzaamheden. Toch was dit niet de bepalende factor voor de dienstregeling.



De volgende factoren bepaalden vooral de dienstregeling:

- De belangrijkste beperking was de **beschikbare capaciteit op Den Haag Centraal**. In een normale situatie is op station Den Haag Centraal spoor 7 beschikbaar als 4e spoor richting Leiden Centraal. Tijdens de werkzaamheden was een extra spoor nodig voor de treinen richting Rotterdam Centraal.
Bij de inventarisatie van alternatieven hebben we deze beperkte capaciteit als een gegeven beschouwd. Wel merken wij op dat station Den Haag Centraal ook nog spoor 11 en 12 kent. Deze sporen zijn niet inzetbaar omdat deze (na tijdelijk gebruik door de metro) nog niet opnieuw zijn aangesloten op het spoorwegnetwerk.
- Een andere bepalende factor zijn de **vertrek- en aankomsttijden op station Haarlem, Schiphol Airport en Rotterdam Centraal**. Als deze zouden moeten wijzigen dan zou dit vergaande aanpassingen vragen tot zelfs buiten de Randstad. Voor het schuiven van vertrek- en aankomsttijden op Leiden Centraal was het wel mogelijk om de vertrektijden op Den Haag Centraal aan te passen omdat dit een eindpunt is.
- Opvallend was ook het feit dat tot in Almere treinen werden geschrapt. Oorzaak is dat er te **weinig keermogelijkheden** zijn op de corridor Lelystad Centrum – Den Haag Centraal. Op Schiphol Airport is het te druk om te keren. De enige mogelijkheid om te keren is op Hoofddorp, maar die mogelijkheid wordt al maximaal gebruikt door andere treinen.
- **Perronlengtes** zijn van invloed op de inzet van materieel. De perrons op de Sprinterstations zijn te kort voor lange Intercity's. Als Intercity's op deze stations moeten stoppen dan kunnen ze niet op maximale lengte rijden. Ook kennen de perrons op Almere Buiten een lengtebeperking waardoor Intercity's die daar stoppen niet op maximale lengte kunnen rijden.

- Een laatste belangrijke beperking op het spoor zijn de aanwezige **wissels**. Tijdens de werkzaamheden aan het oostelijke perron moesten alle vertrekkende treinen naar Haarlem en Schiphol Airport op het emplacement ten noorden van station Leiden Centraal een klein stukje spoor delen met aankomende treinen uit de richting Schiphol Airport. Tijdens de werkzaamheden aan het westelijke perron moesten alle aankomende treinen uit Haarlem en Schiphol Airport op het emplacement ten noorden van station Leiden Centraal een klein stukje spoor delen met de vertrekkende treinen richting Schiphol Airport. Twee extra wissels (in blauw weergegeven op onderstaande tekening) hadden dit knelpunt voorkomen. Bij verstoringen of werkzaamheden in de toekomst waarbij op Leiden Centraal slechts één perron beschikbaar is, zouden deze wissels conflicten tussen treinen kunnen voorkomen zodat meer treinen kunnen blijven rijden.



- Bij het overwegen van alternatief vervoer per bus moet ook kritisch gekeken worden naar de beperkingen van het wegennet. Met name bij de sprinterstations in de regio was er een groot risico op filevorming. Er bestaat een grote kans dat de reistijd van het alternatieve vervoer zeer onaantrekkelijk wordt. Ook moet er, op met name de kleinere stations, rekening gehouden worden met beperkte ruimte voor bussen.

Uitgangspunten aangepaste dienstregeling

NS voert bij het aanpassen van dienstregelingen doorgaans zo min mogelijk wijzigingen door. Zo blijft de dienstregeling voor de reiziger herkenbaar en ontstaan geen problemen met aansluitingen op andere treinen en bussen.

Bij het uitwerken van de oplossingsrichtingen in bijlage 1 is onderzocht welke verbeteringen mogelijk zijn als meer wijzigingen worden doorgevoerd zoals:

- aanpassen van lijnvoering (omdraaien eindbestemmingen, knippen van treindiensten)
- extra treinen inzetten om hinder te beperken op omreisroutes
- loslaten van de treinproducten Intercity en Sprinter (introduceren zone-treinen, Intercity-materieel in Sprinterserie of andersom)
- overslaan van stations om de totale hinder te beperken
- kiezen voor verschillende dienstregelingen binnen één werkperiode (afhankelijk van de beschikbare infrastructuur)

NS doet dit in de praktijk al op kleine schaal. Zo reed bij de werkzaamheden rond Leiden Centraal de Sprinter Den Haag-Haarlem vanaf Haarlem door als Intercity (loslaten van treinproducten / aanpassen van lijnvoering). Met de extra uitgewerkte oplossingsrichtingen in bijlage 1 willen we laten zien dat er wellicht nog meer mogelijk was geweest.

Conclusies oplossingsrichtingen dienstregelingen Leiden Centraal

Op grond van onze verkenning van de acht oplossingsrichtingen in bijlage 1 trekken wij de volgende conclusies:

- Binnen de door NS gekozen oplossingsrichting (oplossingsrichting 1) had op deeltrajecten de vervoerscapaciteit kunnen worden vergroot. Dit was mogelijk door vervangende intercity's tussen Haarlem en Amsterdam (oplossingsrichting 5) en/of tussen Den Haag Centraal en Lelystad Centrum (oplossingsrichting 6) te laten rijden. Door de extra spits-Intercity Den Haag Centraal – Leiden Centraal naar Haarlem en zo mogelijk ook Amsterdam Centraal door te laten rijden (oplossingsrichting 7), had tot een grotere vervoerscapaciteit kunnen leiden. De laatste twee oplossingsrichtingen kennen mogelijk de eerder genoemde twee extra wissels op het emplacement Leiden als randvoorwaarde.
- De vervoercapaciteit had vergroot kunnen worden door meer Intercity's te laten rijden in plaats van Sprinters. Voor Sprinterstations was dan businzet nodig geweest en was daar de hinder voor reizigers groter geweest. Een grote uitdaging was dan vooral de bereikbaarheid van deze stations voor de bussen geweest. Voor veel reizigers vanaf deze stations waren er echter alternatieve reisopties (oplossingsrichting 2). Een andere optie zou zijn om de Intercity's om en om te laten stoppen op de Sprinterstations (oplossingsrichting 8). Deze valt echter af vanwege de landelijke impact en de te korte perrons op de Sprinterstations.
- De hinder die bij oplossingsrichting 2 ontstaat voor reizigers van/naar Sprinter stations had voor de meeste reizigers beperkt kunnen blijven tot 1 week. De werkzaamheden rond Leiden Centraal zijn namelijk gecombineerd met de bouw van geluidsschermen tussen Den Haag Laan van NOI en Den Haag HS. Tijdens de werkzaamheden hebben hierdoor geen treinen gereden tussen Den Haag Laan van NOI en Den Haag HS. Alle treinen uit Leiden Centraal reden naar Den Haag Centraal. De combinatie van werkzaamheden is door ProRail met de vervoerders afgesproken, vermoedelijk om de totale hinder voor reizigers te beperken. Deze keuze is begrijpelijk. De geluidsschermen zijn aangebracht tussen 25 maart en 2 april. Dit betekent dat tussen 2 en 14 april het wel mogelijk was geweest treinen te rijden tussen Den Haag Laan van NOI en Den Haag HS. Er had ook voor gekozen kunnen worden de geluidsschermen op een ander moment te bouwen, bijvoorbeeld tijdens de weekendstremming in najaar 2019. Met een paar aanpassingen konden op de dagen dat niet aan het geluidsscherm werd gewerkt bijna alle treinen rijden (oplossingsrichting 3). Dan was er wel vervangend busvervoer nodig geweest voor station Nieuw Venneep. Deze oplossingsrichting heeft mogelijk de twee extra wissels op bij Leiden als randvoorwaarde.

Bijsturing bij vertraging en storingen

De Sprinter Den Haag Centraal – Haarlem – Amsterdam Centraal eindigde tijdens de werkzaamheden rond Leiden Centraal bij vertraging vaak in Haarlem. = Hierdoor ontstonden, met name in de spits, capaciteitsproblemen tussen Haarlem en Amsterdam Centraal. Terwijl er al een behoorlijk tekort aan vervoerscapaciteit was. Het middel lijkt hier erger dan de kwaal te zijn geweest. Halverwege de periode van de werkzaamheden is een reservetrein beschikbaar gesteld om te kunnen worden ingezet als bijsturingsmaatregel. Uitval van treinen had voorkomen kunnen

worden door de aangepaste dienstregeling Haarlem-Amsterdam Centraal minder afhankelijk te maken van de treinenloop rond Leiden Centraal (oplossingsrichting 5 in bijlage 1). Ook hadden er meer en eerder reservetreinen ingezet kunnen worden.

