

# Besluit Nederlandse Spoorwegen pilot fietsreservering

Datum: 5 juli 2022

kenmerk NS: CC/PA/TD-905

Telefoon: 06 - 23 06 89 43

E-mail: Thijs.Douma@ns.nl

Geachte consumentenorganisaties in het Locov,

Dank voor uw advies van 11 juni 2021 (kenmerk: Locov2021-Locov 2021-168171 ) op de voorgenomen pilot fietsreservering in de zomermaanden zoals opgenomen in onze adviesaanvraag van 20 mei j.l. (ons kenmerk: CC/PA/TD-903).

NS heeft na het indienen van de adviesaanvraag over de pilot de reacties van de consumentenorganisaties goed bestudeerd. In uw advies geeft u duidelijk aan negatief te adviseren op de voorgenomen pilot op basis van verschillende argumenten. Dit plaatste NS voor een dilemma. Enerzijds hechten wij veel waarde aan de adviezen van de consumentenorganisaties en wij hebben uw uitvoerige en dringende advies goed gelezen. Anderzijds vindt NS het ook van belang om te innoveren en nieuwe mogelijkheden te beproeven in een pilot. In de adviesaanvraag heeft NS aangegeven een pilot te willen starten om onze reizigers de zekerheid en het handelingsperspectief geven om hun reis verantwoord en comfortabel te kunnen maken. Ook beogen we de overlast van fietsen op de trein te verminderen. NS verwacht nog steeds dat het reserveren van een fietsplek een mogelijke waardevolle toevoeging kan zijn maar zou dit graag in de praktijk willen ervaren.

NS zal in het vervolg van deze besluitbrief ingaan op uw adviezen. Daarin zal NS ook besluiten om na beraad toch door te gaan met de pilot, om in de praktijk ervaring op te doen hoe reizigers de reservering ervaren en of de overlast vermindert. De pilot heeft een beperkte looptijd, waarna NS de verplichte reservering zal stopzetten en het fietskaartje weer in de kaartverkoopautomaat beschikbaar is.

Ten aanzien van de adviesaanvraag besluit NS tot twee wijzigingen:

1. Looptijd: de einddatum wordt 15 september in plaats van 30 september. Hierdoor focussen we ons meer op de vakantieperiode en herstellen we de status quo (fietskaartje in kaartverkoopautomaat, zonder reserveren) twee weken eerder.
2. Hulpmiddelen: het reserveren voor fietsen die als hulpmiddel worden gebruikt wordt niet verplicht. Wel adviseren wij deze reizigers om een plek voor hun hulpmiddel te reserveren.

NS realiseert zich heel goed dat de consumentenorganisaties een ander besluit voor zich zien. Dit blijkt uit uw uitvoerige adviezen en andere publieke uitingen. Desondanks hoopt NS de

constructieve samenwerking in Locov-verband met u door te zetten, waarbij NS de pilot (met duidelijke aflooptermijn) graag met u zou willen evalueren. Over de evaluatie spreekt NS graag met u verder.

## **Hoofdlijnen van uw advies**

U adviseert negatief over onze voorgenomen pilot, op basis van de volgende argumenten:

- a) Een fietsreservering maakt in- en uitstappen niet veiliger of gemakkelijker.
- b) Er is nog verbetering mogelijk bij het in- en uitstapproces door in de actuele reisinformatie reizigers met een fiets te informeren over de locatie van het fietsbalkon en/of het opvallender aangeven van het fietsbalkon op de buitenkant van het materieel.
- c) Er zijn kansen om te innoveren door te werken met sensoren die aangeven op welke fietsbalkons er nog plek is, zodat reizigers in de actuele reisinformatie kunnen zien op welke balkons nog plekken beschikbaar zijn en daarmee hinder bij instappen wordt voorkomen.
- d) Er is te weinig ruimte zijn voor de fiets in de trein, waarbij u voorstelt om de ruimte voor fietsplekken in de trein te verhogen in plaats van verplichte reservering in te voeren.
- e) Fietsreservering zou het probleem van agressie op de trein niet oplossen, aangezien u verwacht dat er mogelijk nieuwe discussies tussen reizigers en personeel ontstaan. Ook verwacht u discussies in het geval van verstoringen en met reizigers die niet hebben gereserveerd.
- f) De verplichting zou volgens u niet handhaafbaar zijn, aangezien de verplichting niet is opgenomen in de algemene voorwaarden.

Graag gaan wij in op uw adviezen.

### **Ad a) Veiliger maken van instappen**

U geeft aan dat het verplicht reserveren van een fietsplek niet tot een veiliger instapproces leidt. NS verwacht dat het verplicht reserveren van een fietsplek leidt tot meer spreiding van reizigers gedurende de dag op de verschillende trajecten en wil dat graag in de pilot beproeven. Ter illustratie: wanneer er in één trein bijvoorbeeld vier fietsplekken beschikbaar zijn en al deze plekken zijn gereserveerd, dan zullen maximaal vier reizigers de trein betreden met een fiets. De huidige praktijk wijst uit dat het regelmatig voorkomt dat meer reizigers met fietsen de trein betreden dan dat er plekken zijn. Dat zorgt voor stress bij de reiziger, die de vertrektijd ziet naderen maar nog in de rij staat om met fiets de trein te kunnen betreden. Reizigers proberen na het fluitsignaal nog in te stappen met de fiets, waardoor er een mogelijkheid tot inklemming ontstaat. Een veiliger in- en uitstapproces is daarmee direct een verwacht resultaat van reizigersspreiding, die ontstaat door het verplicht reserveren.

