Reactie Consumentenorganisatie in het Locov Concept Vervoerplan 2015

Pagina	Paragrf	Onderwerp	Alinea	V-O-A	Vraag - Opmerking - Advies	reactie NS	Partij
7	2.2	Samenwerking		V	In het vervoerplan wordt gesproken over een verbeterde samenwerking met de andere spoorvervoerders. De beschreven maatregelen zijn echter veel gericht op meer samenwerking in de ontwerpfase van de dienstregeling. Ons is nog onduidelijk wat NS de komende jaren gaat doen om de uitvoering te verbeteren. Welke maatregelen worden genomen om in licht vertraagde situaties (<5 minuten) te komen tot een betere situatie voor de reiziger?	Het is correct dat de voornaamste actie gericht is op het verbeteren van de uitvoerbaarheid van de dienstregeling en de productieplanning. Door een directe feedbackloop ontwikkelen we stap voor stap betere criteria voor het ontwerp waarmee de situatie in de operatie van vertragingen rond de 5 minuten minder voorkomen. Voor de verbetering in de operatie werken we met een gerichte terugkoppeling waarmee acties gestart kunnen worden om planningen of oorzaken voor verstoringen opgelost kunnen worden. Daarnaast is er vanaf het OCCR directe regie op de prioriteiten in de operatie. Besluiten kunnen ingrijpen op de punctualiteit maar werken soms averechts indien de prioriteit dient te liggen bij voldoende capaciteit voor specifieke vervoersstromen, ook de effectiviteit van genomen maatregelen in de operationele besturing worden indien resultaten daar aanleiding toe geven geëvalueerd.	CO's in het Locov
7	2.2	Samenwerking		A	Wij adviseren NS in het vervoerplan iets op te nemen over de samenwerking tussen vervoerders bij verstoringen (voorbeeld reisadvies Randstadrail i.p.v. via Gouda, als treindienst tussen Den Haag en Rotterdam plat ligt). Wij beseffen dat dit wellicht lastig is om op te nemen in een Vervoerplan, omdat er meerdere vervoerders voor zo'n samenwerking nodig zijn. Maar in onze ogen kan NS een ambitie om tot oplossingen te komen best (sterker) uitspreken in het Vervoerplan.	NS heeft de ambitie om afspraken te maken met partijen zoals GVB en RET over het meenemen van elkaars reizigers in een verstoorde situatie. In sommige gevallen kunnen reizigers hier voordeel van hebben. Onderdeel van de afspraken is de bereidheid van alle betrokken partijen om dit te regelen, Dit is in het verleden niet altijd mogelijk geweest. Op dit moment zal de regisseur van dienst in de verstoorde situatie contact openemen met zijn evenknie bij het vervoersbedrijf en overleggen of reizigers gebruik kunnen maken van hun dienst. NS is in overleg met de partijen om hier permanente afspraken over te maken.	CO's in het Locov
9	3.2	PI, algemeen	Schema	O	Wij vinden het een goede ontwikkeling dat NS zich bij het verbeteren van reizigerspunctualiteit en vervoercapaciteit meer zal laten leiden door negatieve afwijkingen van het gemiddelde.		CO's in het Locov
9	3.2	PI, algemeen	Schema	O	Wij vinden het géén goede ontwikkeling dat NS zich op enkele belangrijke prestatiegebieden – betrouwbaarheid, vervoercapaciteit, reisinformatie – minder dan tot nu toe zal laten leiden door het klantoordeel. De huidige indicatoren voor vervoercapaciteit en reisinformatie zeggen weinig over wat reizigers ervaren. Wij zullen de NS-prestaties op deze gebieden vooral blijven beoordelen op de klanttevredenheidsscores.	