De Sprinter Amsterdam Centraal – Haarlem – Den Haag Centraal reed tijdens een seinstoring op 25 maart als enige trein tussen Haarlem en Leiden Centraal. Het is gebruikelijk dat NS bij een dergelijke storing de Sprinter laat rijden zodat alle stations bediend blijven. Het is de vraag of dit in het geval van werkzaamheden de juiste keuze is. In dit geval was de vervoerscapaciteit al beperkt en nu werd de trein met de meeste zitplaatscapaciteit tussen Den Haag Centraal en Leiden Centraal en tussen Haarlem en Leiden Centraal geschrapt. De reizigershinder was kleiner geweest als de Intercity was blijven rijden en de Sprinter was vervangen door bussen.

Vervangend busvervoer

Rover heeft klachten ontvangen over het vervangend busvervoer. Met name over de lange wachttijden 's avonds na 23 uur. Er reden voornamelijk snelbussen. Volgens het treinarchief⁵ reden er zelfs helemaal geen stopbussen terwijl normaal Sprinters tot 1 uur 's nachts rijden. Wij hebben niet kunnen verifiëren of inderdaad helemaal geen stopbussen hebben gereden.

Ook ontvingen wij meerdere klachten over de vervangende busdiensten tijdens het weekend van 6 en 7 april. De bussen reden onregelmatig vanaf de Sprinter stations. Hierbij speelt de slechte bereikbaarheid van deze stations over de weg een rol. Dit leidde tot lange wachttijden bij de stations met vertraging ten opzichte van de gepubliceerde dienstregeling van een half uur tot een uur. Reizigers misten informatie wanneer de vertraagde bussen zouden arriveren.

Conclusie en aanbevelingen

NS had met een andere aangepaste dienstregeling de impact van de werkzaamheden rond Leiden kunnen beperken tot een kleiner gebied en de zitplaatskans kunnen vergroten. De mogelijkheden waren groter geweest als de infrastructuur meer flexibiliteit had geboden. Het wordt aanbevolen op specifieke locaties te zorgen voor meer keermogelijkheden en wissels, om flexibiliteit bij werkzaamheden en onregelmatigheden te vergroten.

Bij langdurige buitendienststellingen moet bij de zoektocht naar de beste alternatieve dienstregeling in overleg met reizigersorganisaties worden gegaan. Daarbij moet worden gekeken naar mogelijke aanpassingen van treinseries zoals extra stops, andere bestemmingen, overslaan van stations, andere materieelinzet of afwijkende treinproducten (zonetreinen in plaats van Intercity's/Sprinters, of om-en-om stoppen). In de bijsturing bij verstoringen moet meer aandacht zijn voor de zitplaatscapaciteit om zo de impact voor reizigers te verkleinen.

⁵ <https://treinposities.nl/vertrekstaat/leiden-centraal/2019-03-26>

5. Reisinformatie

De reisinformatie vooraf en tijdens de werkzaamheden is in de ogen van veel reizigers tekort geschoten. Veel reizigers waren niet voorbereid op de overlast. In de aankondigingen van de werkzaamheden lag de focus op Leiden Centraal. Reizigers die niet langs of in de buurt van Leiden kwamen, kregen ook te maken met een aangepaste dienstregeling. Dit was voor velen een verrassing. In dit hoofdstuk worden klachten en aangeleverde verbeterpunten ten aanzien van de reisinformatie beschreven.

“Laatste reactie van een moderator in dit topic is van 4 dagen geleden. Toont m.i. aan hoe begaan de NS is met de klemzittende reiziger.”

“Totaal overvallen. Ik heb een jaartrajectkaart, heb meldingen in de app aan staan op het traject Almere Buiten - Amsterdam Zuid, maar heb niets ontvangen.”

“Sinds deze week is het vanaf stoptrein stations traject tussen Rotterdam-Den Haag niet meer mogelijk om op HS over te stappen richting Leiden-Amsterdam. (...) De reden van deze, naar mijn weten, onaangekondigde dienstregeling, alsmede of dit tijdelijk is, is mij onbekend. Afgezien van de enorme overvolle treinen die dit meebrengt, waar NS mensen moet laten staan op Leiden deze ochtend.”

“Het viel me op dat de bebording op Schiphol (met name waar de bus naar Leiden/Den Haag stonden) in elk geval tijdens de eerste week veel te wensen overliet. Van eerdere werkzaamheden, herinner ik me in elk geval duidelijke gele borden en ook begeleiders. Die zagen we de eerste avond (maandagavond 25 maart) geen van beide. De bussen staan vrij ver van de uitgang van het station, dus enige hulp is wel handig. Wat ook niet handig is, is dat op de bus zelf alleen aan de voorkant is aangegeven waar hij heen gaat. Je ziet pas of je naar de goede bus bent gelopen als je er omheen loopt. Voor chauffeurs was het niet duidelijk of een volle bus mag wegrijden of dat die moet wachten tot het tijd is om te vertrekken (wat vrij zinloos is).”

Aankondiging werkzaamheden

De aankondiging van de werkzaamheden alerteerde voor hinder voor reizigers die Leiden Centraal als vertrek-, overstap-, of eindstation hebben of langs Leiden reizen. Reizigers die op andere trajecten reisden ondervonden ook hinder van de werkzaamheden. Met goed zoeken kon een deel van deze groep weliswaar in de aankondiging terugvinden dat er mogelijke gevolgen voor hen zouden zijn, maar veel reizigers zijn onvoldoende gealerteerd om de aankondiging überhaupt te lezen. Ook waren er trajecten met wijzigingen die helemaal niet werden genoemd in het bericht. In het bericht staat aangegeven dat er sprake is van extra reistijd. Over andere gevolgen, lagere frequenties, extra overstappen maar vooral extra drukte werd niet gesproken.

Ter illustratie staat hieronder één van de teksten zoals die gebruikt is door NS in de communicatie richting de reizigers⁶ met enkele opmerkingen over de alerterings- en informatiewaarde.

Werkzaamheden van/naar/via Leiden Centraal

Periode
tot maandag 15 april 05.00 uur

Advies
U kunt gebruikmaken van de omreisroute, de gewijzigde dienstregeling of de bussen

Niet alle geraakte trajecten genoemd (en ook niet ingekleurd op spoorkaart):
- Rijswijk – Den Haag Centraal
- Haarlem – Amsterdam Centraal
- Lelystad Centrum – Schiphol Airport
- Den Haag Centraal – Utrecht Centraal

Rijswijk - Den Haag Centraal niet genoemd

Dubbele boodschap in 1 zin wordt gemist

- dagelijks van 05.00 tot 22.50 uur: reis van/naar Den Haag HS via Den Haag C; de dienstregeling tussen Amsterdam C/ Lelystad C en Den Haag HS is aangepast

2 routes A'dam-Leiden maakt dat reizigers boodschap missen
Reizigers Hoorn-Leiden niet gealerteerd

Vertrektijden?
Reistijden? Ja... maar

- dagelijks van 22.50 tot 01.30 uur: er rijden bussen tussen Leiden C en Haarlem, Schiphol Airport, Den Haag C en Alphen a/d Rijn

Wat als je naar Den Haag HS moet?

- Nachtnet: in de meeste nachten kunt u tussen Schiphol Airport/ Amsterdam C en Den Haag HS/ Rotterdam C omreizen via Utrecht C; in de overige nachten en van/naar Leiden C reist u met bussen; de dienstregeling is aangepast tussen Den Haag HS en Rotterdam C

Extra reistijd
een kwartier tot drie kwartier
8 apr. 2019 11:00

Ook hier geen waarschuwing voor minder treinen,
minder zitplaatsen en drukte

Veel reizigers zijn overvallen door de mate van hinder. Uit het bericht is geen enkele waarschuwing voor minder zitplaatsen of vervoersdrukke op te maken. Er wordt alleen gesproken over een “aangepaste dienstregeling”. Deze bewoording is door NS bewust gekozen. “Minder treinen” roept volgens NS veel vragen op. Reizigers veronderstellen dan dat er minder treinen rijden dan in de reisplanner staat. Hier staat echter tegenover dat het begrip aangepaste dienstregeling in de praktijk te weinig alerteringswaarde heeft en reizigers hierdoor niet tot ander gedrag worden aangezet. Een oplossing zou kunnen zijn om wel te spreken over minder treinen, maar dan expliciet toe te voegen “de treinen die wel rijden vindt u in de reisplanner”

⁶ Bron: <https://www.rijdendetreinen.nl/werkzaamheden/7623-tot-maandag-15-april-0500-uur-werkzaamheden-vannaarvia-leiden-centraal>

Hieronder staat een mogelijk alternatieve tekst met in rood de wijzigingen. Om dit goed te communiceren is het nodig om dit per traject te doen.

