



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan

Het ministerie van Infrastructuur en Milieu
De directeur-generaal Bereikbaarheid
Drs. L.M.C. Ongering
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Contactpersoon
Arnoud Frerichs
Datum
23 mei 2014
Ons kenmerk
Locov 2014-120750
Onderwerp

Doorkiesnummer
070-4569556
Bijlage(n)
-
Uw kenmerk
IENM/BSK-2014/85184

Advies vervoerconcessie en beheerconcessie hoofdrailnet 2015 - 2024

Geachte mevrouw Ongering,

Op 23 april 2014¹ heeft u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies gevraagd over het concept-ontwerp van de vervoerconcessie voor 2015 tot en met 2024. Ook heeft u ons het concept-ontwerp van de beheerconcessie voor een reactie voorgelegd. Wij voldoen graag aan uw verzoek. Wij starten met enkele algemene opmerkingen. Daarna geven wij artikelsgewijs ons advies op beide concept-ontwerpconcessies.

Algemene opmerkingen over beide concessies

Over het geheel genomen zijn wij positief over de concept-ontwerpconcessies. In algemene zin hebben wij een aantal positieve opmerkingen bij de beide concept-ontwerpconcessies, maar ook enkele punten van kritiek of verbeterpunten.

- a. Wij zien een aantal positieve veranderingen ten opzichte van de lopende concessies:
- sturing op verbetering van de deur-tot-deurketen en samenwerking met andere vervoerders en overheden, onder meer via de landsdelige spoor- en OV-tafels;
 - benoemen en verantwoorden van concrete verbeterprogramma's;
 - meer inhoudelijke sturing van het ministerie van IenM door een jaarlijkse beleidsprioriteitenbrief;
 - prestaties niet alleen beoordelen op landelijke gemiddelden, maar ook op negatieve uitschieters;
 - meer overeenstemming tussen de vervoer- en beheerconcessie bij de inhoudelijke aansturing van NS en ProRail.

¹ IENM/BSK-2014/85184, Vervoerconcessie en beheerconcessie hoofdrailnet 2015 - 2024

Secretariaat

Bezoekadres
Plesmanweg1-6
2596 JG DEN HAAG

Postadres
Postbus 20905
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

Daarnaast bevatten de nieuwe concessies belangrijke verbeteringen die al eerder waren aangekondigd:

- integratie van hoofdrailnet en HSL-Zuid;
- verhoging van de minimum-bediensfrequentie van de kleinere stations op maandag t/m vrijdag buiten de spitsuren (tot 20 uur) tot tweemaal per uur per richting;
- inbouw van toiletten in de bestaande treinstellen type SLT en de verplichting tot toiletten in nieuw te bestellen materieel.

- b. Een algemeen punt van kritiek is dat de ambities in de concessies te weinig worden vertaald in meetbare doelen. Wij adviseren u om meer resultaatgerichte bepalingen te formuleren. Dit geldt in het bijzonder voor de samenwerking tussen vervoerders – of tussen vervoerders en overheden – bij de ketenmobiliteit. We adviseren u verder om deze samenwerking ook onderdeel te laten zijn van de tussentijdse evaluatie. De evaluatie geeft tevens mogelijkheden om andere partijen aan te spreken over dit gedeelde belang.

Bij het laatstgenoemde prestatiegebied past wel een kanttekening. NS kan zich wel ambitieuzer en coöperatiever opstellen, maar geen samenwerking en investeringen van andere partijen afdwingen. Dit kan in sommige gevallen betekenen dat de minister of staatssecretaris een rol moet spelen om bij andere partijen de weg te effenen voor het realiseren van belangrijke beleidsprioriteiten.

- c. Goed is dat NS en ProRail transparant moeten zijn over afwegingen tussen en binnen prestatiegebieden. Bijvoorbeeld de prestatiegebieden betrouwbaarheid, veiligheid, reisgemak en deur-tot-deur reis. In de afgelopen jaren hebben wij gezien dat deze afwegingen een grote invloed kunnen hebben op de kwaliteit van het vervoeraanbod en de dienstverlening aan de reizigers. NS en ProRail zullen hiervoor een afwegingskader hanteren².