Zoals u weet maken de afrekenbare prestatie-indicatoren inclusief de bodem- en streefwaarden onderdeel uit van de nieuwe HRN-concessie. Daarom hebben wij u ook verzocht uw advies c.q. vragenmet betrekking tot de prestatie-indicatoren aan IenM te richten. Desondanks hebben wij wel getracht uw vragen zo goed mogelijk te beantwoorden. Wij hebben samen met IenM gezocht naar indicatoren die zoveel mogelijk aansluiten bij de beleving van de reiziger. Een aantal indicatoren wordt nog verder ontwikkeld (o.a. nieuwe indicator reizigerspunctualiteit en de nieuwe indicator vervoercapaciteit). Naast de prestatie-indicatoren is er een lijst met informatie-indicatoren vastgesteld. De reeds bestaande klantoordelen zijn onderdeel van deze lijst. Over al deze indicatoren is NS transparant, de klanttevredenheidsscores zullen beschikbaar komen op www.NS.nl. Tevens zullen we, zoals ook nu gebruikelijk, met u in gesprek blijven over deze klantoordelen.	CO's in het Locov
9	3.2	PI, algemeen	Schema	A	Stel de toptien van aandachtstrajecten m.b.t. reizigerspunctualiteit en vervoercapaciteit gedurende de looptijd van de concessie minstens eenmaal opnieuw vast. Anders blijft de focus 10 jaar lang gericht op dezelfde trajecten en blijven mogelijke nieuwe probleemtrajecten per definitie buiten beeld.	De toptien aandachtstrajecten reizigerspunctualiteit zijn onderdeel van de set prestatie-indicatoren uit de nieuwe HRN-concessie. De set prestatie-indicatoren wordt in 2017, 2020 en 2023 herijkt; bij deze herijkingen is het ook mogelijk de lijsten met aandachtstrajecten aan te passen.	CO's in het Locov
9	3.2	PI, algemeen	Schema	A	Betrek de consumentenorganisaties bij de (verdere) ontwikkeling van prestatie- en informatie-indicatoren.	Wij zullen u samen met IenM en ProRail betrekken bij de verdere ontwikkeling van de indicatoren.	CO's in het Locov
9	3.2	PI, algemeen	Schema	V	Bij nieuwe prestatie-indicatoren missen wij informatie over het huidige prestatieniveau. Dit maakt een beoordeling van de NS-ambities op deze onderdelen van het Vervoerplan 2015 voor ons niet goed mogelijk. Met betrekking tot deze bodem- en streefwaarden schorten wij ons advies dan ook op tot het moment waarop wij kennis hebben kunnen nemen van het huidige prestatieniveau.	Aangezien de prestatie-indicatoren inclusief de bodem- en streefwaarden onderdeel uitmaken van de nieuwe HRN-concessie vragen wij u dit advies te richten tot IenM. In het rapport van KPMG (Audit prestatie- indicatoren voortvloeiende uit vervoer- en beheerconcessie) dat inmiddels door de rijksoverheid is gepubliceerd, zijn historische gegevens weergegeven, voor zover beschikbaar.	CO's in het Locov
9	3.2	PI, Reisinformatie treinketen	Schema	O	Deze indicator geeft slechts een zeer beperkt beeld van de informatiekwaliteit. Buiten beeld blijft bijvoorbeeld de informatie over rituitval, of de juiste trein op het juiste spoor is aangekondigd als er géén spoorwijziging is, of er adequate informatie is gegeven over aansluitingen, of er correct en tijdig is omgeroepen, en of de via InfoPlus uitgestuurde informatie correct is weergegeven op de stationsdisplays. Allemaal zaken waaraan het nogal eens schort.	U noemt diverse elementen binnen de reisinformatie die voor reizigers van belang zijn om regie over de eigen reis te hebben. Dit zijn aspecten waarvoor NS aandacht heeft en waar ook inspanningen op worden verricht om de kwaliteit van informatie op peil te houden en zo mogelijk te verbeteren. Het betreft met name de informatie in verstoorde situaties waarvoor de komende periode uitbreidingen aan het systeem InfoPlus worden gerealiseerd, zodat reizigers sneller en volledi ger worden geinformeerd en handelingsperspectief wordt geboden. Wij kiezen er bewust voor om in de keten-KPI twee dimensies van reisinformatie die reizigers, blijkens klantonderzoek, het meest belangrijk vinden weer te geven. Dit betreft de vertrekvertraging en de vertrekspoorwijziging. Daarmee is niet gezegd dat andere aspecten die u noemt niet belangrijk zouden zijn. Echter om een betekenisvolle indicator te bouwen, waarop ook gerichte sturing mogelijk is, kunnen niet teveel verschillende dimensies in één cijfer worden geconsolideerd. Deze indicator is in afstemming met IenM tot stand gebracht, waarbij ook de afwegingen ten aanzien van de scope van de indicator onderdeel hebben uitgemaakt van de gesprekken.	CO's in het Locov
