LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
De minister van Infrastructuur en Milieu
mw. drs. M.H. Schultz van Haegen
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Datum
22 december 2011
Ons kenmerk
Locov 2011-177178
Onderwerp

Bijlage(n)
-
Uw kenmerk
IenM/BSK-2011/143811

Advies beleidsvoornemen concessie hoofdrailnet vanaf 2015

Geachte mevrouw de minister,

Enige weken geleden heeft u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies gevraagd over het concept beleidsvoornemen concessie hoofdrailnet vanaf 2015. Hiertoe zijn wij uiteraard bereid.

Wij willen u na een paar korte inleidende woorden adviseren over:
- de procedure van concessieverlening voor het hoofdrailnet;
- de reikwijdte van het hoofdrailnet, dat is inclusief de uitbreiding met treindiensten HSL-Zuid en met de voorgenomen decentralisatie van sommige stoptreindiensten;
- het programma van eisen.

Advies

1. Inleiding

Wij hebben de afgelopen periode met spanning het concept beleidsvoornemen voor de concessie op het hoofdrailnet vanaf 2015 afgewacht. En met ons vele anderen, waaronder niet het minst de Tweede Kamer. Wij willen u allereerst melden dat wij in grote lijnen positief gestemd zijn over het concept-beleidsvoornemen, dat op hoofdlijnen in de juiste richting gaat. Daarnaast zien wij een aantal van onze opvattingen en eerder geuite wensen in het concept-beleidsvoornemen terug. Hier zijn wij verheugd over. Dit neemt natuurlijk niet weg dat wij op een aantal specifieke punten dieper willen ingaan en soms kritische kanttekeningen plaatsen. U vindt deze punten hieronder terug. Op de

Secretariaat
Bezoekadres
Koningskade 4
2596 AA DEN HAAG

Postadres
Postbus 20906
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999
Telefax (070) 456 9393

Bereikbaar vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 9.

In het Locov hebben zitting: ministerie van Infrastructuur en Milieu, NS, HSA/NS Hispeed, ProRail, ANWB, Consumentenbond, Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland, Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, Ouderenorganisaties CSO en Reizigersvereiniging Rover.

meeste punten kunnen wij u een eensluidend advies geven. Over één punt, de toegankelijkheid van de VIRM-treinen voor 2030, is ons advies helaas verdeeld gebleven.

2. Procedure van concessieverlening

Wij adviseren positief over uw voornemen tot onderhandse gunning van de vervoersconcessie – onder aangescherpte voorwaarden – aan NS. Wij zijn in het kader van de op dit moment voorliggende concessieverlening geen voorstander van een openbare aanbesteding. Hoewel het aanbesteden van de concessie een prikkel kan zijn tot betere prestaties voor een scherpere prijs, roept dit ook tal van nieuwe ordeningsvraagstukken op.

Zo betekent aanbesteding van het hoofdrailnet (al dan niet in delen) het einde van de bestaanszekerheid van NS als grote spoorvervoerder. NS voert momenteel als dominante vervoerder diverse taken uit die breder gaan dan het hoofdrailnet. NS is ook vastgoedbedrijf en trekt daar inkomsten uit, die ten goede kunnen komen aan minder rendabele activiteiten die NS in het maatschappelijk belang onderneemt. Deze complicaties ten gevolge van een openbare aanbesteding zijn vooralsnog onvoldoende onderzocht en niet van oplossingen voorzien.

Een complicerende factor is ook dat Nederland een sterk verweven en intensief bereden treinnetwerk heeft. Opsplitsing leidt tot zeer veel moeilijk te managen raakpunten, vanaf het prille stadium van de noodzakelijke langetermijnplanning tot de dagelijkse operatie.

Daar komt bij dat reizigers in de Nederlandse situatie last hebben van slechte samenwerking tussen vervoerbedrijven en weinig direct profijt trekken van concurrentie.

Een openbare aanbesteding leidt derhalve in onze ogen tot versnippering en verzwakking van het spoorsysteem, terwijl NS en ProRail de laatste jaren juist hard werken aan een betere afstemming en onderlinge samenwerking. Bij aanbesteding is de kans dus groot dat de reiziger opnieuw te maken krijgt met jaren van problemen en onzekerheid op het spoor. Dat is niet in het belang van de reiziger en het is ook niet goed voor de Nederlandse samenleving. Het spoorsysteem heeft een sterke maatschappelijke functie en is en blijft immers van groot belang voor de opvang van de mobiliteit(sgroei) in ons land.