Werkzaamheden Den Haag – Leiden – Haarlem – Amsterdam; Rotterdam – Den Haag;
Den Haag – Leiden – Schiphol – Lelystad; Den Haag – Utrecht; Hoorn Kersenboogerd – Leiden;

Periode

tot maandag 15 april 05.00 uur

Advies

U kunt **afhankelijk van uw situatie** gebruikmaken van de omreisroute **of** de gewijzigde dienstregeling **of** de bussen

- dagelijks van 05.00 tot 22.50 uur:
 - **Geen treinen tussen Den Haag Laan van NOI en Den Haag HS. Reizigers tussen Leiden Centraal en Den Haag HS/Rotterdam Centraal reizen om via Den Haag Centraal.**
 - **Minder treinen tussen Haarlem-Leiden Centraal en Almere Centrum-Schiphol Airport-Leiden Centraal.**
 - **Aangepaste dienstregeling tussen Haarlem-Amsterdam Centraal; Amsterdam Centraal – Lelystad Centrum; Den Haag Centraal – Rotterdam Centraal; Den Haag Centraal – Utrecht Centraal; Hoorn Kersenboogerd – Leiden Centraal en Leiden Centraal – Den Haag Centraal**
- dagelijks van 22.50 tot 01.30 uur: er rijden bussen tussen Leiden **Centraal** en Haarlem, Schiphol Airport, Den Haag **Centraal** en Alphen a/d Rijn. **Geen treinverkeer tussen Den Haag HS en Leiden Centraal, reis met de bus om via Den Haag Centraal.**
- Nachtnet: in de meeste nachten kunt u tussen Schiphol Airport/Amsterdam **Centraal** en Den Haag HS/Rotterdam **Centraal** omreizen via Utrecht **Centraal**; in de overige nachten en van/naar Leiden **Centraal** reist u met bussen; de dienstregeling is aangepast tussen Den Haag HS en Rotterdam **Centraal**

Gevolg

Extra reistijden tot 45 minuten, drukke treinen en extra overstappen

Inzet communicatiemiddelen

NS geeft aan de volgende middelen te hebben ingezet:

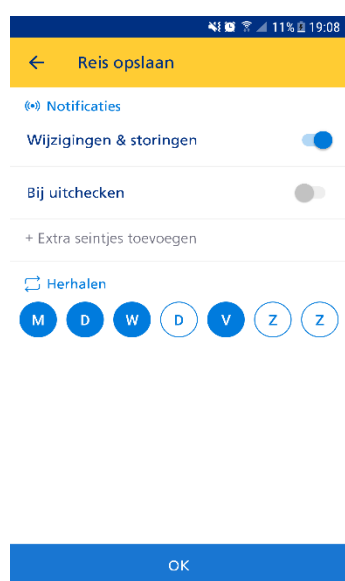
- Berichten naar omliggende bewoners en bedrijven (vanaf 4 weken van te voren)
- Mailingen naar reizigers (vanaf 4 weken van te voren)
- Nieuwsberichten (vanaf 4 weken van te voren)
- Vooraankondigingen op stations zoals posters en omroepberichten (vanaf 3 weken van te voren)
- Extra borden op stations en omroepen (vanaf 3 weken van te voren)

Ondanks de inzet van al deze middelen heeft Rover veel klachten ontvangen van reizigers die verrast waren door de werkzaamheden. Kennelijk sluiten de ingezette communicatiemiddelen onvoldoende

aan bij de behoefte van een deel van de reizigers of zijn de middelen niet op de juiste manier ingezet.

Een voorbeeld van dit laatste is dat niet alle stations zijn voorzien van (voldoende) borden of posters. Zo waren op Amsterdam Zuid geen *zichtbare posters*. In andere gevallen zoals op station Nieuw Vennep waren informatieborden wel aanwezig, maar niet *op alle perrons*. Over station Delft kwam een melding dat er wel posters hingen op de tussenverdieping richting de fietsenstalling naast de liftdeuren. Deze posters hingen op een plek die niet in het zicht is wanneer je van de trappen vanaf het perron omhoog komt. Ook ontving Rover een melding dat de *automatische omroep* en de reisinformatie op de *schermen* in de Sprinters Amsterdam Centraal – Haarlem – Den Haag Centraal niet was aangepast.

Hoewel NS stelt dat mailingen zijn verstuurd naar reizigers, klagen meerdere vaste klanten van NS dat ze een dergelijk bericht niet hebben ontvangen.



Er zijn ook een aantal communicatiemiddelen niet ingezet bij de werkzaamheden rond Leiden Centraal, die met name voor frequente reizigers op zijn plaats waren geweest:

Reizigers die zich daarvoor hebben aangemeld via de Reisplanner App kunnen een *pushbericht* krijgen voor hun traject. Rover ontving van meerdere reizigers die zijn aangemeld voor pushberichten de klacht dat zij geen pushbericht hebben ontvangen terwijl zij wel vaste reiziger zijn. De vraag is waarom pushberichten niet zijn ingezet op (alle) geraakte trajecten. Een push-bericht heeft op sommige reizigers een groter effect dan een mailing. NS moet overwegen om meer push-berichten te versturen bij verwachte hinder.

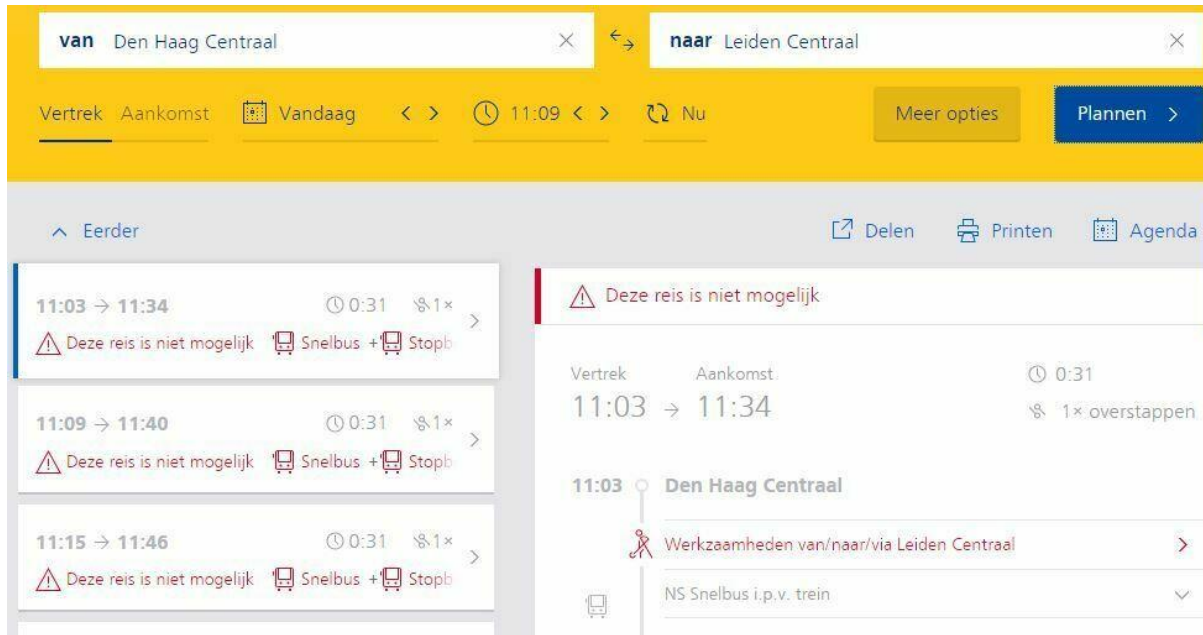
Er zijn geen *informatieve flyers* verspreid op stations of in de trein. Doordat bij het uitdelen van flyers sprake is van persoonlijke contact heeft dit een groot effect dat niet onderschat mag worden.

Reisinformatie niet tijdig correct

De NS-reisplanner moet uiterlijk tien dagen van tevoren correct zijn. Bij de werkzaamheden rond Leiden Centraal zijn nog enkele last minute wijzigingen doorgevoerd binnen die periode van 10 dagen. Zo werd informatie over de werkzaamheden voor de periode 1 t/m 12 april eerst gemeld in de reisplanner. Maar na een wijziging was deze informatie weer verdwenen. Hierdoor leek het tijdelijk dat er die periode toch geen werkzaamheden zouden plaatsvinden. Op 2 april reed zonder enige informatie de eerste trein Leiden-Utrecht Centraal van 5.52 uur niet. Tot op de dag zelf stond deze trein wel in de reisplanner.