Dit afwegingskader staat niet in de concessie zelf, maar wordt nog ontwikkeld in de uitvoeringsagenda van de LTSA deel 2. Daarmee is dit voor de consumentenorganisaties bij de beoordeling van de concessies nog een open einde. Wij behouden ons het recht voor om hierover nog nader te adviseren. Wij worden dan ook graag betrokken bij de vaststelling van het afwegingskader in de uitvoeringsagenda van de LTSA deel 2.

- d. Positief is dat de nieuwe concessies verplichten tot meer transparantie en openbaarheid over prestaties.
- e. Ernstige en grootschalige ontregelingen van het treinverkeer komen niet expliciet tot uitdrukking in de informatie- en prestatie-indicatoren. Dit geldt ook voor uitgedunde dienstregelingen – preventief of als gevolg van extreem lange hersteltijden – die in het dagplan zijn opgenomen. Eigenlijk komen deze aanslagen op de betrouwbaarheid van de trein vooral indirect tot uitdrukking in het klantoordeel over 'op tijd rijden'. Wij vinden dat dit manco nadere aandacht verdient. Het zou er namelijk toe kunnen leiden dat het aan NS en ProRail voorgeschreven streven naar voortdurende verbetering te veel op kleine effecten en te weinig op oorzaken met majeure impact wordt gericht.

² Vervoerconcessie artikel 5.2, beheerconcessie artikel 6.2.

- f. De concessies verplichten NS en ProRail om per 1 januari 2015 een escalatieladder te hebben afgesproken, die impasses tussen NS en ProRail moet voorkomen³. Wij zien momenteel nog belangrijke verschillen in denken en handelen tussen het vervoerbedrijf en het technisch bedrijf. De meer gelijkgerichte aansturing in de nieuwe concessies bevordert het overbruggen van deze verschillen, maar heft ze niet op. NS en ProRail blijven immers apart geleide organisaties. Wij zijn niet bij voorbaat gerust op de effectiviteit van de uitkomst.
- g. De concessies bevatten boetebepalingen, voor NS verhoogd tot maximaal 6,5 miljoen euro per jaar en voor ProRail nog steeds maximaal 2,75 miljoen euro per jaar. De boetes zijn niet meer voorwaardelijk maar direct opeisbaar. Staatssecretaris Mansveld heeft bij de presentatie van de concept-ontwerpconcessies aangegeven te onderzoeken hoe de boetes meer ten goede kunnen komen aan de reizigers.

Wij hebben gemengde gevoelens bij het (verscherpte) boeteregime. Wij onderkennen de behoefte aan effectievere prikkels tot verbetering van de dienstverlening aan de reiziger. Wij betwijfelen echter of een eenzijdig boeteregime, zonder bonus voor aantoonbare verbeteringen van de dienstverlening, de beste manier is om tot de gewenste verbeteringen te komen. Boetes kunnen worden ingecalculeerd en aanzetten tot pervers handelen. Het effect van publiekelijk aan de schandpaal nagelen of een publieke waardering voor geleverde prestaties is misschien wel groter.

Indien de concessieverlener toch een boeteregime wil hanteren, lijkt het ons een goede gedachte dat deze gelden ten goede komen aan de reizigers. Het kan echter niet de bedoeling zijn dat dit een structurele bron van opbrengsten wordt. Dit betekent dat per jaar moet worden gezien wat op dat moment de beste besteding in het belang van de reizigers is. Wij zouden graag zien dat dit telkens in overleg met de consumentenorganisaties in het Locov gebeurt. Sommige regionale concessieverleners hebben reeds een vergelijkbare regeling getroffen met hun regionale consumentenplatform.

Vervoerconcessie hoofdrailnet

Artikel 2: Reikwijdte

Wij hebben de afgelopen jaren reeds aangegeven⁴ in principe positief te staan tegenover decentralisatie van de stoptreindiensten Sittard – Heerlen en Roermond – Maastricht Randwyck. Wel hebben wij daarbij de voorwaarde gesteld dat de aanbevelingen van de commissie-Meijdam vóór het ingaan van de decentrale concessie moesten zijn gerealiseerd om nadelige effecten voor de reizigers te voorkomen. Met de totstandkoming van het NOVB en de maatregelen om de nadelige prijseffecten van concessiegrenzen (dubbel opstaptarief en verlies van afstandsdegressie) te ondervangen zijn inmiddels twee van de drie aanbevelingen gerealiseerd. Ons standpunt blijft ongewijzigd dat bij het ingaan van de nieuwe decentrale concessie ook de derde aanbeveling, enkelvoudig in- en uitchecken, moet zijn ingevoerd op de overstap- en samenloopstations van NS en de nieuwe concessiehouder in Limburg. Reizigers moeten op deze trajecten met beide vervoerders kunnen reizen zonder last te hebben van verschillende in- en uitcheckpaaltjes en tariefverschillen. De regionale concessieverleners en

³ Vervoerconcessie artikel 9.3, beheerconcessie artikel 9.3.