9	3.2	PI, Reisinformatie treinketen	Schema	A	Ofwel: verbeter de indicator zodanig dat hij ook werkelijk een benadering van de informatiekwaliteit voor de reiziger vormt, ofwel: vervang de indicator door een klantoordeel over reisinformatie, eventueel naar analogie van de OV-Klantenbarometer voor het stads- en streekvervoer.	Zoals u weet maken de afrekenbare prestatie-indicatoren inclusief de bodem- en streefwaarden onderdeel uit van de nieuwe HRN-concessie. Daarom hebben wij u ook verzocht uw advies c.q. vragen met betrekking tot de prestatie-indicatoren aan IenM te richten. Naast de prestatie-indicatoren is er een lijst met informatie-indicatoren vastgesteld. De reeds bestaande klantoordelen zijn onderdeel van deze lijst. Over al deze indicatoren is NS transparant, de klanttevredenheidsscores zullen beschikbaar komen op www.NS.nl. Tevens zullen we, zoals ook nu gebruikelijk, met u in gesprek blijven over deze klantoordelen.	CO's in het Locov
9	3.2	PI, Reisinformatie treinketen	Schema	O	Gegeven de zeer beperkte opvatting van de informatiekwaliteit zouden wij een bodemwaarde boven de 90% verwachten. Bodemwaarden van 78% tot 82% vinden wij dan ook opmerkelijk laag.	NS heeft de ambitie om reizigers vijf minuten voor het geplande vertrek van een trein op de minuut nauwkeurig te informeren over een eventuele vertrekvertraging van de trein en vijf minuten voor werkelijk vertrek over het juiste vertrekspoor bij een vertrekspoorwijziging. Door deze hoge mate van nauwkeurigheid is de indicator, waarin deze beide prestaties worden uitgedrukt, gevoelig voor last minute afwijkingen in de treinenloop. Daarbij moet u bv. denken aan een trein die op het laatste moment door de treindienstleider op een ander spoor wordt binnengenomen vanwege een verstoring, of drukte op het perronspoor, of een trein die net voor het station voor een rood inrijsein komt te staan. In dergelijke situaties is de informatie op een scherm vijf minuten tevoren niet altijd correct. De afgegeven bodem- en progressiewaarden zijn tot stand gekomen op basis van een analyse van historische gegevens. Gegeven bovengenoemde effecten zijn dit voor NS uitdagende, maar realistische ambities.	CO's in het Locov
10	3.2	PI, Vervoercapa-citeit reizigers in spits	Schema	O	De huidige berekeningswijze zegt weinig over wat reizigers ervaren gedurende de reis. Veel trajecten kennen een spitsrichting en een tegenspitsrichting, met een aanzienlijk verschil in reizigersaantallen. Uit de beschrijving van de berekening blijkt dat een tekort aan vervoercapaciteit in de spitsrichting onzichtbaar blijft als het overschot aan vervoercapaciteit in de tegenspitsrichting groter is. Voor reizigers is het echter geen optie om hun reis in omgekeerde richting te maken. Daarmee is deze indicator in onze ogen een abstractie die ongeschikt is om te sturen op probleemtrajecten.	Zoals u weet maken de afrekenbare prestatie-indicatoren inclusief de bodem- en streefwaarden onderdeel uit van de nieuwe HRN-concessie. De indicator vervoercapaciteit in de spits wordt nog verder ontwikkeld. Bij de indicator aandachtstrajecten vervoercapaciteit in de spits wordt rekening gehouden met de richting waarmee er gestuurd wordt op probleemtrajecten.	CO's in het Locov