NS wijdt de wijzigingen in de reisinformatie aan de grote complexiteit van de buitendienststelling, waardoor last minute nog allerlei logistieke wijzigingen zijn gedaan. Dit mag niet voorkomen, de reiziger moet er vanuit kunnen gaan dat de planner up to date is binnen de norm van 10 dagen. De planner wordt bovendien slechts één keer per week bijgewerkt. Dat betekent dat, afhankelijk van het moment van doorvoeren van de wijzigingen, het nog een week kan duren voor de wijzigingen zichtbaar zijn. NS heeft laten weten te gaan onderzoeken of de planner vaker aangepast kan worden.

Ook de planning van de vervangende NS-bussen kwam niet goed in de reisplanner terecht. Zo reden op zondag 7 april bussen tussen Den Haag en Leiden Transferium. Vanaf Leiden Transferium reden pendelbussen naar Leiden Centraal. De reisplanner gaf echter aan dat er geen enkele reis mogelijk was vanuit Den Haag Centraal naar Leiden Centraal (wel in omgekeerde richting). De overstap bleek niet goed verwerkt in de planner. Reizigers melden dit in de NS Community. Daar kwam als antwoord dat dit op de dag zelf niet meer aan te passen was⁷.



The screenshot shows the NS travel planner interface. At the top, the search criteria are 'van Den Haag Centraal' and 'naar Leiden Centraal'. The departure time is set to 'Vandaag' (today) at '11:09'. The search results on the left list three options, all of which are marked as 'Deze reis is niet mogelijk' (This journey is not possible). The right panel shows a detailed view of the selected route, also marked as 'Deze reis is niet mogelijk'. The route involves a transfer at Leiden Centraal from a bus to a train (NS Snelbus i.p.v. trein).

Behoeftte aan achtergrondinformatie

NS informeert reizigers door middel van generieke teksten in de reisinformatiesystemen en algemene posters en omroepen op de stations. Deze informatie is bedoeld om reizigers te alerteren. Persoonlijke reisoverties zijn in de reisplanner te vinden. Frequente reizigers hebben ook behoefte aan een overzicht welke treinserie wel en welke treinserie niet rijdt, zeker als ze gedurende de periode meerdere verschillende reizen maken in hetzelfde gebied.

Een link vanaf de aankondiging op de werkzaamhedenpagina naar een pagina met meer informatie met daarop de gevolgen per treinserie was van toegevoegde waarde geweest. Ook een overzicht met antwoorden op veel gestelde vragen helpt bij het creëren van begrip en draagvlak voor de werkzaamheden. Tijdens de werkzaamheden kwamen veel vragen van reizigers binnen via social media en op de NS Community. Die vragen gingen vooral over de gemaakte keuzes in de dienstregeling en reizigers kwamen met alternatieve dienstregelingen waarin meer treinen bleven rijden. Hier had men graag reactie op ontvangen. NS bleek niet in staat deze vragen te beantwoorden en tijdens de werkzaamheden kwam in een druk bezocht topic over de werkzaamheden zelfs 4 dagen geen reactie van NS moderators⁸. Dit heeft niet geholpen bij het creëren van begrip bij reizigers.

⁷ <https://community.ns.nl/werkzaamheden-en-evenementen-54/foutje-reisplanner-geen-busreis-mogelijk-tussen-den-haag-centraal-en-leiden-56955>

⁸ <https://community.ns.nl/werkzaamheden-en-evenementen-54/werkzaamheden-rond-leiden-centraal-3-weken-teveel-overlast-56419/index3.html>

Reisinformatie tijdens de werkzaamheden

Tijdens de werkzaamheden is reisinformatie erg belangrijk. Niet alleen om incidentele reizigers te attenderen, maar ook om frequente reizigers te helpen in een situatie die afwijkt van wat ze gewend zijn. Rover heeft verschillende verbeterpunten geïdentificeerd in de reisinformatie.

- Tijdens de werkzaamheden werd op station Amsterdam Sloterdijk *omgeroepen* dat er aanpassingen waren tussen Hoofddorp en Leiden Centraal. Er werd echter niets gezegd over het traject Haarlem-Leiden Centraal of het traject Leiden Centraal-Den Haag Centraal/HS. Uit navraag bij NS blijkt dat dit een bewuste keuze is geweest. De meeste reizigers vanuit Sloterdijk voor Leiden Centraal zouden via Hoofddorp reizen en niet via Haarlem. NS wil de omroepberichten kort en helder houden, omdat deze moeten alerteren. Anders ontstaat een grote brei aan berichten en komt de boodschap niet meer of niet goed over. Reizigers van Amsterdam Sloterdijk naar Leiden Centraal hebben echter alleen via Haarlem rechtstreekse Intercity's. Zeker voor reizigers die verder moeten zijn dan Leiden Centraal heeft de route via Haarlem de voorkeur. Daarom was het logischer geweest om een omroepbericht te doen die sprak over minder treinen op alle trajecten rond Leiden Centraal. Zo waren alle reizigers die het aangaat geattendeerd.
- In een situatie met een aangepaste dienstregeling is extra aandacht nodig voor de reisinformatie op het moment dat een *verstoring* optreedt. Dan is immers sprake van een afwijking van een situatie die al afwijkend is. Op maandag 25 maart was er tussen circa 12 en 23 uur een seinstoring waardoor de Intercity Amsterdam-Haarlem-Den Haag Centraal werd geschrapt. Hierdoor reed tussen Haarlem en Leiden Centraal alleen nog de Sprinter. De reisplanner gaf op dat moment geen duidelijke informatie welke trein wel reed en welke niet. De storing stond aangekondigd bij alle treinen: Intercity's en Sprinters en zowel bij de treinen die uit Haarlem kwamen als bij de treinen die uit Schiphol kwamen. Dit maakt de reiziger onnodig onzeker of zijn trein rijdt of niet. Het is noodzakelijk dat de reisplanner wordt aangepast zodat verstoringen ook zichtbaar kunnen worden gemaakt voor specifieke treinseries. Dan staan er niet onnodig meldingen bij alle treinen op één bepaald traject.
- De *bewegwijzering* ten tijde van de werkzaamheden liet op verschillende locaties te wensen over. Zo klaagden reizigers over de vindbaarheid van de NS-bussen op Schiphol Airport door het ontbreken van gelde borden en begeleiders. Juist op Schiphol is dit van belang vanwege de grote drukte op het busstation. Reizigers meldden ook dat NS bussen geen vaste plek op het station hebben waardoor reizigers steeds al er werkzaamheden zijn weer moeten zoeken waar de bussen staan.

Conclusie en aanbevelingen

Met name reizigers die niet via Leiden reizen zijn onvoldoende gewaarschuwd dat de werkzaamheden ook voor hen gevolgen hadden. Reizigers moeten in de reisinformatie bij werkzaamheden in één oogopslag kunnen zien welke trajecten worden geraakt en of de aangepaste dienstregeling ook betekent dat er minder treinen rijden. Het inzetten van pushberichten en flyers helpt om reizigers te attenderen op werkzaamheden.

Reizigers willen in de reisplanner voor de hele periode van de werkzaamheden kunnen zien wat de gevolgen zijn voor hun reis. Tien dagen voor de start van de werkzaamheden moet voor de hele periode alle reizen te plannen zijn. Fouten in de reisplanner moeten snel worden gecorrigeerd.

6. Klachtafhandeling en compensatie

Reizigers zijn ontevreden over de reactie van NS op klachten en over de mate van de compensatie. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de doelmatigheid van de klachtafhandeling en op de vraag of meer compensatie van reizigers op zijn plek is.

“Er werd beterschap beloofd op traject tussen Den Haag en Amsterdam (i.v.m. renovatie Leiden CS) maar het is nog steeds ellende met kleine sprinters tijdens de spits. Klagen bij NS zelf is compleet zinloos.”

“Ik heb een 1e klas abonnement voor het traject Almere Centrum - Amsterdam-Zuid. De afgelopen 3 weken heb ik meestal niet kunnen zitten. Daarnaast waren de werkzaamheden zoals u in de media ook al heeft aangekaart totaal niet aangekondigd op de stations Amsterdam en Almere. De NS klantenservice was ronduit onbeschoft door te stellen dat er geen enkele vergoedingsmogelijkheden zijn (...). Ook al was de enige vraag van mij een tijdelijke (maand) downgrade van mijn 1e klas abonnement naar 2e klas. De enige reden dat ik zover ga om mijn klacht bij jullie in te voeren, is dat de NS de zaak hoogst waarschijnlijk anders bagatelliseert.”

“De mogelijkheden voor compensatie vanaf een half uur (geld terug bij vertraging) zijn heel erg redelijk. Echter, in dit geval van "aangekondigde werkzaamheden", is het cumulatieve, collectieve tijdsverlies gigantisch, zonder dat daar enige compensatie tegenover staat.”