### **Ad b) Verbeteren van (actuele) reisinformatie**

Wij zien net als u kansen om de actuele reisinformatie te verbeteren op het gebied van inzicht in onze materieelsamenstelling. Het tonen van de locatie van het fietsbalkon is echter onderdeel van

een grotere ambitie dat op dit moment helaas nog niet technisch gerealiseerd kan worden. Om dit mogelijk te maken, dienen er de volgende stappen te worden gezet:

1. Weten welk materieel (treinstelnummers) met welke samenstelling van treinstellen en treinstammen rijdt;
2. Weten in welke volgorde treinstellen zijn gekoppeld;
3. Weten wat de rijrichting per treinstel is;
4. Weten waar de trein stopt langs het perron;
5. Per materieelnummer de exacte indeling hebben wat betreft fietsstalplaatsen.

Overigens is het daarbij belangrijk om op te merken dat niet alle zelfde type treinstellen hetzelfde aantal fietsplaatsen op dezelfde locatie hebben. Een voorbeeld: bij het treintype VIRM is de indeling wel gelijk, bij SLT verschilt de indeling.

Voor wat betreft de eerste drie punten is de data grotendeels beschikbaar of maakt NS vorderingen. Er is echter nog niet aan alle randvoorwaarden voldaan om de informatie voor alle materieelsoorten te ontsluiten. Ook is er ten aanzien van punt vier en vijf nog werk te verrichten, zoals het bepalen van de stoplocatie voor de trein op het perron. Hiervoor zijn op stations letterborden of andere visuele middelen nodig, die er op dit moment nog niet overal zijn.

Het is de ambitie van NS om reizigers op het perron te informeren over de indeling van ons materieel en, ingaand op uw opmerking, waar de fietsplekken in de trein zich bevinden. Helaas kan NS dit nog niet deze zomer realiseren.

Verder geeft u aan kansen te zien in de ontwikkeling van alternatieve bestikking van ons materieel om de locatie van de fietsbalkons aan te duiden. Ons huidige beleid houdt in dat we alle functies (zoals rolstoelplaats en fietsplaats) op een eenduidige en passende wijze aangeven op het exterieur van onze treinen. We zullen daarom blijven bij de bestaande bestikking van onze treinen voor wat betreft de aanduiding van fietsplekken.

### **Ad c) Bezetting fietsbalkons weergeven**

Graag verwijzen we naar het punt "*verbeteren actuele reisinformatie*". De door u aangedragen suggestie om meer inzicht te geven in de plaats in de trein waar fietsplekken beschikbaar zijn onderschrijven wij. Het maakt onderdeel uit van onze ambitie om de reiziger te voorzien van actuele reisinformatie.

Zo ziet NS kansen om vrije plekken weer te geven. Ook zou NS reizigers in de toekomst kunnen helpen door hen richting de juiste plek op het perron te dirigeren middels navigatie, zodat zij met hun fiets direct kunnen instappen.

NS ziet de voorgenomen pilot als een proef om te bezien hoe voorspelbaar het aantal vrije fietsplekken kan worden weergegeven en hoe reizigers hiermee omgaan.

#### **Ad d) Meer ruimte creëren voor fietsen**

U wijst op de mogelijkheid om treinen te verlengen. Dit is een terecht punt. NS plant de treinen in principe op het verwachte aantal reizigers. NS heeft de dienstregeling voor de zomer van 2021 opgeschaald naar bijna de normale dienstregeling (98 procent van het aantal treinen). Ook zijn er enkele trajecten waarop NS de materieelinzet aanpast specifiek voor meer fietsplekken.

Het kan echter voorkomen dat er in een specifieke trein geen beschikbare fietsplekken meer aanwezig zijn. NS heeft de aanmelddata die vorig jaar zomer via Treinwijzer is gegenereerd geanalyseerd om hier meer inzicht in te krijgen. Uit deze data bleek dat als er in een specifieke trein geen beschikbare fietsplekken meer zijn, reizigers in veruit de meeste gevallen door maximaal één uur eerder of later te reizen een trein kunnen nemen die wel beschikbare fietsplekken had. Het kwam slechts in enkele gevallen voor dat meerdere treinen achter elkaar geen beschikbare fietsplekken hadden. NS verwacht daarom dat een pilot met een fietsreservering voordeel voor reizigers oplevert gezien de zekerheid van het kunnen meenemen van de fiets in de betreffende trein.

In het afstemmen van vraag en aanbod zoekt NS altijd de balans tussen het zo goed mogelijk faciliteren van fietsvervoer en de prijs van het fietskaartje. Een extra treinstel inzetten dat alleen nodig is om de incidentele vraag naar fietsvervoer te faciliteren – en dus met lege zitplaatsen rondrijdt – is erg kostbaar en niet realistisch.