⁴ Zie o.a. ons advies aan de minister van IenM over het beleidsvoornemen concessie hoofdrailnet 2015 d.d. 22 december 2011, Locov 2011-177178.

vervoerders op het samenlooptraject Arnhem – Doetinchem hebben al enkele jaren geleden laten zien dat dit mogelijk is.

Artikel 10: Samenwerking met consumentenorganisaties

De toelichting bij dit artikel bevat een verwijzing naar een uitspraak van het College van Beroep voor het bedrijfsleven. Hierin is bepaald dat het wettelijk adviesrecht van de consumentenorganisaties tevens geldt voor binnenlands vervoer met internationale treinen. Wij adviseren dit overleg- en adviesrecht uit te breiden met het internationaal vervoer dat NS op grond van deze vervoerconcessie uitvoert. Hoewel hier dus geen wettelijke verplichting toe bestaat, zien wij hier voldoende reden voor.

Artikel 12: Samenwerking met regionale spoorvervoerders

In 2012 heeft de staatssecretaris de Kamer toegezegd dat in de nieuwe vervoersconcessie de toegankelijkheidsverbetering van de hele OV-keten meer aandacht zal krijgen. Wij zien graag een artikel toegevoegd waarin samenwerking met andere regionale vervoerders en decentrale overheden ter bevordering van het flankerend beleid voor toegankelijkheid in de OV-keten expliciet wordt benoemd.

Artikel 28: Deur-tot-deur reis

Wij stellen u voor onder lid 3 een sub f toe te voegen:

3.f. assistentieverlening bij de aansluiting met andere vervoerders van reizigers met een beperking.

Artikel 29: Fiets en P + R

Lid 1 en 2 beschrijven de huidige stand van zaken bij het fietsparkeren rond stations en de rol van diverse partijen. Wij vinden het positief dat lid 1 bepaalt dat NS samen met andere partijen moet zorgen voor voldoende fietsparkeerplekken (inclusief gratis plekken) en een goede bezetting. Positief waarderen wij ook het streven naar integrale business-cases bij het fietsparkeren bij stations. Lid 1 en 2 zijn nieuw ten opzichte van de bestaande concessie, lid 3 stond ook al in de huidige concessie.

Wij willen erop wijzen dat de inspanningsverplichting, die van NS in deze leden van artikel 29 wordt gevraagd, op gespannen voet kan staan met het voornemen om investeringen in en verantwoordelijkheid voor het fietsparkeren bij stations na 2020 (dat wil zeggen tijdens de looptijd van de concessies) volledig te leggen bij de decentrale overheden. In de concept-beheerconcessie wordt dit voornemen herhaald in bijlage 2 bij artikel 19 lid 1. De consumentenorganisaties adviseren dit voornemen te heroverwegen bij de tussentijdse evaluatie van het Actieplan fietsparkeren bij stations in de tweede helft van 2015. Wij adviseren verder bij de tussentijdse evaluatie robuuste afspraken te maken over de rol en bijdragen van het Rijk, NS en de decentrale overheden. Een blijvende betrokkenheid van het Rijk is ons inziens logisch in het kader van de van-deur-tot-deur benadering en een systeemverantwoordelijkheid voor de ketenvoorzieningen rond de stations. Daardoor is NS in staat de opdracht in genoemde artikelen waar te maken.

Positief zijn de consumentenorganisaties over de leden 4, 5 en 6 over het meenemen van de fiets in de trein. Lid 4 spreekt over een betere afstemming tussen vraag en aanbod in de zomermaanden. De consumentenorganisaties constateren dat capaciteitsproblemen zich met name voordoen in de zomermaanden en zonnige en vrije dagen in het voor- en naseizoen. Maatwerkoplossingen om de capaciteit in deze periode uit te breiden zijn in de ogen van de consumentenorganisaties het beste antwoord op dit specifieke probleem.