3. Reikwijdte van het hoofdrailnet

Uitbreiding hoofdrailnet met treindiensten op de HSL-Zuid

Wij adviseren positief over samenvoeging van het hoofdrailnet en de treindiensten over de HSL-Zuid in één concessie. De HSL-Zuid is een zeer grote investering en wij vinden dat deze zo goed mogelijk moet worden benut. Dit ten behoeve van de reiziger in het openbaar vervoer en ter verbetering van de bereikbaarheid van belangrijke economische centra in Nederland. Het ‘ontschotten’ van beide netwerken vinden wij dus een goede zaak. Het neemt een belemmering weg voor optimalisatie van het totale netwerk. Dit biedt meer mogelijkheden voor aantrekkelijke verbindingen (rechtstreeks en met een kortere reistijd) en betere benutting van de toegevoegde capaciteit van de HSL.

Op het punt van de tarieven blijft u een aparte status toekennen aan de treindiensten over de HSL-Zuid. Dit betekent dat NS mag uitgaan van een toeslag. Deze afspraak kan op verschillende manieren worden uitgelegd:

a) de toeslag geldt alleen voor trajecten waarop met hoge snelheid wordt gereden (meer dan 160 km/u);
b) de toeslag geldt ook voor trajecten op het hoofdrailnet (voor treindiensten die tevens over de HSL-Zuid rijden).

Op dit moment rekent NS Hispeed voor Fyra een toeslag op het traject Schiphol – Amsterdam, terwijl de Fyra hier niet sneller rijdt dan gewone treinen. Wij vinden dit soort situaties ongewenst. Een grotere mate van netwerkintegratie mag niet leiden tot prijsstijgingen van treindiensten op het hoofdrailnet. Verschil in prijzen voor reizen met gelijke reissnelheid tussen dezelfde stations is onduidelijk voor de reiziger. Wij adviseren u de desbetreffende concessiebepaling zo te formuleren, dat hieraan alleen de onder (a) bedoelde uitleg kan worden gegeven.

Decentralisatie van stoptreindiensten buiten de Randstad

Wij delen uw conclusie dat er geen 'uitlopers' van het hoofdrailnet meer zijn die voor decentralisatie in aanmerking komen. In dit deel van ons advies richten wij ons daarom op uw voornemen om vijf stoptreindiensten, waarvan twee in Limburg zo spoedig mogelijk, te decentraliseren.

Algemene opvattingen

Het verheugt ons dat de reiziger de belangrijkste toetssteen is voor uw keuzen over de reikwijdte van het hoofdrailnet. Wij vinden echter dat het onderzoek naar reikwijdte en samenloop[1] onvoldoende basis biedt voor de conclusie dat de reiziger gebaat is bij decentralisatie van de vijf genoemde treindiensten. Over de kansen, bedreigingen en randvoorwaarden blijft in het rapport teveel onduidelijk.

- Volgens het rapport is de ruimte voor kwalitatieve of kwantitatieve verbeteringen zeer beperkt en hebben de betrokken overheden voor de vijf geselecteerde treindiensten ook geen verbeterwensen.
- Het rapport noemt een aantal operationele, financiële en tactische complicaties en risico's van samenloop. Deze zijn echter niet van een oordeel of van oplossingen voorzien.
- Ook noemt het rapport een aantal gevaren omtrent vervoerskundige optimalisatie en de samenhang van het gehele netwerk, waarvan het niet duidelijk is of decentralisatie van deze stoptreindiensten hieraan positief bijdraagt. Ook worden gevaren van mogelijke tegenstrijdige belangen tussen vervoerders op één spoor genoemd, welke niet worden weggenomen.
- Voor de treinreizigers nemen de extra ongemakken en kosten bij de OV-chipkaart toe als er meer samenloop komt.[2] De onderzoekers verwijzen bij dit punt naar de commissie-Meijdam. Wij onderschrijven de aanbevelingen van deze commissie, maar zijn geenszins gerust op een tijdige uitvoering ervan.