“Ik wil een deel van mijn geld terug. Ik wil dat de NS mij compenseert. Het is belachelijk dat er 3 weken lang werkzaamheden zijn op 1 van de drukste trajecten van Nederland terwijl het geen vakantieperiode, avond of weekend is. Er is geen alternatief en er lijkt nauwelijks nagedacht te zijn voor oplossingen voor reizigers. De treinen om over te stappen sluiten niet eens op elkaar aan. Er rijdt een extra trein tussen Den Haag CS en Leiden, maar daar hebben reizigers naar Amsterdam of Schiphol niets aan. Ik hoop dat u mij verder kunt helpen. Want alleen klagen bij zo'n groot bedrijf als NS lijkt niet te helpen.”

Klachtafhandeling vraagt meer uitleg

Reizigers dienen klachten in met verschillende motieven. Dit kan zijn het uiten van frustratie, het verbeteren of voorkomen van situaties voor henzelf of anderen, of het realiseren van een schadevergoeding. Om genoegdoening bij klagers te bereiken kan een snelle en adequate reactie vaak al voldoende zijn. Openheid van zaken en een mogelijke gezamenlijke oplossing zijn in de meeste gevallen belangrijke randvoorwaarden. Via sociale media wordt doorgaans door NS snel gereageerd op berichten van reizigers. Over de inhoud van deze reacties tijdens de werkzaamheden rond Leiden Centraal zijn reizigers echter niet tevreden. Een veelvuldig terugkerend geluid is dat reizigers via allerlei kanalen hun suggesties of klachten aan NS hebben gestuurd, maar dat zij van NS alleen een algemeen antwoord kregen. Reizigers willen concrete antwoorden op hun vragen en suggesties. Als deze antwoorden niet komen dan ontstaat het gevoel dat NS te weinig doet om de hinder te beperken.

Compensatie in ogen van reizigers onvoldoende en te laat

Reizigers hebben begrip dat ze soms moeten staan bij werkzaamheden of een verstoring, maar bij drie weken lang extreme hinder verwachten reizigers compensatie. Een groot aantal klachten die Rover heeft ontvangen bevat een dergelijk verzoek. Dit betreft met name frequente reizigers. Een ruimere compensatieregeling kan bijdragen aan een hogere klanttevredenheid bij deze groep. Over het algemeen onderscheiden wij bij de frequente reizigers twee verschillende compensatieverzoeken:

- Frequente reizigers vinden dat met de optelsom van minder treinen, veel verstoringen, overvolle treinen en de lange periode van hinder een grens is overschreden. Zij hebben begrip voor de hinder, niet voor de optelsom. Er is een fatsoensnorm overschreden. De geld-terug-bij-vertraging regeling volstaat volgens deze reizigers niet omdat niet altijd de grens van 30 minuten werd bereikt en op korte afstanden de drempel van 2,50 niet werd bereikt. Voor deze reizigers was de optelsom van vertragingen in 3 weken tijd echter wel groot. Daarnaast hadden zij ook vertraging als gevolg van het rijden van minder treinen. Een symbolische tegemoetkoming kan veel genoegdoening opleveren. Na de periode van werkzaamheden hebben reizigers als compensatie een gratis kopje koffie aangeboden gekregen. Dit wordt zeker gewaardeerd, maar was in dit geval "too little, too late". Een brief met excuses aan de vaste klanten met een genoegdoening zou meer op zijn plaats zijn.
- Bij vaste abonneementhouders die een reisrecht voor de 1^e klasse hebben, leeft het gevoel dat zij recht hebben op financiële compensatie. Zij hebben immers een vergelijkbaar slechte dienstverlening als iedere andere reiziger gekregen, maar hebben hier de hoofdprijs voor betaald. Deze reizigers willen een financiële tegemoetkoming die het verschil tussen het eerste klas en tweedeklas reisrecht vertegenwoordigd.

Conclusie en aanbevelingen

Bij het afhandelen van klachten is meer maatwerk gevraagd. Waar klachten vragen om specifieke uitleg van gemaakte keuzes kan niet worden volstaan met een algemeen antwoord. Er moet onderzocht worden hoe frequente reizigers die hinder hebben ervaren beter gecompenseerd kunnen worden. 1^e klasse abonneementhouders dienen gecompenseerd te worden voor het ontbreken van een gegarandeerde zitplaats. Voor overige reizigers geldt dat zij ook extra compensatie verwachten, gezien de optelsom van extra reistijd, vertragingen, extra overstappen, minder reismogelijkheden en de lagere zitplaatskans.

7. Conclusie en aanbevelingen

Rover concludeert dat reizigers onvoldoende op de hoogte waren van de werkzaamheden rond Leiden Centraal en de concrete gevolgen voor hun reis. De keuze om de werkzaamheden in een periode van drie weken te bundelen was de beste om de hinder te beperken. Er was meer begrip voor de werkzaamheden geweest als de onderbouwing van deze keuze vooraf breed was gecommuniceerd.

NS had meer vervoerscapaciteit kunnen aanbieden door het rijden met langere treinen of een andere aangepaste dienstregeling. Tijdens de periode van werkzaamheden was de beantwoording van vragen en klachten van reizigers niet concreet genoeg en hadden reizigers het gevoel dat signalen over overvolle treinen onvoldoende werden opgepakt. Reizigers hebben behoefte aan uitleg waarom bepaalde oplossingen niet mogelijk zijn en vragen om compensatie voor de cumulatie van hinder in een korte periode.

Rover doet de volgende aanbevelingen voor volgende grootschalige werkzaamheden:

1. **Vraag om begrip voor de situatie**

Leg altijd aan reizigers uit waarom werkzaamheden plaatsvinden, wat er door de werkzaamheden wordt bereikt en (indien van toepassing) waarom deze niet in het weekend of de vakantie worden uitgevoerd. Leg uit hoe deze afweging is gemaakt door inzicht te geven in de berekening van de mate van hinder van de verschillende uitvoeringsopties en de snelheid dat verbeterde infrastructuur voor reizigers beschikbaar is.

2. **Zorg voor een maximale zitplaatskans**

Plan bij werkzaamheden waar gesneden wordt in het aantal treinen niet op de norm, maar verleng treinen waar mogelijk maximaal. Zo ontstaat een buffer voor als er verstoringen plaatsvinden of het werkelijke aantal reizigers groter is dan in de prognoses. Bij de zoektocht naar de beste alternatieve dienstregeling moet ook worden gekeken naar mogelijke aanpassingen van treinseries zoals extra stops, andere bestemmingen, overslaan van stations, andere materieelinzet of afwijkende treinproducten (zonetreinen in plaats van Intercity's/Sprinters, of om-en-om stoppen). Beperk niet alleen de reizigershinder, maar beperk ook de uitstraling van de hinder naar een groter gebied en maximaliseer de zitplaatskans.

3. **Stimuleer spitsmijden**

Extra drukte in de spits kan voorkomen worden door maximaal in te zetten op spitsmijden. Bij een aantrekkelijke beloning gaan meer reizigers buiten de (hyper)spits reizen. Werkzaamheden geven de unieke kans voor het uitvoeren van spitsmijdpilots.

4. **Overleg met reizigersorganisaties**

Bij langere buitendienststellingen wanneer meerdere alternatieve scenario's voor de dienstregeling mogelijk zijn, moet er overleg met reizigersorganisaties plaatsvinden.