De leden 5 en 6 gaan over grensoverschrijdend vervoer en diensten op de HSL-

Zuid. De consumentenorganisaties zijn positief over deze leden, die als gevolg kunnen hebben dat de mogelijkheid tot het meenemen van fietsen naar het buitenland (en naar Nederland vanuit het buitenland) aanzienlijk verbetert ten opzichte van de huidige, onbevredigende situatie. Volgens de consumentenorganisaties bewijzen ervaringen met hogesnelheidstreinen in andere landen dat fietstransport in deze treinen verantwoord en veilig mogelijk is. De consumentenorganisaties dringen erop aan de voortgang van deze voornemens in de leden 4, 5 en 6 gedurende de looptijd van de concessie zorgvuldig te monitoren.

Uit lid 7 spreekt te weinig ambitie om de keten auto – OV te verbeteren. Wij vinden dat de concessie NS meer expliciet moet verplichten tot een pakket van maatregelen om P+R te verbeteren en waar nodig uit te breiden.

Artikel 31: Materieelinzet in relatie tot comfort

Waar het voor de reiziger op aankomt is niet alleen een goede *planning* van de in te zetten materieelcapaciteit, maar ook het dagelijks *realiseren* van de planning. Daarbij gaat het o.a. om de zorg voor de beschikbaarheid van voldoende inzetbaar materieel en om de juiste allocatie van het materieel. Juist hier gaat het nog te vaak mis. In lid 1 zou dus moeten staan: "NS plant en realiseert de materieelinzet..."

Artikel 32: Toegankelijkheid voor reizigers met een functiebeperking

Wij adviseren u onder lid 1 sub b en c de zinsneden "Wanneer dit redelijkerwijs niet mogelijk is" en "Wanneer de voorziening niet inpasbaar blijkt" aan te vullen met de passage: "treden concessieverlener, NS en belangenorganisaties van reizigers met een functiebeperking in overleg om tot een alternatieve oplossing te komen".

Wij adviseren u onder lid 1 een sub g toe te voegen:

1.g. voor aankomst station om te roepen: naam station, spoornummer, de perronzijde (in- en uitstapkant) en vóór vertrek de eerstkomende stop en eindbestemming te melden.

Onder lid 2 sub f mag stilliger worden benadrukt dat NS de regie voert. De reiziger mag niet in de kou blijven staan, doordat regionale spoorvervoerders andere voorwaarden (b.v. tijden) hanteren dan NS. Dit moet uiteraard ook onderdeel uitmaken van de concessies van de regionale vervoerders.

Wij stellen daarom voor u onder lid 2 een sub g toe te voegen:

2.g. NS voert ook de regie m.b.t. de assistentie voor regionale vervoerders, d.w.z. assistentie van en naar tram- of bushalte.

Wij stellen u voor een lid 3 (dit nummer ontbreekt nu) toe te voegen:

3. NS traint personeel dat rechtstreeks in contact komt met mensen met auditieve, visuele, motorische of verstandelijke beperking in bewustwording en herkenning van deze reizigers en hun - soms onzichtbare - behoeften en in het omgaan daarmee.

Wij adviseren u aan lid 4 de onderstaande zin toe te voegen:

"Maatregelen met betrekking tot verbetering van de zelfstandig toegankelijkheid van treinen worden ook afgestemd met de belangenorganisaties voor mensen met een beperking."

Naarmate de toegankelijkheid van het OV toeneemt, worden meer reizigers gedwongen gebruik te maken van het OV ten koste van het doelgroepenvervoer. Het is daarom belangrijk niet alleen de wensen van huidige reizigers te inventariseren, maar ook die van degenen die nu nog niet met het OV (kunnen) reizen. Wij adviseren u daarom in lid 5 het onderzoek naar de wensen van de

reizigers met een functiebeperking aan te vullen met *"en reizigers met een functiebeperking die nog niet met het OV reizen"*.

Daarnaast is lid 5 te vrijblijvend: de resultaten van het onderzoek hoeven alleen te worden besproken. Daarom adviseren wij u om onder lid 5 een sub a en b op te nemen:

5.a. NS ontwikkelt plannen op basis van de uitkomsten uit het onderzoek en het overleg met de belangenorganisaties voor de uitbreiding en verbetering van voorzieningen die bijdragen aan de verbetering van de mogelijkheid om zelfstandig te reizen met het OV.