Wij zijn niet categorisch tegen decentralisatie en aanbesteding van stoptreindiensten uit het huidige hoofdrailnet op beperkte schaal. Maar dit moet

[1] Ecorys/Arcadis, Onderzoek naar de reikwijdte van het hoofdrailnet en de samenloop, 26 mei 2011

[2] Het lijkt de onderzoekers te zijn ontgaan dat bij de spoorwegen niet het principe van in- en uitchecken in het voertuig geldt, maar dat dit op het station gebeurt. De reiziger die de eerstvolgende trein wil nemen, moet dus al in het station weten welk vervoerbedrijf deze rit zal rijden. Bij vertraging zal hij wellicht bij een andere vervoerder moeten inchecken dan wanneer de trein op tijd rijdt. Bij het uitchecken of overstappen moeten reizigers zich goed herinneren met welke vervoerder zij zojuist hebben gereisd.

in onze optiek wel van geval tot geval worden beoordeeld. Iedere situatie is feitelijk anders. Voor ons staat voorop dat decentralisatie van een stoptreindienst moet leiden tot duidelijke verbeteringen voor de reiziger. Deze verbeteringen moeten opwegen tegen de nadelen van samenloop (die de reizigers – direct of indirect – eveneens zullen raken).

Dit betekent dat voor de vijf te decentraliseren lijnen een goed inzicht nodig is in de reizigersstromen *tussen* landsdelen (interregionaal) en *binnen* de betreffende landsdelen (regionaal). Pas dan wordt duidelijk welke groepen reizigers voordeel dan wel nadeel (kunnen) gaan ondervinden van decentralisatie en samenloop en hoe groot deze groepen zijn.

Eén nadelig gevolg van samenloop vinden wij bij voorbaat onacceptabel. Dit betreft de toename van het aantal stations en trajecten waar de reiziger te maken krijgt met chipkaartapparatuur van verschillende spoorvervoerders en met gedesintegreerde spoortarieven. Wij adviseren dan ook negatief over ieder voornemen tot decentralisatie, zolang er geen harde garantie is, dat de aanbevelingen van de commissie-Meijdam vóór het ingaan van de te decentraliseren concessie zijn gerealiseerd. Dit wil zeggen:

- enkelvoudig in- en uitchecken in de spoorketen;
- een goede oplossing voor het ‘dubbel opstaptarief’ en;
- een structureel verbeterde samenwerking tussen de diverse overheden en bedrijven in de OV-sector.

Keuze van te decentraliseren stoptreindiensten
De ‘shortlist’ van vijf (eventueel) te decentraliseren treindiensten is vooral tot stand gekomen op basis van negatieve selectiecriteria:

- geen extra overstap voor de reiziger;
- geen negatieve invloed op PHS-corridors en;
- geen conflict met de capaciteit van de infrastructuur.

Dit zijn stuk voor stuk natuurlijk belangrijke toetsingscriteria, maar ze zeggen niets over de vraag hoe de decentralisatie van een stoptreindienst past in de gewenste ontwikkeling van het OV-netwerk in de desbetreffende regio.

In onze optiek moet het selectieproces starten bij een regionale visie op de ontwikkeling van het OV-netwerk. Uit een dergelijke visie komt naar voren of decentralisatie van een stoptreindienst interessante verbeteringen voor de reiziger mogelijk maakt of juist niet. Dit vraagt een creatieve blik, zoals een architect die over grenzen heen kijkt. Wij vrezen dat deze benadering bij de huidige procedure weinig kans krijgt. Wij zien weinig aandacht voor het ontwerp van het regionale netwerk en te veel voor het ‘slaan van de piketpaaltjes’.

Los van de eerder genoemde complicaties en het ontbreken van een vooruitzicht van wezenlijke verbeteringen voor de reiziger hebben wij een aantal specifieke bezwaren tegen aanbesteding van de treindiensten, die u in een tweede fase overweegt te decentraliseren.