10	3.2	PI, Vervoercapa-citeit reizigers in spits	Schema	A	Vervang de berekeningswijze van deze indicator zo spoedig mogelijk door een betere. Dit voornemen staat wel aangegeven in de adviesaanvraag van het ministerie van IenM over de indicatoren in de nieuwe concessie (Consultatie prestatie- en indicatie-indicatoren vervoer- en beheerconcessie d.d. 11 augustus 2014, bijlage 2, voetnoot op pagina 3), maar niet in het Vervoerplan.	Inderdaad zijn wij voornemens deze indicator te vervangen door een indicator die beter aansluit bij de beleving van de reizigers. Dit hebben wij opgenomen in het vervoerplan.	CO's in het Locov
10	3.2	PI, informatie bij ontregelingen	Schema	O	Uit de beschrijving van de berekening blijkt dat deze indicator niets zegt over de mate waarin de gegeven informatie juist en tijdig was. Het zijn juist deze punten waaraan het nogal eens schort. Maar ieder onjuist bericht op een scherm of via de omroep telt nu mee in de score. Dit legt de focus op: 'als er maar iets gezegd wordt'. Wat en wanneer maakt niet uit voor de score. Hiervoor zullen wij als consumentenorganisaties dus blijven kijken naar het klantoordeel, dat vooralaan nog slechts een informatie-indicator is.	Informatie bij ontregelingen is een indicator die gebaseerd is op een consistente berekeningsmethodiek omdat voor reizigers in eerste instantie belangrijk is dat zij geïnformeerd worden. De indicator reisinformatie treinketen neemt niet alleen de tijdigheid, maar ook de juistheid van het bericht.	CO's in het Locov

23	4.3.2	PHS	4	A	Betrek niet alleen andere vervoerders, KNV Goederenvervoer en regionale overheden bij de uitwerking van PHS, maar ook de consumentenorganisaties. Als dit pas gebeurt bij het vragen van advies over een concrete jaardienstregeling, zijn de 'voorsorterende' beslissingen al hoog en breed genomen.	Dit advies nemen wij ter harte. Zowel voor de uitwerking en voortgang van de PHS investeringsmaatregelen als voor de uitwerking van de dienstregelingsjaren (Pre-PHS) vindt deze afstemming plaats. Daarnaast vindt ook de afstemming plaats over de concrete jaardienstregeling.	CO's in het Locov
27	5.1	Programma Klantvriende-lijkheid, Customer experience, reismoment	punt 4	A	Beperk de verbetering van wifi in de trein niet tot de snelheid van veelbezochte sites. Wie wil werken, kijkt amper op 'veelbezochte sites'. De bruikbaarheid van wifi in de trein laat in de praktijk inmiddels zo veel te wensen over dat reizigers het vaak al niet eens meer proberen.	De verbetering van Wifi bestaat niet alleen uit veelbezochte sites 'cachen' op de trein. Dit doen wij om bandbreedte te besparen, het is een manier om de capaciteit en beschikbaarheid te vergroten. We gaan daarnaast de Wifi bandbreedte eerlijk verdelen met zogenaamde 'fair use policy', wat inhoudt dat niet langer een reiziger met streaming video alle bandbreedte kan 'innemen'. Elke reiziger krijgt dezelfde hoeveelheid. Wifi in de trein wordt daarmee stabieler, voor meer reizigers beschikbaar, op een acceptabele snelheid. Voorts zal in 2015 de bandbreedte tussen wal en trein worden vergroot door van 3G naar 4G te gaan.	CO's in het Locov
27	5.1	Programma Klantvriende-lijkheid, Customer experience, reismoment	punt 4	A	Voorzie ook de Sprinters van wifi. Zij worden langzamerhand een uitzondering tussen de treinen en bussen van de regionale vervoerders.	Bij het aanbieden van Wifi in onze treinen kijken we naar investeringen en gemiddelde reistijd. In alle intercities bieden we wifi aan. In de bestaande sprinters komt vooralsnog geen wifi.	CO's in het Locov