U noemt vervolgens een aantal zaken die NS zou kunnen onderzoeken ten aanzien van plaatsing van fietsen in bestaand materieel. NS gaat hier graag op in.

#### ***Ophangconstructies voor fietsen installeren***

U geeft aan een kans te zien in het aanbrengen van fietsshaken in de VIRM-treinstellen, tegenover de huidige fietsplaatsen. Wij achten dit geen haalbaar scenario vanwege meerdere redenen.

In het op deze manier verhogen van de fietscapaciteit zien we een risico op onveilige geblokkeerde nooduitgangen en gangpaden.

NS vraagt zich daarnaast af of reizigers bereid zullen zijn om hun fiets in het voorgestelde ophangstelsel te plaatsen. Met een toenemend aantal e-bikes is het voor een groot aantal reizigers fysiek niet realiseerbaar om deze zwaardere fietsen hoog over in een ophangstelsel te plaatsen. Hierdoor neemt de kans op 'rondslingerende' fietsen in de trein toe.

Ook zal het in- en uitstapproces met meer fietsen in ons materieel met ongelijke instap het vertrekproces en de punctualiteit niet ten goede komen. NS zal deze optie daarom niet verder onderzoeken.

#### ***Demonteerbare banken/klapstoelen***

Uw advies om banken of klapstoelen te demonteren is een begrijpelijk en logisch advies. NS heeft hier in het verleden ook onderzoek naar gedaan. NS rijdt echter een landelijk netwerkbrede

dienstregeling, mede om overstapvrije verbindingen te bieden waardoor veel reizigers rechtstreeks door het land kunnen reizen. Door het aanbieden van rechtstreekse verbindingen in combinatie met het maximaliseren van de capaciteit ten behoeve van de zitplaatskans, kent NS een ander inzetmodel dan andere vervoerders. Ook is de omvang van het materieelpark erg groot, waardoor dit geen realistische optie is.

### ***Verplaatsen van afvalbakken***

NS heeft onderzocht of het mogelijk is om de bestaande afvalbakken in het ICM-materieel te verwijderen ten gunste van meer ruimte voor fietsen. Helaas is hiermee alleen meer ruimte te creëren voor het bestaande aantal fietsen: er zou geen sprake zijn van een extra plek voor een fiets.

### **Ad e) Oplossen van agressie**

Met de pilot verplichte fietsreservering beoogt NS een vermindering van het aantal agressiemeldingen van personeel. NS-personeel krijgt momenteel te maken met verschillende vormen van fietsoverlast. Een van de meest gemelde vormen van overlast is te veel fietsen op het perron/in de trein in combinatie met een volle trein. Dit betekent dat deze reizigers niet mee kunnen met die specifieke trein. Daarover ontstaat vaak discussie met personeel. Door het reserveren van een fietsplek te verplichten, voorkomen we een te grote groep aan fietsreizigers op perrons en in de trein en dus ook de discussie die daaruit voortvloeit. Reizigers krijgen perspectief op een plek, omdat zij inzage hebben in beschikbare plekken en voor deze plek een reservering kunnen maken. De verwachting is dan ook dat het aantal agressiemeldingen zal dalen. Gedurende de pilot zal NS uiteraard monitoren of deze verwachting zich in de praktijk zal voordoen.

### **Ad f) Handhaving**

Tijdens de pilot verplichte fietsreservering worden de voorwaarden van de Fietskaart Dal aangepast. Dat betekent dat een reiziger alleen in het bezit is van een geldig vervoerbewijs als deze – naast aanschaf van de Fietskaart Dal – ook een geldige reservering heeft gemaakt. Hiermee krijgt ons personeel een grondslag om te kunnen handhaven. Reizigers kunnen vanaf twee weken tot vertrektijd een fietsplaats reserveren. Reizigers die geen reservering hebben gemaakt, kunnen dat bij beschikbaarheid zelfs nog als de trein is vertrokken: als de reiziger in de app ziet of van de conducteur hoort dat er plek is voor zijn fiets in de trein die hij wil nemen, dan kan hij ook eerst instappen met zijn fiets en vervolgens de reservering maken. Is er geen plek, dan kan de reiziger een plek reserveren in de eerstvolgende trein.

Er zijn inderdaad situaties denkbaar waarin NS de reiziger met reservering niet kan vervoeren, zoals een ongeplande verstoring. Deze situaties bestaan in de huidige situatie ook. Deze situaties worden ook opgenomen in de voorwaarden van de Fietskaart Dal. De reiziger kan dan – eventueel met behulp van ons personeel – een reservering maken op een alternatief traject. NS zal in dergelijke situaties coulant omgaan met de handhaving.