5. **Flexibele infrastructuur**
Zorg voor meer keermogelijkheden op het spoorwegnet zodat de impact van werkzaamheden en verstoringen kan worden beperkt tot een klein gebied. Realiseer ook op specifieke locaties wissels die het mogelijk maken om tijdens dergelijke situaties meer treinen te kunnen laten doorrijden.
6. **Geef actuele reisinformatie over vervangende busdiensten**
Reizigers verlangen ook actuele informatie over vervangende busdiensten. Optimaliseer de vindbaarheid van het alternatief vervoer: op ieder station moet er een vaste plek zijn.
7. **Zorg in alle communicatie dat in één oogopslag te zien is welke trajecten worden geraakt.**
Dit begint met de titel op de werkzaamheden pagina: die moet alle geraakte trajecten dekken. Is dit niet mogelijk? Vermeld dan de trajecten los. Geef ook op de spoorkaart alle geraakte trajecten aan. Stop geen dubbele boodschappen in één zin. Spreek niet eufemistisch over een aangepaste dienstregeling, maar vertel dat er minder treinen rijden en zorg (om misverstanden te voorkomen) dat de reisplanner vermeldt dat alle treinen die zijn aangegeven wel rijden.
8. **Zorg tijdig voor juiste reisinformatie en corrigeer fouten snel**
De reisinformatie in de reisplanner moet bij langdurige werkzaamheden bij voorkeur 4 weken van tevoren maar tenminste 10 dagen voorafgaand aan de hele periode van deze werkzaamheden op orde zijn. Dit geldt ook voor de dienstregeling van vervangende NS-bussen. Fouten in de reisplanner of op de werkzaamhedenpagina moeten direct worden gecorrigeerd.
9. **Gebruik pushberichten, posters en flyers en bied achtergrondinformatie**
Informeer bij langdurige werkzaamheden reizigers op alle getroffen trajecten. Concrete gevolgen kunnen ook via mailings en pushberichten met informatie per traject. Zorg dat posters op alle looproutes op stations zichtbaar zijn. Deel ook flyers uit in treinen op trajecten die worden geraakt. Bied, voor reizigers die dat willen, in aanvulling op de reisplanner informatie over de wijzigingen (welke treinserie rijdt wel/rijdt niet) en leg daarbij uit waarom deze nodig zijn en waarom voor deze wijzigingen is gekozen.
10. **Compenseer 1^e klasse abonneementhouders**
Compenseer deze reizigers voor het ontbreken van een gegarandeerde zitplaats bij werkzaamheden die langer duren dan enkele dagen. Te denken valt aan automatische restitutie van het verschil van het abonneementstarief van een vergelijkbaar abonneement voor 2^e klasse. Biedt dit bij volgende grootschalige werkzaamheden standaard aan.
11. **Onderzoek extra compensatie bij cumulatie van vertraging**
Onderzoek mogelijkheden om reizigers in situaties zoals Leiden extra te compenseren in aanvulling op de geld-terug-bij-vertraging regeling en het gratis kopje koffie gezien de optelsom van vertragingen, extra overstappen, minder reismogelijkheden en de lagere zitplaatskans.

Bijlage 1: Oplossingsrichtingen dienstregeling

Oplossingsrichting 1: Halvering aantal Intercity's en minder Sprinters Leiden Centraal-Hoofddorp

Beschrijving

- Twee in plaats van vier Intercity's Leiden Centraal – Haarlem – Amsterdam Centraal en Leiden Centraal - Schiphol Airport - Lelystad Centrum
- Intercity Amsterdam Centraal - Almere Centrum door naar Lelystad Centrum (2x per uur)
- Sprinter Den Haag-Haarlem door als Intercity naar Amsterdam ter vervanging van de uitgevallen Intercity's
- Twee in plaats van vier Sprinters Leiden Centraal - Hoofddorp
- Vier in plaats van acht Intercity's Leiden Centraal - Den Haag (IC's Leiden Centraal - Den Haag HS rijden niet)
- Twee extra spits-Intercity's Leiden Centraal - Den Haag Centraal (kerend in Lisse)

Voordelen

- Alle stations bediend

Nadelen

- Intercity reizigers Leiden Centraal - Rotterdam Centraal extra overstap op Den Haag Centraal en extra reistijd
- Knelpunten ver weg van Leiden (vervoercapaciteit, impact verstoringen): Haarlem - Amsterdam, Schiphol Airport – Almere Centrum
- Krappe vervoerscapaciteit
- Lange spoorbezetting op Leiden Centraal van Sprinters Hoofddorp – Den Haag (10 minuten conform reguliere dienstregeling)
- Extra spits Intercity's slechter bezet omdat deze niet doorrijden naar Haarlem of Schiphol
- Gebruik keerspooren Lisse door spits Intercity's die ook nodig waren voor werktreinen
- Sprinters Rotterdam-Den Haag Centraal staan lang stil op Den Haag HS

Haalbaarheid

- Dienstregeling was kwetsbaar door gebruik in twee richtingen van een kort stuk spoor op het emplacement ten noorden van Leiden Centraal door het ontbreken van twee wissels. Eén minuut nadat de Intercity 700/1800 richting Den Haag Centraal binnen is, moest de 6300 richting Haarlem al vertrekken.
- In de praktijk is gebleken dat sprake was van drukke treinen en reizigers die achterbleven op perrons. Dit was vermoedelijk ook een oorzaak van de vertragingen. Ondanks het tragere pad (6 minuten meer reistijd dan regulier) raakte bijvoorbeeld de 6300 regelmatig vertraagd op de grotere knooppunten. Vermoedelijke oorzaak: drukte bij het instapproces door lagere vervoerscapaciteit (minder Intercity's)
- Bij verstoringen was er grote impact tot ver buiten de regio Leiden.

Oplossingsrichting 2: Alle Intercity's blijven rijden, geen Sprinters

Beschrijving

- Alle Intercity's blijven rijden.
- Aanpassing van de vertrektijden van enkele Intercity's tussen Den Haag Centraal en Leiden Centraal (vertrektijden op Schiphol en Haarlem blijven gelijk). Vanwege de beperkte spoorcapaciteit kunnen de Intercity's namelijk niet tegelijk op station Leiden Centraal aankomen.
- Sprinters vervangen door bussen

Voordelen

- Meer vervoerscapaciteit
- Geen knelpunten meer Hoofddorp – Lelystad Centrum en Haarlem – Amsterdam Centraal

Nadelen

- Intercity reizigers Leiden Centraal - Rotterdam Centraal krijgen een extra overstap op Den Haag Centraal en extra reistijd
- Inzet van veel bussen voor de Sprinterstations en langere reistijden naar deze stations.
- Mogelijk enkele minuten reistijdverschil
- Lengtebeperking Intercity's van/naar Schiphol Airport omdat deze in Leiden Centraal op de A-fase van perrons moeten halteren
- Intercity's van/naar Schiphol zouden op elkaar moeten keren (Intercity's van/naar Lelystad Centrum en Intercity's van/naar Leeuwarden/Groningen). Dit zou dus gevolgen hebben voor de materieelinzet.

Haalbaarheid

- Het aantal benodigde bussen in de spits lijkt hoog. NS geeft aan dat de wegen, met name bij de sprinterstations, vol zitten en dat alternatief vervoer per bus onaantrekkelijk zal zijn gezien de grote kans op congestie.
- Het op elkaar keren van de Intercity's van/naar Schiphol Airport in combinatie met de lengtebeperking heeft gevolgen voor de materieelinzet. Gevolgen hiervan kunnen mogelijk beperkt worden door wijziging van de dienstregeling rond Almere (zie oplossingsrichting 6)

Oplossingsrichting 3: Alle Intercity's blijven rijden en Sprinters waar mogelijk (met bediening Leiden Centraal-Den Haag HS)

Beschrijving

- Alle Intercity's blijven rijden. Wel wisselen de eindbestemmingen van sommige Intercity's. Alle Intercity's van/naar Haarlem rijden van/naar Den Haag HS (in plaats van om en om naar Den Haag HS en Den Haag Centraal) en alle Intercity's van/naar Schiphol Airport rijden van/naar Den Haag Centraal (in plaats van om en om naar Den Haag HS en Den Haag Centraal)
- Aanpassing van de vertrektijden van enkele Intercity's tussen Den Haag Centraal en Leiden Centraal (vertrektijden op Schiphol Airport en Haarlem blijven gelijk). Vanwege de beperkte spoorcapaciteit kunnen de Intercity's namelijk niet tegelijk op station Leiden Centraal aankomen.
- Sprinters Den Haag Centraal - Haarlem blijven rijden met aangepaste vertrektijden
- Sprinters Den Haag - Hoofddorp rijden 2x in plaats van 4x per uur en slaan of Nieuw Vennep of Sassenheim over om op tijd op Schiphol Airport en Leiden Centraal te zijn. Gezien het aantal reizigers ligt Nieuw Vennep voor de hand.

Voordelen

- Meer vervoerscapaciteit
- Geen knelpunten meer Hoofddorp – Lelystad Centrum, Haarlem – Leiden Centraal en Haarlem – Amsterdam Centraal
- Rechtstreekse verbinding Leiden Centraal - Den Haag HS – Rotterdam Centraal

Nadelen

- Businzet nodig voor reizigers van/naar Nieuw Vennep
- Mogelijk enkele minuten reistijdverschil
- Geen overstapmogelijkheid tussen de Intercity's op Leiden Centraal. Voor sommige reizigers betekent dat 15 minuten extra (maar alternatief was in andere varianten overstap op Den Haag Centraal met grotere kans deze overstap te missen)
- Lengtebeperking Intercity's Den Haag Centraal - Schiphol Airport omdat deze op Leiden Centraal op de A-fase van perrons moeten halteren
- Intercity's Den Haag Centraal - Schiphol zouden op elkaar moeten keren (Intercity's van/naar Lelystad Centrum en Intercity's van/naar Leeuwarden/Groningen). Dit zou dus gevolgen hebben voor de materieelinzet.