27	5.1	Programma Klantvriende-lijkheid, Customer experience, reismoment	punt 4	A	Besteed bij de verbetering van het gastheerschap van de conducteur ook aandacht aan het adequaat informeren en zonodig geruststellen van reizigers in de ingewikkelder geworden wereld van het in- en uitchecken. Wij merken met name voor internationale reizen dat veel conducteurs hierover zelf slecht zijn geïnformeerd, zelfs in internationale treinen.	Wij blijven verbeteringen zoeken en aanbrengen die het reizen met de ov-chipkaart steeds gemakkelijker maken voor reizigers. We voorzien de conducteurs van de juiste informatie om reizigers te kunnen helpen. Er is altijd een tweede lijn bereikbaar (het Medewerker Contact Centrum). De conducteur kan reizigers ook verwijzen naar ns.nl waar oefenfilmpjes staan. Klantenservicemedewerkers helpen telefonisch reizigers die moeten wennen aan reizen met de ov-chipkaart. momenteel vindt een inventarisatie plaats op welke onderdelen de OVCP kennis ontbreekt en wat er vervolgens nodig zal zijn om dit op niveau te krijgen. Dit zal meegenomen worden in de opleidingen van de conducteur. Voor de internationale reizen zijn de volgende acties is gang gezet: - De trainmanagers ICE en IC Berlijn krijgen nog in 2014 een speciale training voor OVCP, waarin alle aspecten aan bod komen ook voor met name de internationale reizigers. - Voor rezien met Thalys kan de OV-chipkaart niet gebruikt worden. Het personeel weet dat de reizigers met een ATB ticket of Homeprint via de barcode door de poortjes kunnen. Wij informeren het personeel over het in- en uitchecken hier via de Thalys-organisatie. - Er wordt regelmatig aandacht gegeven in alle communicatie richting de trainmanagers (interne nieuwsbrieven, Railpocketberichten) aan OVCP en de poortpassage. Hiermee bereiken we alle Nederlandse trainmanagers die op ICE, IC Berlijn en Thalys werken .	CO's in het Locov
27	5.1	Programma Klantvriendelijk-heid, Customer experience, stationsfaciliteiten	punt 5	A	Vergeet de 'basics' niet. Naast het dienstenpakket – de aangekondigde uitbreidingen zijn vanzelfsprekend welkom! – wordt de 'customer experience' mede bepaald door de aanwezigheid en kwaliteit van elementaire voorzieningen, zoals beschutting, zitgelegenheid en een toilet. Het klantoordeel over beschutting op het perron laat zien dat verbetering gewenst is.	We willen reizigers zich welkom laten voelen op het station door het bieden van elementaire voorzieningen. Momenteel beproeven we wat we op stations kunnen realiseren. NS werkt aan beschut wachten op elk station, en waar mogelijk verwarmd wachten op basis van resultaten uit klantonderzoek.	CO's in het Locov
29	5.2.1	Dienstregeling 2015, ontwikkeling en hogesnelheids-dienst		V	Bij de frequentieverhoging van de IC Direct tot 3x per uur lezen wij dat de derde trein in Rotterdam aansluiting zal bieden op de IC Brussel, waardoor reizigers uit Amsterdam en Schiphol tijdwinst boeken op hun reis naar België (ten opzichte van de verslechterde situatie per december 2014). Zal de derde IC Direct in omgekeerde richting ook goed gaan aansluiten op de IC Brussel?	Deze aansluiting zal in beide richtingen geboden worden. Ook de reizigers uit Amsterdam en Schiphol richting België zullen daarmee bij de komst van de 3e trein Amsterdam-Rotterdam kunnen profiteren van een goede en betrouwbare aansluiting.	CO's in het Locov