## **Overige punten uit uw advies**

### ***Garantie***

U wijst NS erop dat er geen garantie kan geven op een fietsplek in de trein. NS erkent dat de term garantie bij nader inzien ongelukkig is gekozen, omdat een garantie van honderd procent niet kan worden geboden. Echter, reizigers hebben wel behoefte aan meer zekerheid. Deze zekerheid wordt verkregen als het reserveren een plek voor de fiets verplicht wordt. De reiziger krijgt dan namelijk zekerheid of er nog een plek voor zijn fiets beschikbaar is in de trein. Hij kan deze plek vervolgens reserveren. Er kunnen zich echter uitzonderingen voordoen, waardoor de fiets ondanks de reservering toch niet mee kan. Deze situaties worden vastgelegd in de voorwaarden. Eén van die situaties is dat de trein te druk is en dat de fiets er vanwege het aantal reizigers niet meer bij kan. De reservering vervalt in dat geval en de reiziger zal gevraagd worden een nieuwe reservering te maken voor een andere trein.

### ***Reserveren zonder account en anoniem reserveren***

U geeft aan dat anoniem reserveren niet anoniem is op het moment dat de reiziger zijn emailadres opgeeft. Graag geeft NS hier een toelichting op.

NS spreekt over anoniem reserveren in het kader van Treinwijzer. Op het moment dat de reiziger reserveert via Treinwijzer en daar toestemming voor geeft in de zin van de AVG, dan worden de gegevens van zijn reis opgeslagen voor analysedoeleinden. Bij anoniem reserveren gebeurt dat niet en maakt de reiziger ook geen gebruik van Treinwijzer.

NS erkent dat anoniem in dit kader verwarrend is. Een anonieme reservering betreft in de praktijk een reservering zonder NS-account, in de vorm van een reservering met een emailadres. Het emailadres wordt alleen gebruikt voor het verzenden van de bevestiging. Het e-mailadres en de verzonden e-mail worden automatisch vernietigd kort nadat de reis heeft plaatsgevonden of nadat de reis is geannuleerd, er worden geen gegevens van de reiziger opgeslagen. In toekomstige communicatie zullen we eenzijdig spreken over "reserveren zonder NS-account". We zullen het emailadres van de reiziger alleen gebruiken om:

- De bevestiging van de fietsreservering naartoe te sturen;
- De reiziger te informeren op het moment dat zijn reis komt te vervallen.

Op dit moment is reserveren zonder NS-account nog niet mogelijk, we communiceren er nu daarom vanzelfsprekend nu nog niet over.

U stelt dat het verplichten van het gebruiken van een e-mailadres voor bepaalde groepen reizigers "een onmogelijke drempel". NS merkt op dat het gebruik van smartphones en het kunnen reserveren zeer breed in de samenleving gebruikelijk is. Zo wordt (zeker in coronatijd) ook bij o.a. musea, zwembaden en gemeentes gereserveerd. Vaak is hiervoor een account nodig. In veel gevallen werkt dit goed. Onderdeel van de pilot is om te bezien of dit ook voor reizigers die hun fiets willen meenemen in de trein van toegevoegde waarde is en gebruiksvriendelijk is.

U refereert terecht aan een groep reizigers die onderweg geen toegang heeft tot internet. Voor die reizigers is er de mogelijkheid om de reservering te (laten) printen, thuis of bij de balie. Reizigers die niet in die gelegenheid zijn of te maken krijgen met een verstoring, kunnen als laatste optie bij de conducteur informeren of er plek is. Ons personeel wordt hierop geïnstrueerd. Zij hebben daarnaast ook inzicht in plekken die beschikbaar zijn en zijn in staat om een vrije een plek voor de reiziger te reserveren. De reservering kan door ons personeel op dezelfde manier gemaakt als door onze Klantenservice. De reiziger kan de email ter bevestiging dan weliswaar niet tonen op zijn smartphone, maar dat is ook niet meer nodig, aangezien de conducteur de reservering persoonlijk voor de reiziger heeft gemaakt.

### ***Actuele reisinformatie in de reisplanner***

U geeft aan vraagtekens te zetten bij de actualiteit van onze treindienst. Het is u onduidelijk hoe we rekening houden met de reisplanner die tien dagen voor vertrek van een trein nog kan worden aangepast als gevolg van werkzaamheden. Graag lichten we toe hoe het reserveringssysteem werkt.

Omdat de definitieve samenstelling van het ingezette materieel pas 36 uur voor de rit beschikbaar is en daarmee ook de beschikbare capaciteit, worden alle reserveringen voorafgaand aan de genoemde 36 uur voor aanvang van de rit als pre-reserveringen verwerkt. Zodra de definitieve samenstelling van het materieel beschikbaar komt worden deze pre-reserveringen omgezet in definitieve reserveringen. Mocht er onverhoopt te weinig capaciteit beschikbaar zijn, dan voorzien de voorwaarden voor fietsreservering erin dat de pre-reserveringen volgens het LIFO (*'last in first out'*) principe worden verwerkt. Mocht het niet mogelijk zijn om de reservering definitief te maken, dan ontvangt de reiziger bericht. Eenzelfde soort bericht ontvangt de reiziger als zijn reis als gevolg van uitval van een trein komt te vervallen.

Naast de mogelijkheid om vanaf twee weken voor vertrek een fietsplek te reserveren is er ook de mogelijkheid om dat kort voor vertrek van een trein te doen. Dat kan bij beschikbaarheid zelfs nog als de trein is vertrokken: als de reiziger in de app ziet of van de conducteur hoort dat er plek is voor zijn fiets in de trein die hij wil nemen, dan kan hij ook eerst instappen met zijn fiets en vervolgens de reservering maken.