- Aanbesteding van de stoptreindienst Zwolle – Groningen betekent dat het onmogelijk wordt om de huidige, rechtstreekse verbinding van de stopstations met het midden en westen van Nederland te handhaven. Rover is momenteel in overleg met NS over een alternatief plan voor een betere bediening van de Groninger en Leeuwarder tak na opening van de Hanzelijn. Dit plan is gebaseerd op het afsplitsen van een treindeel van de Intercity (in Zwolle of Meppel), dat dan als stoptrein doorgaat. Decentralisatie torpedeert een dergelijke opzet van de dienstregeling.

- Aanbesteding van de stoptreindienst Apeldoorn – Enschede leidt (waarschijnlijk) tot de introductie van een extra vervoerder op een route waar de Intercity op dit relatief korte traject een aanvulling is op de stoptreindienst. Een visie op netwerkverbetering ontbreekt. Zonder zo'n visie kunnen wij niet beoordelen hoe de reiziger beter af zou zijn met de verschillende aanbestedingen in deze regio. Daarnaast wordt de mogelijkheid om deze stoptrein (in de toekomst) te verbinden met een Intercity definitief onmogelijk gemaakt.
- NS rijdt momenteel alle stoptreindiensten rondom Eindhoven. Onduidelijk is, hoe de reizigers erop vooruitgaan als één deel van dit stoptreinnetwerk wordt afgesplitst. Bovendien wordt hiermee de mogelijkheid afgesloten om de stoptreindienst Weert – Eindhoven door te verbinden met een van de andere stoptreindiensten. Een optie die de Federatie Mobiliteitsbedrijven Nederland nota bene zelf heeft aangegeven in haar 'Nieuwe Spoorplan'!

Advies
Wij adviseren ten principale negatief over decentralisatie zolang er geen harde garantie is dat de aanbevelingen van de commissie-Meijdam met betrekking tot enkelvoudig inchecken, de problematiek van het 'dubbel opstaptarief' en een nieuwe besluitvormingsstructuur tijdig zijn geïmplementeerd.

Wij adviseren negatief over de decentralisatie van de stoptreindiensten Zwolle – Groningen, Apeldoorn – Enschede en Eindhoven – Weert.

Om eventueel tot een positief advies over de decentralisatie van de stoptreindiensten Sittard – Heerlen en Roermond – Maastricht Randwyck te kunnen komen, vragen wij informatie over de te verwachten voordelen voor de reizigers en de omvang van de reizigersgroepen bij wie de belangrijkste voor- en nadelen neerslaan, alsmede de garantie dat de aanbevelingen van de commissie-Meijdam vóór het ingaan van de te decentraliseren concessie zijn gerealiseerd.

4. Programma van eisen

Meer reizigersinvloed
Wij vinden dat de nieuwe concessie benut moet worden om reizigers meer invloed te geven. Dit kan door financiële prikkels in de concessie op te nemen, bijvoorbeeld door eventuele tariefsverhogingen afhankelijk te maken van reizigerswaarderingen. NS onderzoekt momenteel zelf de klanttevredenheid. Er moeten waarborgen komen om de onafhankelijkheid te garanderen, bijvoorbeeld door reguliere en onverwachte controles daarop.

Bereikbaarheid
Aangeboden vervoer: groei
Wij vinden het belangrijk dat NS zich richt op groei van het aantal reizigerskilometers. Het is dan ook goed dat u hiervoor een eis in de concessie opneemt. Maar dit moet er niet toe leiden, dat NS de blik versmalt tot de PHS-corridors. Wij adviseren de opdracht aan NS te formuleren in de vorm van een groeidoelstelling van het spoorvervoer in (de groei van) de totale mobiliteitsvraag. Wij zien dit overigens als een gezamenlijke verantwoordelijkheid van minister en NS.

Aangeboden vervoer: grote buitendienststellingen
De bezuinigingsopdracht van €160 miljoen per jaar heeft geleid tot een voornemen van ProRail en NS om werkzaamheden te clusteren in langdurige buitendienststellingen. Denk hierbij aan de grote buitendienststellingen van 2010 in Arnhem en in 2012 in Zwolle. De bereikbaarheid van grote steden en

landsdelen wordt hiermee mogelijk langdurig en ernstig aangetast. Wij zijn uiteraard niet tegen noodzakelijke verbouwing en modernisering van de spoorinfrastructuur en stations, maar we constateren een oplopende trend van grote buitendienststellingen. Nu ProRail en NS hierin steeds minder maat lijken te houden, moeten de concessies van ProRail en NS hieraan grenzen stellen. Wij adviseren u dit punt in de concessie op te nemen.