30	5.2.2	Dienstregeling 2016, Internationaal waaronder kort grensoverschrij-dend	Tweede streepje	A	Dien een capaciteitsaanvraag in voor een extra intercity Eindhoven-Düsseldorf. Zonder capaciteitsaanvraag is er geen manifest capaciteitsknelpunt en komt er nooit een overbelastverklaring en een capaciteitsvergrotingsplan. Er staat al druk aan Duitse zijde op het oplossen van het grootste capaciteitsknelpunt, het nu nog enkelsporige baanvak tussen Kaldenkirchen en Dülken: een traject van 16 km dat zonder extreme kosten zou kunnen worden verdubbeld.	NS kan geen capaciteitaanvraag indienen voor het Duitse deel van de lijn Eindhoven-Düsseldorf. We hebben hiervoor de medewerking nodig van DB om bij DB Netze een overbelastverklaring te krijgen. Anders dan in Nederland hecht DB er belang aan om een conflictvrije capaciteitaanvraag in te dienen. Het lijkt zinvol om het belang van de extra Intercity eerst op politiek niveau overeen te komen, om vervolgens te komen tot een opdracht tot uitvoering van de gezamenlijk overeengekomen treindienst.	CO's in het Locov
30	5.2.2	Dienstregeling 2016, Internationaal waaronder kort grens-overschrijdend	Derde streepje	V	Wij lezen dat mogelijke scenario's worden bestudeerd om in 2016 de treinverbinding Heerlen-Aken te continueren. Over het hoofdrailnet lezen wij een dergelijk voornemen niet. Onze vraag is dan ook: is er dan ook een scenario mogelijk waarin de treindienst Heerlen-Aken wordt gestaakt?	Voor het continueren van de huidige treindienst zijn wij afhankelijk van (samenwerking met) DB. Bekend is dat het Duitse Verkehrsverbund de nu naar Heerlen rijdende treindienst wil omleiden naar een andere (Duitse) bestemming.Met de regio wordt verkend welke alternatieve treindienst geboden kan worden; hetzij doorgaand naar Aachen of naar Herzogenrath met aansluiting op de treinen naar Aachen.	CO's in het Locov
31	5.2.3	Dienstregeling 2017 en verder, Internationaal waaronder kort grens-overschrijdend		A	Neem de ambitie op van een verkorting van de reistijd Amsterdam-Brussel tot ongeveer het niveau van 2012.	De ambitie om de reistijd maximaal te verkorten delen wij. Met NMBS wordt al onderzocht of en hoe de reistijd van de treindienst Amsterdam-Brussel kan worden verkort. Uitgangspunt daarbij voor NMBS is het bedienen van alle in de Samenwerkingsovereenkomst opgenomen stations, inclusief Brussel-Nationaal-Luchthaven. Graag blijven wij met u in contact over de ontwikkeling op dit dossier, om gezamenlijk de optimale en haalbare dienstregeling te bespreken.	CO's in het Locov
		Dienstregeling 2017 en verder, Internationaal waaronder kort grens-overschrijdend		A	Neem de ambitie op van een verbinding Roosendaal-Antwerpen op IC-niveau, bij het verdwijnen van de IC Brussel uit Roosendaal.	Deze ambitie delen wij. Samen met NMBS worden al de te overbruggen technische issues bestudeerd om doorrijden van de Intercity Brussel-Essen naar Roosendaal mogelijk te maken.	CO's in het Locov
36	5.4	Reisinformatie, ontbrekend onderdeel, geplande buitendienst-stellingen		A	Maak geplande werkzaamheden met substantiële invloed op de reismogelijkheden langer van tevoren bekend. Nu gebeurt dit op de NS-site slechts twee weken vooruit met een niet erg klantvriendelijke lijst, en alleen in incidentele gevallen langer. Abellio Anglia laat zien dat het ook beter kan, met een aanklikbare kalender die geplande werkzaamheden tot 2,5 maand vooruit toont. Ook andere informatiekanalen en presentatievormen (zoals een kaartbeeld) zijn denkbaar. Globale informatie over grote werkzaamheden en weekendbuitendienststellingen zou zelfs nog langer van tevoren gegeven kunnen worden. Hiermee zijn reizigers geholpen die hun reis lang van tevoren plannen, bijvoorbeeld naar en vanuit het buitenland, en iedereen die een bijeenkomst organiseert waar bezoekers met de trein naartoe komen.	