### ***Kaartautomaat***

Wij hebben het voornemen met u gedeeld om de Fietskaart Dal terug te brengen in de kaartautomaat, met een verwijzing naar het maken van een reservering via [ns.nl/treinwijzer](https://ns.nl/treinwijzer) en onze Klantenservice. U merkt op dat u teleurgesteld bent in het feit dat reizigers handelingen moeten doen via twee verschillende kanalen. Dat begrijpen wij.

Helaas zijn wij niet in staat om de door u voorgestelde koppeling te maken tussen de kaartverkoopautomaat en ons reserveringssysteem.

In onze digitale kanalen zijn de Fietskaart dal en de reservering te koop. Ook is er een achtervang ingericht: nationale en internationale reizigers kunnen voor een reservering terecht bij de NS-Klantenservice en onze balies.

Zoals aangegeven in de adviesaanvraag, zal de Fietskaart Dal na afloop van de pilotperiode in de kaartverkoopautomaat beschikbaar blijven.

### ***Andere vervoerders***

U stelt dat de pilot onvoldoende zou zijn afgestemd met andere vervoerders. NS heeft de voorgenomen pilot al voortijdig besproken met andere spoorvervoerders. Zij hebben aangegeven positief tegenover een pilot van NS te staan, omdat dit ook hun spreiding kan helpen. Helaas is het voor hen niet mogelijk om zelf meedoen in pilot, aangezien we de proef op korte termijn gaan uitvoeren. Dat maakt de pilot voor de Nederlander niet landelijk dekkend, maar wel geldend in alle NS-treinen. Dit zal NS ook duidelijk in de communicatie richting reizigers aangeven.

NS zal courant zijn richting reizigers van andere vervoerders die onverhoopt niet op de hoogte zijn van de reserveringsplicht in de zomermaanden. Ons personeel zal reizigers –uiteraard bij beschikbaarheid van vrije plaatsen – ondersteunen bij het maken van een reservering.

### ***Internationale reizigers***

U geeft aan dat NS internationale reizigers die gebruik maken van aansluitende binnenlandse treinen voor problemen plaatst, aangezien zij de reservering niet vanuit het buitenland kunnen maken. Wij wijzen u graag op het feit dat internationale reizigers straks niet alleen bij onze klantenservice terecht kunnen, maar ook de mogelijkheid zullen hebben om online een reservering voor een trein binnen Nederland te maken. Dat kan met een emailadres (zie alinea "*Aanmelden zonder account*"), ook in een Engelstalig proces.

U veronderstelt dat we met onze oplossing niet compliant zijn aan de geldende TAP TSI. Los van het feit dat we met bovenstaande terbeschikkingstelling van ons reserveringssysteem aan internationale reizigers voldoen aan de door u gestelde vereisten, wijzen we u er graag op dat het naar ons oordeel mogelijk moet zijn om eerst een reserveringssysteem te beproeven. Mochten wij in de toekomst overgaan op een definitieve variant van reservering, dan zal NS dit baseren op de aankomende herziening van TAP TSI.

U verwacht dat veel internationale reizigers die hun kaartje al aangeschaft hebben, gezien de voorverkooptermijn van zes maanden of meer. Gezien de onzekerheid als gevolg van corona waarbij Nederland al lange tijd als risicogebied is gezien door buurlanden, verwacht NS zowel minder reizigers als veel kort van tevoren geplande internationale reizen.

Een verrassing in Nederland voor internationale reizigers kan NS inderdaad niet volledig uitsluiten, maar wel minimaliseren. Dat doen we door reizigers van en naar het buitenland te informeren over het feit dat er in de NS treinen verplichte fietsreservering geldt. We verzoeken onze buitenlandse partners om hun klanten op een passende en adequate wijze te informeren. Ook kunnen onze Trainmanagers in grensoverschrijdende treinen zullen reizigers met fiets persoonlijk informeren



over de geldende reserveringsplicht. We helpen ons personeel daarbij met een zakkaartje, waarop het webadres wordt vermeld waar reizigers naartoe kunnen om hun reservering te maken.

Mochten er desondanks internationale reizigers zonder reservering in een nationale trein stappen, dan zal ons personeel daar waar mogelijk coulance betrachten.

U geeft aan van mening te zijn dat de reserveringsplicht voor internationale reizigers niet kan gelden, omdat de nieuwe voorwaarden over fietsreserveringen nog niet geldig waren op het moment dat het ticket werd aangeschaft. NS is van mening dat de reserveringsplicht ook geldt voor internationale reizigers die hun reis al geboekt hebben. Er is namelijk geen sprake van een wijziging van de overeenkomst met deze reizigers. Het moeten reserveren van een plek voor de fiets in de aansluitende binnenlandse trein betreft een formaliteit. Er is nog steeds sprake van een open systeem waarin de fiets alleen mee mag in de aansluitende binnenlandse trein als er plek is. Deze plek moet van tevoren gereserveerd worden. De betreffende reizigers behouden op basis van de overeenkomst dezelfde rechten. Dit zou anders zijn als er in de overeenkomst zou staan dat er een plek voor hun fiets beschikbaar zou zijn in de aansluitende binnenlandse trein.