Aangeboden vervoer: minimumbediening
Wij zijn positief over de verhoging van de minimumbediening van 'overige' stations tot 2x per uur per richting op werkdagen tot 20.00 uur. Voor de 'grote' stations betekent de nieuwe formulering een verlaging van de minimumeis op werkdagen na 20.00 uur en op zondag tot 1x per uur per richting. Dit kan en mag niet de bedoeling zijn.

Vervangend vervoer
In een verstoorde situatie is de beste mogelijkheid voor alternatief vervoer soms het gebruik van een treindienst van een andere vervoerder. In de praktijk komen de afspraken hierover tussen de verschillende vervoerders soms niet of slechts moeizaam tot stand. Wij vinden dat de verschillende overheden hierover een verplichting in hun concessies moeten opnemen.
Indien reizigers stranden moeten zij "in principe" naar hun eindbestemming worden gebracht: wij adviseren de term "in principe" te vervangen door een term die voor minder verschillende interpretaties vatbaar is en zo meer duidelijkheid aan reizigers te verschaffen. Daarbij kan worden gedacht aan een "zware inspanningsverplichting" of "tenzij dat in de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet van NS kan worden gevergd".

Informatievoorziening
Wij vinden dat de eisen aan de reisinformatie over de OV-keten zich ook moeten uitstrekken tot alle grensoverschrijdende treinverbindingen van en naar Nederland.

Aangeboden vervoer: keten
Wij vinden het een goede gedachte om een nieuwe 'zorgplichtketen' te introduceren. In een eerder advies over de per 2015 te verlenen concessie[3] hebben wij al gesteld dat NS, vanuit zijn positie als dominante vervoerder en marktleider op het Nederlandse spoorwegnet, ook dienstbaar is (en moet blijven) aan OV-brede belangen die verder strekken dan het hoofdrailnet. De bijbehorende prestaties en inspanningsverplichtingen met betrekking tot bijvoorbeeld stations, reisinformatie, tariefsamenwerking en distributie kunnen hier worden vastgelegd.

Voor wat betreft de fiets en de auto, zeer belangrijke onderdelen van de vervoerketen, stellen wij voor om de zorgplicht van NS uit te breiden met een aantal punten:

- (deels) gratis stallingsplaatsen voor de fiets bij de stations, ook in de nieuwe concessieperiode. Een mogelijkheid is om de kosten van exploitatie en beheer van de stallingen te betrekken bij de hoogte van de gebruiksvergoeding.
- toevoeging van het nachtnet aan de bepaling over de openingstijden van de stallingen.

[3] Advies consumentenorganisaties LOCOV over concept-beleidsvoornemen vervoerconcessie hoofdrailnet vanaf 2015, 21 december 2009.

- de mogelijkheid om (onder voorwaarden: buiten de spits, tegen betaling) fietsen mee te nemen in de trein, met inbegrip van de treindiensten over de HSL-Zuid;
- een zorgplicht of inspanningsverplichting tot het stimuleren en faciliteren van de overstap tussen auto en trein, onder andere via actuele reisinformatie en parkeer- en P+R-voorzieningen.

Grensoverschrijdend vervoer
Wij hechten veel belang aan verbetering van het netwerk op Intercityniveau over de landsgrenzen heen. Het reizen per trein tussen Nederland en buurlanden moet voor meer reizigers aantrekkelijk worden. Op de belangrijkste relaties moet de reiziger op zijn minst kunnen rekenen op een Intercityverbinding, die geen grotere gemaks- en prijsdrempels kent dan een normale binnenlandse Intercity. Dit wil zeggen:

- een aantrekkelijke frequentie met ruime venstertijden,
- geen reserveringsplicht,
- geïntegreerde tarieven zonder toeslagen,
- gemakkelijk verkrijgbare kaartjes op ieder station,
- geen ingewikkelde toestanden bij poortjes op de stations,
- reisinformatie die naadloos aansluit bij de binnenlandse reisinformatie.