Sinds het voorjaar van 2014 signaleren we grote buitendienststellingen 7 weken van tevoren in de reisplanner (dit jaar in totaal 25 stuks) . De planner is de meest 'klantvriendelijke plek' om dit te doen, omdat reizigers dan specifiek voor de te maken reis worden gewaarschuwd. We hebben besloten - na evaluatie in september 2014 - deze werkwijze ook in 2015 voort te zetten en bovendien uit te breiden met kleinere buitendienststellingen die door hun samenstelling toch ook een grote impact kunnen hebben. Uit onderzoek weten we dat lang niet alle reizigers hun reis lang van tevoren plannen: 3% plant de reis langer dan 10 dagen van tevoren. Deze reizigersgroep wordt met de nieuwe werkwijze in ieder geval op hoofdlijnen geattendeerd op de impactvolle buitendienststellingen. Gedetailleerde informatie (bijv. omreisadviezen, precieze businzet) is pas vanaf 2 weken van tevoren beschikbaar en wordt dan ook verwerkt in de planners. ***NB: het nog eerder dan 7 weken signaleren biedt ons inziens geen goede informatie voor de klant, omdat er dan nog onvoldoende details bekend zijn. Immers 'Op datum X zijn er werkzaamheden op station Y' heeft een zeer beperkte betekenis voor de klant. Moet hij omreizen, rijden er bussen, of vallen slechts enkele treinen uit in dat weekend? Daarom kiezen wij hier principieel niet voor.*** Verder starten we in 2015 met het verbeteren van de presentatievorm. Bijvoorbeeld door het visualiseren van informatie op een eenduidige manier, over alle kanalen heen. Dit is in lijn met de wens van LOCOV.	CO's in het Locov
37	5.4	Reisinformatie, samenwerking met andere partijen	2	A	Zorg dat de plaatsing van DRIS-schermen met actuele bus-/tram-/metro-informatie in het treindomein – door ons zeer toegejuicht – in de eerste plaats wordt bepaald vanuit de behoefte van de overstappende reizigers. Voorkeuren van technici, beheerders en architecten behoren hieraan ondergeschikt te zijn. In Utrecht Centraal zien we bijvoorbeeld dat de schermen voor een deel in een onopvallende hoek zijn verdwenen en voor de rest op locaties zijn gehangen waar zij geen gidsende functie meer kunnen hebben voor reizigers die niet weten van welk van de twee busstations hun bus of tram vertrekt. Hieraan zien we dat het niet voldoende is als kwantitatieve doelen zijn gehaald en het uitgetrokken budget is besteed.	NS deelt uw zorg en streeft ernaar om de reisinformatieschermen op de voor reizigers meest gunstige plaats te positioneren. Het positioneren van reisinformatieschermen op en rond stations gebeurt in afstemming tussen ProRail, NS Stations en NS Reizigers. Daarbij moet binnen diverse criteria tot een uitvoerbaar besluit worden gekomen. Uiteraard is de toegevoegde waarde voor de reiziger hiervan een van de belangrijkste. Echter er zijn soms beperkingen vanuit de constructie van een station en/of tijdens verbouwingen (zoals actueel in Utrecht). Hierdoor moeten soms (tijdelijk) concessies worden gedaan aan klantbehoeften.	CO's in het Locov

37	5.4	Reisinformatie, samenwerking met andere partijen	2	O	Het is zeer positief dat er op meer stations actuele reisinformatie komt over het aansluitende bus, trein en metrovervoer. Dit is een grote vooruitgang; een versnelde invoering hiervan op meer stations is van groot belang.		CO's in het Locov
38	5.5	OV betaalgemak, doen in 2015		A	Voeg hier de in 2015 te realiseren gemaksverbeteringen toe die naar aanleiding van het onderzoek naar incomplete transacties zijn toegezegd, en dus pas na de opstelling van het concept-ontwerpvervoerplan 2015: • de proef met enkelvoudig in- en uitchecken op de Valleilijn Amersfoort – Ede-Wageningen, samen met Connexxion; • onderzoek en proef met TU Delft naar aanleiding van aanbevelingen voor gemaksverbeteringen, met name voor incidentele reizigers; • betere plaatsing van in-/uitcheckpaaltjes en verbetering van routing, signing and branding, waar nodig; • één meldpunt om geld terug te vragen na een gemiste uitcheck; • naast de Railrunner ook de mogelijkheid van een gratis persoonlijke OV-chipkaart met gratis reisrecht voor kinderen onder begeleiding in dezelfde leeftijd.	Wij hebben de door u genoemde gemaksverbeteringen opgenomen in het vervoerplan paragraaf 5.5	CO's in het Locov