Haalbaarheid

- Het ontbreken van twee wissels op het emplacement Leiden lijkt deze oplossing te blokkeren omdat niet kan worden voldaan aan de plannorm voor overkruis van treinen uit tegengestelde richting
- Alleen mogelijk tussen 2 en 14 april (geen werkzaamheden tussen Den Haag Laan van NOI en Den Haag HS voor de realisatie van geluidsschermen)
- Mogelijk zouden eventuele problemen met materieelinzet Den Haag Centraal-Lelystad Centrum opgelost kunnen worden door dit te combineren met oplossingsrichting 6 maar dit geeft mogelijk inpassingsproblemen op station Almere.
- Bij gebruik van slechts 3 sporen richting Leiden Centraal rouleert de spooropstelling op Den Haag Centraal per anderhalf uur. Bij 4 sporen (Intercity's Rotterdam Centraal-Leiden Centraal hoeven immers niet af te buigen richting Den Haag Centraal) kan ieder half uur dezelfde spooropstelling gebruikt worden.

- In deze variant is het eventueel mogelijk om de Intercity's van/naar Den Haag HS en verder tussen Den Haag Mariahoeve en Den Haag HS in beide richtingen over hetzelfde spoor te laten rijden. Wel maakt dit de uitvoering zeer kwetsbaar.

Oplossingsrichting 4: Intercity materieel inzetten als Sprinter tussen Den Haag en Haarlem

Beschrijving

- Zoals oplossingsrichting 1, maar inzet Intercity materieel (VIRM) of oude dubbeldekkers (DDZ) voor de Sprinter Den Haag Centraal-Haarlem

Voordelen

- Meer vervoerscapaciteit. Wel lengtebeperking voor de Sprinters stations. Dit betekent maximaal 8 bakken VIRM. Desondanks betekent het voor deze trein bijna 300 extra zitplaatsen per trein, dus 600 zitplaatsen per uur⁹.

Nadelen

- Doordat Intercity materieel trager optrekt en langzamer afremt is de rijtijd langer.
- Beperkt aantal deuren en de hoge instap (VIRM) zorgt dat de halteringstijden langer zijn. Voor DDZ geldt dat probleem niet.

Haalbaarheid

- Aanpassing dienstregeling nodig omdat rij- en halteringstijden niet passen op dienstregeling van de Sprinters.
- Ingelegde pad tijdens de werkzaamheden was voor de 6300 al 6 minuten trager dan normaal op het traject Haarlem – Den Haag Centraal. Daarmee lijkt er weinig bezwaar om VIRM of DDZ in te kunnen zetten. Deze extra tijd zit echter deels in een langere stop op Leiden Centraal omdat de Sprinter naar Haarlem moet wachten op het binnenkomen van de Intercity uit Groningen/Leeuwarden omdat ze beiden gebruik moeten maken van hetzelfde spoor. Een extra wissel had dit conflict voorkomen.
- NS heeft aangegeven dat VIRM niet kan rijden als Sprinter als de gemiddelde afstand tussen stations te kort is. Op de trajecten waar VIRM nu ingezet wordt zou dit geen probleem zijn. De reden zou zijn omdat bij een te korte gemiddelde afstand de remmen oververhit zouden raken. Rover zou deze stelling graag onderbouwd zien. Immers: ook in Zeeland rijdt de Intercity als Sprinter en ook binnen de Randstad is de afstand tussen Intercity stops vaak klein (bijvoorbeeld: Zaandam-Amsterdam Sloterdijk-Amsterdam Centraal-Amsterdam Amstel). Bovendien is VIRM-materieel bij de werkzaamheden voor de verbouwing van station Amsterdam Zuid in de weekenden in mei 2019 ook ingezet als Sprinter. Er reed in deze weekenden een Intercity Amersfoort-Nijmegen die onderweg niet alleen stopte op Hilversum en Amsterdam Bijlmer ArenA, maar ook op Naarden-Bussum, Weesp en Diemen-Zuid. Indien de remmen van het VIRM materieel echt een probleem zijn dan is het de vraag of dit probleem bij een revisie kan worden opgelost zodat bij volgende werkzaamheden de mogelijkheden voor flexibele inzet van dit materieel groter zijn. Indien dit probleem niet oplosbaar was dan was inzet van DDZ-dubbeldekkers ook een optie geweest.

⁹ Station Den Haag Mariahoeve heeft met 251 meter het kortste perron op het traject, zie https://stations.nl/sites/default/files/images/media/perron_en_spoorlengte_okt18.pdf. Hierdoor kan hier maximaal VIRM8 stoppen. De perrons op de andere Sprinterstations zijn tussen de 265 en 270 meter lang. Voor VIRM-10 is 270,7 meter nodig. Als de perrons hier een paar meter langer waren geweest zouden per trein nog eens 200 extra zitplaatsen geboden kunnen worden. Wel had op deze stations een DDZ dubbeldekker met 10 bakken (255 meter) kunnen halteren met bijna net zoveel zitplaatsen als VIRM-10.

Oplossingsrichting 5: Vervangende intercity's (Zandvoort/Beverwijk –) Haarlem – Amsterdam Centraal

Beschrijving

- Zoals oplossingsrichting 1, maar Sprinter Den Haag Centraal - Haarlem niet doortrekken naar Amsterdam Centraal
- In plaats daarvan een vervangende Intercity (Zandvoort/Beverwijk –) Haarlem – Amsterdam Centraal. Intercity's zouden kunnen keren op Haarlem en zo met maximaal 12 bakken VIRM dubbeldekkers kunnen rijden. Indien keren op Haarlem niet mogelijk of wenselijk is dan zouden de Intercity's kunnen doorrijden naar Zandvoort of Beverwijk. De Sprinter diensten van/naar Zandvoort en Beverwijk zouden gewoon volgens dienstregeling blijven rijden.

Voordelen

- Vrijwel geen knelpunten meer Haarlem – Amsterdam Centraal door grotere vervoerscapaciteit
- Geen doorwerking verstoringen rond Leiden Centraal meer op traject Haarlem – Amsterdam Centraal

Nadelen

- Extra overstap reizigers uit richting Leiden Centraal richting Amsterdam Centraal op station Haarlem (2x per uur). Deze reizigers hebben met de Intercity Amsterdam Centraal – Haarlem – Leiden Centraal 2x per uur wel een rechtstreekse verbinding.
- Indien wordt gekozen voor Zandvoort: lange kering op Zandvoort voor de extra Intercity (geen gevolgen voor reizigers)
- Indien wordt gekozen voor Beverwijk: In de spits is dit de Intercity Haarlem - Alkmaar, buiten de spits kering in Beverwijk. Mogelijk enkele aanpassingen nodig in de spits.

Haalbaarheid

- Aandachtspunt zijn de overkruizingen Haarlem westzijde, maar dienstregeling lijkt maakbaar aangezien in de spits ook de extra Intercity's naar Alkmaar en in de zomer de extra Sprinters naar Zandvoort inpasbaar zijn.
- Op station Zandvoort zou spoor 1 voor de Intercity kunnen worden gebruikt. De spoorlengte langs dit perron maakt het mogelijk met maximaal 10 bakken VIRM te rijden. Ter illustratie: een VIRM met 10 bakken heeft 1002 zitplaatsen. Een SNG met 9 bakken (die werd ingezet in treinserie 6300) heeft slechts 450 zitplaatsen. Normaal rijden in de spits tussen Haarlem - Amsterdam Centraal sommige Intercity's met 12 bakken VIRM. De vervoerscapaciteit zou met deze oplossing dus iets lager zijn, maar wel veel hoger dan bij oplossingsrichting 1.

Oplossingsrichting 6: Intercity Pendel Den Haag Centraal – Lelystad Centrum

Beschrijving

- Zoals oplossingsrichting 1, maar Intercity's Den Haag-Zwolle eindigen in Lelystad Centrum. In plaats daarvan rijden Intercity's Zwolle-Lelystad Centrum door naar Amsterdam Centraal.

Voordelen

- Meer vervoercapaciteit mogelijk tussen Lelystad Centrum en Den Haag Centraal. Door deze wijziging zouden tussen Den Haag Centraal en Lelystad Centrum VIRM-dubbeldekkers kunnen rijden. Dit zou door gebrek aan materieel waarschijnlijk niet op alle momenten van de dag mogelijk zijn geweest als deze dubbeldekkers helemaal zouden moeten doorrijden naar Leeuwarden/Groningen. Door de inzet van VIRM-dubbeldekkers zou de halvering van het aantal Intercity's beter kunnen worden opgevangen.
- Kleinere kans op doorwerking verstoringen rond Leiden Centraal ten noorden van Almere

Nadelen

- Meer reizigers moeten overstappen op Almere Centrum
- Lengtebeperking op Almere Buiten (maximaal 10 bakken VIRM). In deze dienstregeling zouden Intercity's Den Haag-Lelystad moeten stoppen op Almere Buiten omdat Intercity Dordrecht-Lelystad niet rijdt en een stop op Almere Buiten niet inpasbaar is voor de Intercity's uit Zwolle. Als inzet van 12 bakken VIRM wenselijk is zou gekozen kunnen worden Almere Buiten niet te bedienen met Intercity's, maar alleen met Sprinters.