De nieuwe concessie is een goede gelegenheid om op dit punt de gewenste verbeterslag te maken, en wij verwachten dit terug te zien in de zware inspanningsverplichting voor NS, die u in de nieuwe concessie wilt opnemen.

De huidige concessie van de HSL-Zuid bevat een verplichting om een hogesnelheids-treindienst Den Haag – Breda – Brussel te bieden. Wij adviseren u deze eis te laten vervallen, zodat de hiervoor benodigde middelen kunnen worden ingezet voor treindiensten waaraan meer behoefte bestaat. Tussen Den Haag, Rotterdam en Breda wordt immers reeds een zeer frequente treindienst geboden. Een hogesnelheids-uurdienst Breda - Antwerpen, zoals NS aanbiedt in de brochure 'Nederland verbinden', lijkt ons van grotere waarde voor de reizigers.

Als concessieverlener van ProRail vragen wij u (via de beheersconcessie of anderszins) wel te waarborgen dat NS bij zijn inspanningsverplichting niet wordt gehinderd door nieuwe infrastructurele complicaties. Wij doelen op het voornemen van ProRail om het traject Zevenaar - Emmerich om te bouwen naar een bovenleidingspanning van 25kV, dus afwijkend van de spanningen waar de Nederlandse en Duitse reizigerstreinen in overgrote meerderheid voor geschikt zijn.

Kwaliteitsindicatoren
Wij pleiten voor een aanscherping van de concessie-eisen in de vorm van een bodemniveau voor enkele belangrijke prestatie-indicatoren. De prestaties op afzonderlijke treindiensten mogen dan niet onder het bodemniveau zakken. Wij denken hierbij in de eerste plaats aan ‘op tijd rijden’ inclusief ‘reizigerspunctualiteit’ en ‘zitplaatskans’. Prestaties beneden een aanvaarbaar minimum kunnen immers onzichtbaar blijven in het landelijk gemiddelde doordat zij worden ‘gecompenseerd’ door goede prestaties elders.

Toegankelijkheid
Wij zijn allereerst blij met de eis, dat NS alleen nieuwe treinen aanschaft die zelfstandig toegankelijk zijn.

Voor ons is de snelheid waarmee het spoorsysteem zelfstandig toegankelijk wordt gemaakt een belangrijk punt. Hiervoor is een gelijkvloerse instap nodig, waarbij

zowel het perron als de treinvloer op normhoogte zijn en zonder een te brede spleet daartussen. In 2030 zal nog een aanzienlijke vloot Intercitymaterieel in gebruik zijn dat niet zelfstandig toegankelijk is. Het gaat hierbij om het laatst aangeschafte type dubbeldeks Intercitymaterieel (VIRM). Deze treinstellen worden naar verwachting in de periode 2034-2045 vervangen. Om in 2030 te beschikken over een materieelpark dat in zijn geheel aan de eis van zelfstandige toegankelijkheid voldoet, zou het type VIRM moeten worden aangepast. Uit een studie blijkt, dat deze aanpassing met alle bijkomende maatregelen totaal circa €500 tot €800 miljoen euro kost over een periode van 19 jaar. De consumentenorganisaties zijn hierover niet tot een eensluidend advies gekomen.