Ten slotte stelt u een vraag over fietsvervoer in de Intercity Berlijn. NS zal de Intercity Berlijn niet meenemen in het binnenlandse reserveringssysteem. Daarmee gelden de reguliere voorwaarden van Intercity Berlijn:

- In de spits en in juli en augustus is fietsvervoer in Intercity Berlijn wegens drukte alleen mogelijk voor reizigers met een internationaal fietsticket -en reservering;
- Buiten bovengenoemde periodes mogen ook binnenlandse reizigers een fiets meenemen in Intercity Berlijn. Zij hebben daarvoor geen reservering nodig, alleen een binnenlands fietsticket.

### ***Landelijke pilot***

U gaat in uw advies in op onze keuze om de pilot op landelijk niveau uit te voeren, mede gezien de probleemanalyse. NS heeft op basis van de data van de zomer van 2020 gezien dat er een spreidingsprobleem is op diverse trajecten, op verschillende dagen en tijdstippen en in zowel Sprinters als Intercity's.

NS zal reizigers uitgebreid informeren over de reserveringsplicht in NS treinen. We richten ons in een campagne specifiek op reizigers met fiets. Andere vervoerders zijn op de hoogte van onze pilot en hebben ook aangegeven hun reizigers te informeren.

### ***Beperking van vrijheid en flexibiliteit***

Graag gaat NS in op uw opmerkingen over in vrijheid reizen. Onderdeel van de pilot is om te bezien of reizigers het reserveren een toegevoegde waarde vinden en hiermee juist meer zekerheid te krijgen, zonder het gevoel te krijgen aan vrijheid in te leveren. Mogelijk zal een deel van de reizigers juist meer vrijheid ervaren gezien de reservering. Belangrijk aspect hierin is dat reizigers tot zeer kort van tevoren hun fietsplek kunnen reserveren.

## **Evaluatie en monitoring**

Zowel NS als de consumentenorganisaties hechten aan een goede evaluatie. Graag gaat NS in op uw verzoeken en opmerkingen ten aanzien van de evaluatiepunten.

U geeft aan dat de bijdrage aan de spreiding van fietsen niet gemeten kan worden, omdat ritgegevens van fietsen op dit moment niet bekend zijn en een verplichte reservering per definitie tot meer spreiding leidt. Het klopt inderdaad dat realiseren van spreiding een resultante is van een geslaagde pilot verplichte reservering. We zullen na de pilot inzicht hebben in de data van de komende zomer die vergeleken kan worden met de informatie over de zomer van 2020. Ook zullen we kijken naar informatie van het rijdende personeel en klachten van reizigers. Zo proberen we een zo goed mogelijk beeld te krijgen of het doel van de pilot ook is behaald.

Ook bent u kritisch op het meten van de tevredenheid van reizigers ten aanzien van de garantie. Naar aanleiding daarvan wil NS graag weten of een reservering reizigers voorafgaand aan en tijdens hun reis meer zekerheid heeft gegeven en of zij dit prettig vonden. NS zal de exacte vraagstelling en de onderzoeksmethode nader uitwerken.

Ten aanzien van de wenselijkheid van een reservering voor een fiets hebben wij overigens al eerder een vraag gesteld aan onze reizigers. Op de stelling in het coronagedragsonderzoek van december 2020 "Ik vind het prima om mijn fiets verplicht aan te melden" antwoordde 66% met "eens", 22% antwoordde "neutraal" en negen procent was tegen. Het lijkt ons zinvol om exact dezelfde vraag tijdens de pilot nogmaals aan onze reizigers te stellen.

Een vraag stellen over het uitbreiden van het aantal fietsplekken zien wij als niet relevant, aangezien wij in voorgaande uiteenzetting hebben toegelicht dat we hier in ons huidige materieel geen mogelijkheden voor zien, kleine aanpassingen uitgezonderd.

NS is het met u eens dat klachten en vragen van reizigers over het meenemen van de fiets continu moeten worden gemonitord. Dat gebeurt bij onze Klantenservice. Daar zal de hoeveelheid vragen die wordt gesteld en de inhoudelijke feedback van reizigers worden vastgelegd. Deze worden gebruikt voor de evaluatie en monitoring, zowel tijdens als na de pilot. Details ten aanzien van de situatie waarin de reizigers zich bevond zullen daar waar mogelijk worden geregistreerd.

NS stelt voor de pilot op de volgende punten te monitoren en evalueren, waarbij we details graag in een persoonlijk gesprek nader af te stemmen met Locov:

- Aantal gemaakte reserveringen / aantal verkochte fietstickets: we verwachten hierin een stijgende lijn te zien;
- Vergelijking spreiding 2021 v.s. 2020: we verwachten meer spreiding van fietsen over onze treinen dan in 2020;
- Monitoring van de termijn van reservering (2 weken versus kort voor vertrek): hierover willen we inzichten verzamelen;
- Tevredenheid over reserveringsflow: x% geeft een 7 of hoger;

- Ervaring van reizigers m.b.t. meer zekerheid (na afloop van de reis): x % is positief of neutraal;
- Dalende trend aantal klachten klantenservice en verhouding aantal klachten/aantal reserveringen;
- Dalende trend aantal klachten personeel, aandeel agressieklachten lager dan in 2020.