5.b. De keuze en fasering van nieuwe maatregelen worden besproken in het overleg tussen NS, belangenorganisaties en concessieverlener waarna de concessieverlener de programmering bepaalt.

Wij adviseren u in lid 6 aan de zinsnede *"werkt NS samen met de concessieverlener, de infrastructuurbeheerder en de belangenorganisaties"* toe te voegen: *"de overige ketenpartners in het OV"*.

Artikel 33: Toiletten in de trein

Zoals opgemerkt in het algemene deel van ons advies waarderen wij het opnemen van dit artikel. Wel adviseren wij de verplichting tevens te laten gelden voor materieel dat NS huurt.

Artikel 37: Reisinformatie

Lid 2.a van dit artikel geeft NS de opdracht om de informatie- en bewegwijzeringssystemen op de stations te verbeteren. Wij zouden graag zien dat aan lid 1 een vergelijkbare opdracht wordt toegevoegd om de identificatie van treindiensten te verbeteren. Dit kan bijvoorbeeld door lijnummers te hanteren. Dit ten behoeve van het inzichtelijker maken van het netwerk van treindiensten en een doeltreffender communicatie over vertragingen, uitval van treindiensten en aangepaste dienstregelingen.

Reisinformatie dient voor blinden en slechtzienden beter toegankelijk te worden door een spraakoptie toe te voegen aan de informatie zoals die gegeven wordt door de vertrekborden boven de perrons. Deze optie is al beschikbaar op veel haltes voor bus, tram en metro in het stad- en streekvervoer, onder meer in Utrecht en Rotterdam. Wij adviseren de invoering van een dergelijke voorziening toe te voegen aan dit artikel.

Reisinformatie betreft ook de hele vervoersketen. Daarom willen wij u voorstellen onder lid 1 sub d *"aansluitende spoorvervoerders"* aan te vullen met *"en regionale OV vervoerders"*.

Artikel 46: Grensoverschrijdend vervoer

In de leden 3 en 6 wordt een te grote afhankelijkheid van buitenlandse vervoerders en overheden verondersteld bij het tot stand brengen van internationale verbindingen. In Europa is het aanbieden van internationale treindiensten een vrije markt. NS kan deze treindiensten ook zelf organiseren.

In lid 7 wordt NS verplicht om goede voorzieningen te treffen om de reizigers gemakkelijk gebruik te laten maken van grensoverschrijdende verbindingen. Wij menen dat daar ook een minimum aan proposities bij hoort, waarbij wij in de eerste plaats denken aan abonnementen voor grensoverschrijdende forenzen. Een dergelijke verplichting bestaat ook bij de *"beschermde reisrechten"* in het binnenlands vervoer.⁵

⁵ Zie artikel 54, leden 1 en 2.

Wij adviseren in dit artikel ook een eis te stellen aan de tarieven. Deze eis zou als volgt kunnen luiden. "Voor internationale reizen in de treinen bedoeld in dit artikel geldt in ieder geval de tariefstructuur voor Non-integrated Reservation Tickets, zoals vastgesteld in de Internationale Spoorwegunie. Hierop zijn geen verdere toeslagen van toepassing. De NRT-tarieven voor internationale reizen in de treinen bedoeld in dit artikel worden vastgesteld op de hoogte van de binnenlandse NS-tarieven."

Artikel 54: Jaarlijkse tariefwijziging

De consumentenorganisaties vinden het principiële onjuist dat bij de doorberekening van een verhoogde gebruiksvergoeding in de tarieven een extra opslag wordt toegepast om NS te compenseren voor de vraaguitval. Hiermee betalen reizigers voor het wegblijven van andere reizigers als gevolg van prijsverhogingen van NS. Dit kan niet de bedoeling zijn. De compensatie is ook een onjuiste prikkel, omdat hij de vervoerder niet aanspoort zijn klanten bij een prijsverhoging te behouden. Bij het regionaal vervoer hebben de concessieverleners naar aanleiding van een kritisch advies van de regionale consumentenorganisaties besloten tot een stapsgewijze afschaffing van deze compensatie, zodat deze vanaf 2017 niet meer zal worden gehanteerd. De consumentenorganisaties in het Locov adviseren u dit voorbeeld te volgen.