Haalbaarheid

- Crossplatform overstap van 2 minuten op Almere Centrum is kwetsbaar, maar bestaat ook in reguliere dienstregeling en in oplossingsrichting 1. In dit voorstel moeten echter niet de reizigers uit Zwolle richting Amsterdam Centraal overstappen, maar juist reizigers uit Zwolle richting Den Haag Centraal
- Er is vanuit gegaan dat Intercity's Lelystad-Almere net als in oplossingsrichting 1 op blokafstand achter elkaar rijden (behoud 4 Intercity's per uur op dit traject). Andere optie is de Intercity's vanuit Den Haag in Almere Centrum te laten keren in plaats van Lelystad Centrum. Dan zouden tussen Almere en Lelystad alleen de Intercity's Zwolle-Amsterdam Centraal rijden. Dit betekent echter dat ook reizigers uit Lelystad moeten overstappen op Almere en dit geeft problemen met de vervoerscapaciteit tussen Lelystad Centrum en Almere Centrum. Bovendien veroorzaakt dit een extra kruising aan de noordzijde van Almere Centrum omdat de Intercity naar Den Haag vanaf het buitenspoor moet vertrekken en de Intercity naar Amsterdam Centraal vanaf het binnenspoor vanwege treinen die na deze Intercity's vertrekken.
- Er ontstaat een koppeling tussen de Intercity Leeuwarden/Groningen-Amsterdam Centraal en de Intercity Amsterdam-Amersfoort op Amsterdam Centraal. Hierdoor krijgt de Intercity Leeuwarden/Groningen-Amsterdam Centraal te maken met een lengtebeperking van de Intercity Amsterdam-Amersfoort als deze in daluren keert op spoor 5.

Oplossingsrichting 7: Spits Intercity Den Haag Centraal – Leiden Centraal doorrijden naar Haarlem en zo mogelijk Amsterdam Centraal

Beschrijving

- De Spits-Intercity Den Haag Centraal – Leiden Centraal door laten rijden naar Haarlem en zo mogelijk Amsterdam Centraal
- Verder zelfde als oplossingsrichting 1. Alleen Sprinter Den Haag Centraal - Haarlem in de spits niet doortrekken naar Amsterdam Centraal indien het mogelijk is de Spits-Intercity door te laten rijden naar Amsterdam Centraal.

Voordelen

- Geen knelpunten Leiden Centraal - Haarlem meer door grotere vervoerscapaciteit
- Indien Spits-Intercity kan doorrijden naar Amsterdam Centraal geen knelpunten Haarlem – Amsterdam Centraal meer door grotere vervoerscapaciteit
- Geen gebruik nodig van keerspooren Lisse
- Betere bezetting van deze spits-Intercity tussen Leiden Centraal en Den Haag Centraal

Nadelen

- Spits Intercity kan waarschijnlijk niet stoppen op Heemstede Aerdenhout vanwege later vertrek uit / eerdere aankomst op Leiden Centraal.
- Als de Sprinter Leiden Centraal-Haarlem niet doorrijdt naar Amsterdam Centraal in de spits moeten deze reizigers in Haarlem rennen voor het halen van de aansluiting richting Amsterdam Centraal. Reizigers vanaf Heemstede-Aerdenhout hebben 2x per uur wel een rechtstreekse Intercity verbinding met Amsterdam Centraal.
- Spits Intercity heeft een korte kering op Amsterdam Centraal

Haalbaarheid

- Aandachtspunt zijn mogelijk overkruizingen Haarlem westzijde en korte kering Amsterdam Centraal
- Als het in verband met latere aankomst van de Spits Intercity in Haarlem niet mogelijk is deze door te rijden naar Amsterdam Centraal dan kan deze in Haarlem waarschijnlijk keren op spoor 4.
- Indien deze oplossingsrichting niet inpasbaar is dan is dit te wijten aan het ontbreken van de eerder genoemde twee wissels op het emplacement van Leiden Centraal.

Oplossingsrichting 8: Alle Intercity's blijven rijden en stoppen om en om ook op Sprinter stations

Beschrijving

- Alle Intercity's blijven rijden.
- Deze stoppen ook op Sprinter stations (eventueel alternerend)
- Businzet nodig tussen sommige sprinter stations

Voordelen

- Mogelijk meer vervoerscapaciteit
- Geen knelpunten meer Hoofddorp – Lelystad Centrum en Haarlem – Amsterdam Centraal

Nadelen

- Intercity reizigers Leiden Centraal - Rotterdam Centraal krijgen een extra overstap op Den Haag Centraal en extra reistijd
- Inzet van bussen, langere reistijd tussen sommige Sprinterstations.
- Alle reizigers extra reistijd
- Lengtebeperking Intercity's in verband met halteren op Sprinterstations

Haalbaarheid

- Een eerste verkenning geeft aan dat hiervoor een grootschalig herontwerp van de dienstregeling tot ver buiten het werkgebied nodig is. Daarvoor zouden de vertrek- en aankomsttijden op Schiphol Airport, Haarlem en/of Rotterdam Centraal moeten wijzigen. Dit zou wellicht nog inpasbaar zijn omdat dan in totaal minder treinen zouden rijden dan normaal. Toch hebben we dit niet verder onderzocht omdat dan de Intercity's korter moeten worden omdat de perrons van de Sprinter stations te kort zijn voor Intercity's met 12 bakken.

Bijlage 2: Reizigersaantallen

Voor een goede analyse van de effecten van verschillende dienstregelingsvarianten voor de reiziger is gedetailleerd inzicht nodig in de reizigersstromen: aantallen reizigers per station, spreiding van de reizigers over de dag en belangrijkste bestemmingen van deze reizigers. Met behulp van informatie uit het NS Jaarverslag¹⁰ is bij benadering een redelijk beeld te krijgen van de vervoersstromen.

Per gemiddelde werkdag reizen op station Leiden Centraal 214.000 reizigers (instappers, uitstappers, overstappers en doorreizende reizigers). Hiervan stappen ruim 95.000 reizigers in- uit- of over op het station.

In verschillende in bijlage 1 uitgewerkte varianten is sprake van het vervangen van Sprinters door bussen dan wel het overslaan van Sprinter stations. In deze situaties is alternatief vervoer nodig. Daarom zijn met name de reizigersstromen op de Sprinterstations interessant.

- Het aantal in- en uitstappers per dag op de meeste Sprinter stations in de buurt van Leiden (Hillegom, Voorhout, De Vink, Voorschoten, Den Haag Mariahoeve, Nieuw Vennep en Sassenheim) ligt rond de 3300 per station per dag. Sassenheim is iets hoger met 4184 reizigers en Hillegom iets lager met 2492 reizigers.
- Uitschieter is station Hoofddorp met bijna 18.000 in- en uitstappers. Het aantal reizigers tussen Hoofddorp en Schiphol Airport (14.000) is echter veel hoger dan tussen Hoofddorp en Nieuw Vennep (4000). Voor de werkzaamheden rond Leiden Centraal is dat laatste cijfer relevant omdat richting Schiphol Airport alle treinen zijn blijven rijden.
- Vanaf Voorhout reizen meer reizigers van/naar Den Haag Centraal/HS reizen dan van/naar Leiden Centraal en op Voorschoten meer reizigers van/naar Leiden Centraal reizen dan van/naar Haarlem. Op de andere Sprinterstations lijkt de verdeling tussen de reisrichtingen ongeveer gelijk.
- Voor de Intercity stations zijn geen conclusies te trekken omdat onduidelijk is hoe de reizigers zijn verdeeld over Intercity's en Sprinters.
- Op de meeste Sprinterstations in deze regio is 40% van het aantal vertrekkende reizigers in de ochtendspits tussen 7 en 9 uur. Uitzondering is ook hier station Hoofddorp met 19%. Dit komt omdat dit ook een belangrijke werklocatie is.
- Op een gemiddeld Sprinter station betekent dit dat $40\% * 1650$ vertrekkende reizigers = 660 vertrekkende reizigers in de ochtendspits.

Uitgaande van een vraaguitval van 25% zijn er per Sprinter station waar de trein wordt vervangen door een bus circa 500 vertrekkende reizigers in 2 uur tijd. Op stations waar het aandeel van de auto in het vortransport hoog is, is de vraaguitval naar verwachting hoger.

¹⁰ <https://www.nsjaarverslag.nl/reizigersgedrag/>