38	5.5	OV betaalgemak, doen in 2015		O	Doordat er minder stations zullen worden voorzien van poortjes dan eerder voorzien vraagt dit specifiek ook aanpassingen in Route Signing en Branding ten aanzien van stations met alleen incheckpaaltjes. Aandacht voor stations met meerdere vervoerders en paaltjes vragen bovendien nog meer aanpassingen aan de RBS.	In 2015 zullen (net als in 2014) stations die eerder waren voorzien als stations met poortjes verder worden geoptimaliseerd mbt de positionering van check in check uit paaltjes. De paaltjes zullen hierbij als een 'voordeur' per vervoerder gepositioneerd worden, zodat de reiziger het paaltje in zijn looproute zal tegenkomen. Indien nodig zal de RBS hierop aanvullend worden aangepast.	CO's in het Locov
39	5.5	OV betaalgemak, Wijze van betalen		A	Besteed meer aandacht aan het verbeteren van de betaalmogelijkheden voor reizigers uit het buitenland. Er is geen weidse visie nodig om de automaten geschikt te maken voor het betalen met alle SEPA-compatibele bankpassen. Op dit moment kunnen bijvoorbeeld de meeste Britten niet met hun bankpas terecht bij de NS-automaten. Ook bij de online betalingen is sprake van een hinderlijke beperking doordat alleen iDeal is toegestaan. Abonnementshouders uit het buitenland kunnen daardoor geen gebruik maken van de aanbiedingen die NS hen stuurt.	In de periode maart tm september zijn de betaalmogelijkheden bij de kaartautomaat en balie op het station uitgebreid. Het is nu ook mogelijk om met creditcard (Visa of MasterCard) te betalen. Hiermee kunnen toeristen nu ook makkelijk een los vervoerbewijs kopen. We zijn voornemens om de online betaalmogelijkheden in het eerste half jaar van 2015 uit te breiden met in elk geval de mogelijkheid om met creditcard te betalen.	CO's in het Locov
42	6.1.1	Sociale veiligheid		A	Sociale veiligheid gaat verder dan het nemen van harde maatregelen zoals het inzetten van Veiligheid & Serviceteams. De beleving van stations en treinen beïnvloed voor een groot deel het veiligheidsgevoel van de Reiziger. We adviseren dan ook om meer aandacht te hebben voor 'softe' maatregelen die het veiligheidsgevoel verbeteren.	Wij hebben u advies verwerkt in paragraaf 6.1.1 van het vervoerplan	CO's in het Locov
57	Bijlage 3	Maatregelen na benchmarks en audits	3	A	Wij adviseren u de volgende zin te verwijderen. *"Wetenschappelijke literatuur verklaart dit soort verschillen vooral uit de verschillen in de verwachtingen van reizigers in de vergeleken landen."*	Wij weten niet wat de achtergrond van dit verzoek is. Vanuit de concessie zijn wij verplicht te proberen een verklaring aan te geven voor de geconstateerde verschillen (art 22, lid 3 concessie 2005-2015). Dit is hier deels de invulling van.	CO's in het Locov
62	Bijlage 5	Overzicht informatie-items		A	Neem een indicator op die iets zegt over de mate waarin klanten tevreden zijn over het betaalgemak. Nu wordt dit belangrijke aandachtsgebied alleen in beeld gebracht door een technische indicator die niet méér zegt dan hoe vaak de apparatuur heeft gewerkt.	De klanttevredenheid OV Chipkaart systeem is één van de informatie-indicatoren waarover wij transparant zullen zijn. Bij de waardering hiervan zullen klanten zeker ook het betaalgemak mee laten wegen.	CO's in het Locov