We kijken uit naar een gesprek met u hierover.

### ***Toegankelijkheid***

U geeft aan geen heil te zien in reservering voor reizigers die een fiets gebruiken als hulpmiddel. Wij nemen uw advies over en stellen reservering voor deze reizigers niet verplicht. Wellicht ten overvloede, het betreft hier reizigers die op basis van een functiebeperking een aangepaste loopfiets, driewieler, (elektrische) fiets, ligfiets, tandem of Segway hebben. Benodigd is een zichtbare mindervaliden-sticker op het hulpmiddel. Ook moet de reiziger een gehandicaptenparkeerkaart, WMO vervoerpas (Regiotaxi), Valys-pas of OV-Begeleiderskaart kunnen tonen, waaruit blijkt dat de fiets/Segway een noodzakelijk hulpmiddel is.

Reizigers die aan deze voorwaarden voldoen kunnen zonder reservering hun hulpmiddel meenemen in de trein. Het klopt dat deze hulpmiddelen van dezelfde plekken gebruikmaken als fietsen, in tegenstelling tot reizigers met een rolstoel/scootmobiel die gebruikmaken van de rolstoelopstelplekken. Het is echter niet zo dat de reizigers met een fiets als hulpmiddel voorrang hebben op de fietsplek boven andere reizigers. Voor deze reizigers geldt net zoals voor alle andere reizigers dat ze alleen mee kunnen als er plek in de trein is. Dit zal tijdens de pilot niet anders zijn, in de zin dat het hulpmiddel gestald zal kunnen worden op de fietsplek als deze plek nog niet is ingenomen door een fiets waarvoor een reservering is gemaakt. Als de fietsplek is ingenomen door een fiets die dient als hulpmiddel, dan vervalt de reservering voor de fiets. De reiziger met fietsreservering zal gevraagd worden een nieuwe reservering te maken voor een andere trein. Dit wordt opgenomen in de voorwaarden. Andersom geldt echter ook dat als de plek in de trein al is ingenomen door een fiets met een reservering, dat de reiziger met de fiets als hulpmiddel een andere trein moet nemen. Dit is op dit moment ook het geval. Hoewel een reservering niet verplicht is voor een hulpmiddel adviseert NS deze reizigers wel om indien mogelijk een reservering te maken. Dit geeft andere reizigers namelijk inzicht in de beschikbare plekken en het geeft de reiziger met hulpmiddel meer zekerheid op een plek.

### ***Alternatieven***

U geeft aan dat u meer aandacht wil voor alternatieven voor het meenemen van de fiets in de trein. We zouden de OV-fiets volgens u via aanbiedingen aantrekkelijker moeten maken voor fietstoeristen en het voor deze doelgroep ontwikkelen van een OV-fiets-plus met extra voorzieningen en extra service.

Dat fietsen in Nederland al jaren populair is en steeds populairder wordt zien we niet alleen terug in de toename van het aantal fietsen in de trein, maar ook in gebruik van OV-fiets. De OV-fiets is

vooral het middel om het laatste stukje van aankomst station naar eindbestemming te fietsen. De OV-fiets wordt met name veel gebruikt op afstanden tot 10 kilometer.

Vanuit OV-fiets is onze ambitie tegen een goede prijs de reiziger te bedienen voor het laatste stukje van zijn reis, vanuit bemenste stallingen maar ook vanuit onbemenste uitgiftepunten. Daarmee bieden we een aantrekkelijke propositie voor reizigers die anders wellicht hun fiets in de trein zouden willen meenemen. OV-fiets is niet bedoeld voor langere recreatieve fietsdoeleinden en heeft ook niet de ambitie zich die kant op te ontwikkelen. Wel kijken we doorlopend hoe we (grootschalige) klantbehoefte kunnen vertalen naar ons huidige en toekomstige aanbod. Zo gaan we aan de slag om te onderzoeken we of een OV-e-bike op bepaalde stations een goede toevoeging zou kunnen zijn voor langere afstanden.

U stelt tevens voor om via acties in de Spoordeelwinkel fietstoeristen te stimuleren in de zomer buiten de spits te reizen. NS is van mening dat het promoten van fietsen via de Spoordeelwinkel met name leiden tot additionele fietsreizen en niet of in zeer beperkte mate tot een verschuiving. Dit is daarom geen oplossing voor het probleem. Overigens is het verkopen van een speciale fietspropositie in de Spoordeelwinkel technisch niet zomaar gerealiseerd. Omdat we verwachten een beperkte doelgroep aan te spreken, is dit in combinatie met het hierboven genoemde argument niet interessant voor NS.