- De CG-Raad en CSO zijn van mening dat alle treinen in 2030 zelfstandig toegankelijk moeten zijn. Dit betekent dat voor de verlening van de nieuwe concessie afspraken moeten worden gemaakt over aanpassing van het materieel. Anders kan niet aan deze eis worden voldaan. Deze consumentenorganisaties vinden dat de hiervoor benodigde middelen gevonden moeten worden buiten de door het Rijk begrote middelen voor het openbaar vervoer.
- Reizigersvereniging ROVER, de ANWB en de LSVB onderschrijven het belang van een spoorsysteem dat in 2030 zelfstandig toegankelijk is. Zij vinden de kosten voor aanpassing van het volledige park VIRM-treinen echter te hoog. Dit met name in een periode van bezuinigingen, waardoor ook de reiziger in het openbaar vervoer steeds meer zal worden geraakt. Deze consumentenorganisaties willen wel een concretere invulling van de ambitie om het spoorsysteem sneller geheel zelfstandig toegankelijk te krijgen. De stappen op weg naar dit eindbeeld zouden bepaald moeten worden door een zo snel mogelijke toename van het aantal reizigers dat hiervan profiteert. Eén van de nader te onderzoeken mogelijkheden zou kunnen zijn, om alleen het jongste deel van het VIRM-park aan te passen, dat het langst in dienst blijft. Aangezien ook deze consumentenorganisaties als voorwaarde stellen dat de middelen voor zo'n maatregel buiten de OV-begroting moeten worden gevonden, kan een bepaling hierover in de vervoerconcessie beperkt blijven tot een inspanningsverplichting zonder financiële consequenties voor de concessie.
- De Consumentenbond en de fietsersbond onderschrijven, net als alle andere consumentenorganisaties, het belang van zelfstandig toegankelijk openbaar vervoer. Beide standpunten die hierboven naar voren worden gebracht, zijn vertegenwoordigd in hun achterban. De Consumentenbond en de Fietsersbond zien zich daarmee gesteld voor een salomonsoordeel, omdat een keuze voor het ene standpunt onherroepelijk gaat ten koste van de groep die wordt vertegenwoordigd door het andere standpunt. Of er voldoende geld beschikbaar is, welk bedrag "te hoog" is en waar bedragen voor het toegankelijk maken van het materieel gevonden moeten worden, laten zij daarom aan de politiek.

De nieuwe Sprintertreinstellen (type SLT) hebben een verlaagde vloer op normhoogte, maar tussen de treeplank en het perron blijft in veel gevallen een veel te brede spleet open. Hierdoor zijn deze treinen zelfs bij perrons op normhoogte toch niet altijd zelfstandig toegankelijk. NS onderkent dit probleem en zoekt naar een oplossing.[4] Wij hebben begrepen dat realisatie hiervan zou kunnen plaatsvinden in de periode 2018-2025, tegelijk met het aanbrengen van

[4] Zie uw brief aan de Tweede Kamer van 18 november 2011 over het beleidsvoornemen hoofdrailnet, blz. 15/16.

toiletten in dit materieel. Wij zien in de concessie graag de resultaatverplichting, dat al het SLT-materieel ultimo 2024 zelfstandig toegankelijk zal zijn.

Zolang het spoorsysteem nog niet volledig zelfstandig toegankelijk is, moet de reiziger al bij het plannen van zijn reis weten waar hij wel en niet op kan rekenen. Wij vinden daarom dat de eis van een goede informatievoorziening zich niet moet beperken tot *actuele* informatie. Deze moet zich ook uitstrekken tot informatie die reizigers voor het plannen van hun reis nodig hebben. Dit vergt dus een voorspelbare materieelinzet, zodat de reizigers weten wanneer en waar ze op een toegankelijke trein kunnen rekenen.

De verkorting van de aanmeldtijd voor de assistentieregeling tot 1 uur (en op 7 belangrijke stations tot 15 minuten) is een belangrijke stap vooruit. Wij pleiten voor uitbreiding van de assistentieregeling tot alle stations op het hoofdrailnet.

De apparatuur voor de OV-chipkaart is voor mensen met bepaalde beperkingen ontoegankelijk. Wij adviseren als eis in de concessie op te nemen, dat NS voor 2020 zorgt voor toegankelijke OV-chipkaart apparatuur, conform de eisen zoals geformuleerd in de eindbeeldstudies. Totdat er toegankelijke apparatuur is, moeten deze reizigers wel zelfstandig kunnen reizen. Tot nu toe doen zij dit met het papieren kaartje, maar na sluiting van de OV-poortjes zal NS maatregelen moeten nemen om dit mogelijk te maken.

Zitplaatskans

Het conceptbeleidsvoornemen gunning vervoerconcessie hoofdrailnet stelt terecht in paragraaf 2.2: “NS dient zich te richten op de wensen van de verschillende reizigersgroepen. (…) NS dient daarbij ook steeds uit te gaan van in principe jaarlijkse verbetering van de prestaties.”
Uit de invulling taakstelling € 160 miljoen blijkt dat kortere treinen worden ingezet op rustige momenten en op rustige trajecten. Vervolgens staat er:
“De reiziger ervaart wel meer drukte, hierdoor kan het klantoordeel dalen, ondanks een beschikbare zitplaats.”
Wij vragen ons af of hiermee het klantoordeel ‘redelijke kans op een zitplaats in de spits’ wordt bedoeld, een van de zorggebieden in het vervoerplan, en of deze ‘betere afstemming’ ook gevolgen heeft voor de zitplaatscapaciteit in de spits. Wij zouden het onjuist vinden als het klantoordeel ‘redelijke kans op een zitplaats in de spits’ uitgezonderd wordt van de ‘in principe’ gevraagde jaarlijkse prestatieverbetering.

In het Locov hebben wij meermaals geconstateerd dat er zich nog regelmatig problemen voordoen bij het afstemmen van de treincapaciteit op het aantal reizigers, zelfs in vakantieperiodes. Wij vragen ons daarom af wat de gevolgen voor reizigers zullen zijn wanneer NS treinen nog meer “op maat” in zal zetten. Pas wanneer wij een beeld hebben wat de bezuiniging van € 25 miljoen per jaar concreet voor gevolgen heeft (hoeveel treinen worden per dag korter gereden?) kunnen wij beoordelen of de kwaliteit voor de reiziger wel of “niet wezenlijk” wordt aangetast.

Ouderen, met name 80-plussers, geven regelmatig aan niet (meer) met de trein te *durven* reizen vanwege treinen die op onvoorspelbare momenten bijzonder druk zijn. Van deze ouderen wordt echter wel verwacht dat zij naast het bovenregionaal vervoer (Valys) ook het openbaar vervoer blijven gebruiken. Daarnaast baseren ook andere reizigersgroepen, zoals zakelijke reizigers die onderweg willen werken of gezinnen, hun keuze voor de trein op de verwachting een zitplaats te kunnen vinden, zeker buiten de spitsuren.

Als gevolg van de maatregel is er bij omleidingen minder ruimte op omreisroutes. Dat is nu echter ook al regelmatig het geval, met als gevolg dat treinpersoneel een volle trein niet laat vertrekken vanwege de veiligheid. Door een snellere en slimmere bijsturing moeten deze problemen verkleind worden. Ons advies is om eerst te zorgen voor een slimmere en snellere bijsturing en pas na gebleken robuustheid daarvan eventueel over te gaan tot inzet van minder materieel.

Tarieven en vervoerbewijzen
NS en ProRail hebben de gezamenlijke efficiencytaakstelling van 160 miljoen euro zodanig ingevuld, dat deze niet leidt tot een stijging van de tarieven. Dat geldt (nog) niet voor de stijging van de gebruiksvergoeding van 50 miljoen euro, waarvan 40 miljoen voor rekening van de NS komt. NS gaat er vanuit deze stijging op “een nader af te stemmen wijze” te kunnen compenseren, bijvoorbeeld volgens de systematiek van de huidige concessie. Wij vinden dat ook deze taakstelling niet ten koste van de reiziger mag gaan. Dus geen verhoging van de tarieven en ook geen onrendabele treindiensten schrappen die vanuit maatschappelijk oogpunt wel gewenst zijn.

Wij adviseren u tot slot om de eisen in het PvE aan het gebruikersgemak van de OV-Chipkaart aan te scherpen. Dit om het gebruikersgemak van deze kaart te verbeteren. Wij denken onder andere aan de herkenbaarheid en vindbaarheid van OV-chipkaartapparatuur op de stations, een goede restitutieregeling en maximumpercentages voor foute transacties (door technisch falen of door vergeten uit te checken). Wij benadrukken ook het belang van een tijdige realisatie van de eindbeeldstudies en de aanbevelingen van de commissie-Meijdam.

Wij wensen u voor de komende periode alle wijsheid toe bij de verdere uitwerking van het concept beleidsvoornemen en de concrete uitwerking van de concessie. Wij gaan ervan uit dat de uitgewerkte concessie te zijner tijd ter advisering aan ons wordt voorgelegd. Wij zijn graag bereid om het advies nader toe te lichten.

Met vriendelijke groet,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,

Frank Twiss,
Plv. voorzitter Locov.