## **Uw aanbevelingen en onze reactie hierop**

U adviseert NS negatief ten aanzien van de pilot verplichte fietsreservering en geeft ons een achttal aanbevelingen mee. Graag reageren wij kort op elk van deze punten, waarbij we daar waar mogelijk zullen verwijzen naar eerdere alinea's in deze brief.

- NS richt zich en zal zich blijven richten op het **realiseren van inzicht in de actuele samenstelling van haar materieel**, dat het in de toekomst onder andere mogelijk maakt om de locatie van de fietsbalkons te tonen. Gezien de hoge complexiteit van dit vraagstuk zijn we helaas niet in staat om dit komende zomer te realiseren. We wijzen er graag op dat ons personeel graag bereid is om reizigers te ondersteunen in het geval van vragen hierover.
- NS zal blijven bij de **huidige bestickering** van treinen waarmee is aangegeven welke balkons geschikt zijn voor het plaatsen van fietsen.
- NS onderschrijft uw advies om **structureel meer ruimte vrij te maken voor fietsen in nieuw materieel**. NS heeft onlangs het beleid ten aanzien van fietsplekken in nieuw of te reviseren materieel aangepast, waarbij het uitgangspunt is om het aantal fietsplekken in nieuw materieel structureel te verhogen tot vier plekken per treinstel van circa zestig meter. Per materieeltype wordt dit bij nieuwbouw en modernisering exact bepaald. Het aantal is afhankelijk van alle overige benodigde faciliteiten, voorzieningen en de indeling van het platform. Dit houdt voor de vervanging van de ICMm door de ICNG in dat er per 110m-treinstel twaalf fietsplekken beschikbaar komen en per 165m-treinstel zestien fietsen. Daarmee verdrievoudigen we de fietscapaciteit voor dit materieeltype.

- NS heeft op uw verzoek de mogelijkheid om **meer ruimte voor fietsen** te creëren door afvalbakken in ICMm materieel te verplaatsen onderzocht. Helaas is gebleken dat het verwijderen van de afvalbakken geen additionele fietsplekken oplevert. Voor een reactie op uw overige adviezen met betrekking tot het verhogen van het aantal fietsplekken verwijzen wij u naar de alinea "Meer ruimte creëren voor fietsen".
- NS wil de prijs van de Fietskaart Dal **tijdelijk verlagen** naar €5,60 euro. Deze prijsverlaging stellen we voor in combinatie met een maatregel die voor spreiding van reizigers over onze treinen zorgt, namelijk reserveren. Alleen een prijsverlaging, zonder spreiding van reizigers, kan een onwenselijk effect hebben: het zal mogelijk leiden tot een toename van reizigers, en daarmee ook tot een toename van operationele problemen. Een van de belangrijkste punten van evaluatie is het bekijken van de spreiding van fietsen over onze treinen. Bij een geslaagde pilot fietsreservering zijn we in staat om spreiding van fietsen over onze treinen te bewerkstelligen. Na de pilot zal NS de prijs van het fietskaartje terugbrengen naar het oude niveau van €7,50. Overigens zal de tijdelijke prijsverlaging niet gebruikt worden om treinen niet meer te verlengen.
- De alternatieven die u adviseert voor reizen met de fiets in de trein zien we niet als een oplossing voor het fietsprobleem dat we in de zomermaanden ervaren. Graag verwijzen we u naar de alinea "Alternatieven".

### **Ons besluit ten aanzien van uitvoering van de pilot**

NS neemt na uw adviezen zorgvuldig in overweging te hebben genomen het volgende besluit:

- De pilot fietsreservering zal plaatsvinden in de periode van 10 juli tot en met 15 september. Dit is een verkorting van twee weken ten opzichte van de adviesaanvraag.
- Het fietskaartje wordt in deze periode in prijs verlaagd en zal daarna weer teruggaan naar de oorspronkelijke prijs van € 7,50.
- De verplichting zal niet gelden voor reizigers met een fiets als hulpmiddel, vooropgesteld dat het hulpmiddel voldoet aan de voorwaarden die hiervoor gelden. Dit is een aanpassing ten opzichte van de adviesaanvraag.
- Intercity Berlijn zal worden uitgesloten van de pilot, bestaande regels voor fietsen gelden tijdens de pilotperiode.
- Aan internationale reizigers wordt de mogelijkheid om online te reserveren zonder account ter beschikking gesteld.
- NS evalueert de pilot in samenspraak met de consumentenorganisaties in het Locov.
- Het fietsticket zal na het eind van de pilot beschikbaar blijven in de kaartverkoopautomaat

Nogmaals kan ik mij goed voorstellen dat de consumentenorganisaties een ander besluit hadden gezien. NS heeft moeten kiezen tussen het overnemen van uw negatieve advies versus de overtuiging om in een pilot met duidelijke afbakening te beproeven of reserveren toegevoegde waarde heeft voor reizigers. NS heeft voor het laatste gekozen, maar hoopt desondanks het gesprek met u hierover te continueren.

## **Ten slotte**

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Uiteraard zijn wij bereid daar waar gewenst nog vragen te beantwoorden of een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,

Ivo Steffens

Directeur Commercie

Laan van Puntenburg 100, Postbus 2025, 3500 HA Utrecht.