Artikel 55: Tariefdifferentiatie

NS hanteert bij diverse propositities – Voordeelurenabonnement, Dal Voordeel, Altijd Voordeel, Dal Vrij – reeds een tariefdifferentiatie met belangrijke prijsverschillen tussen spits en dal. De drukte in de trein is een andere belangrijke prikkel voor reizigers om op een rustiger moment te reizen als dat maar enigszins kan. Een deel van de reizigers heeft geen enkele invloed op het tijdstip van zijn reis.

Het ruimte laten aan NS voor een extra prijsverhoging in de spits (10% voor enkele reizen/retours, 6% voor trajectabonnementen) vinden wij dan ook een verwerpelijke zaak: én voor de treinfores die onmogelijk naar een ander tijdstip kan uitwijken, én voor Nederland, door de toenemende drukte op de weg waartoe onevenwichtig prijsbeleid zal leiden.

Wij zijn er niet bij voorbaat tegenstander van dat NS met voorstellen komt voor een andere invulling van de tariefdifferentiatie spits/dal. Deze mogelijkheid is ook opgenomen in de huidige concessie. Maar wij vinden het een volstrekt verkeerd signaal dat de concessieverlener het pad naar extra prijsverhogingen in de spits voor NS effent door – anders dan in de huidige concessie – concrete percentages aan te geven.

Artikel 56: Geld terug bij vertraging

De regeling zoals bedoeld in lid 2 zou expliciet in de concessie moeten worden opgenomen, bijvoorbeeld in een bijlage.

Bij lid 3, voor internationale reizigers, adviseren wij net als bij lid 2 "ten minste" toe te voegen. NS moet vrij zijn te kiezen voor een betere regeling.

Artikel 57: Samenwerking op concessieoverstijgende onderwerpen

NS en regionale vervoerders (trein en metro) hebben in een aantal gevallen afspraken gemaakt over omreismogelijkheden bij geplande en ongeplande trajectstremmingen, zonder dat dit tot extra kosten voor de getroffen reizigers leidt. Deze afspraken zijn echter niet met alle vervoerders tot stand gekomen. Wij zouden de gewenste verbetering van de samenwerking, daar waar dat nog nodig is, graag expliciet in dit artikel opgenomen zien. Uiteraard moet deze samenwerking ook gelden voor omreizen via NS ingeval van trajectstremmingen bij regionale vervoerders.

Artikel 61: Binnenlandse verbindingen (HSL-Zuid)

Op het hoofdrailnet schrijft artikel 44 naast minimumfrequenties ook een minimum voor de dienstregelingen per dag voor. Wij adviseren de laatstgenoemde verplichting ook op te nemen voor de verbindingen over de HSL-Zuid.

Artikel 62: Verbinding Amsterdam – Brussel

Bij de IC Amsterdam – Brussel legt de concessie NS voor tien jaar vast op de bediening van de nu voorziene route.⁶ Dit kan een hindernis zijn voor een alternatieve routing van deze treindienst, als blijkt dat deze beter tegemoetkomt aan de wensen van een overgrote meerderheid van de reizigers, zonder de belangen van de overige reizigers teveel te schaden. Wij adviseren u NS te verplichten tot een evaluatie van feitelijke reizigersstromen, reizigersvoorkeuren en verbetermogelijkheden van de reissnelheid vóór 2017, wanneer de route via Breda zal gaan lopen. Dit uiteraard in samenwerking met de NMBS. Voor de periode vanaf de jaardienstregeling 2017 zou de detaillering van de bedieningsverplichting nu niet verder hoeven te gaan dan Amsterdam, Breda en Brussel.

Lid 5 geeft reeds een aanzet tot de hierboven bedoelde evaluatieverplichting. Deze aanzet is echter in het licht van het bovenstaande te beperkt. Bovendien is hij te weinig ambitieus in het verbeteren van de reistijd Amsterdam – Brussel. De reistijd moet echt onder de drie uur blijven; dat is dan al een kwartier langer dan in 2009.

Wij adviseren lid 4 te schrappen. Wij achten het uitermate ongewenst om in een concessie de vervoerder bij voorbaat ruimte te bieden om minder dan het beoogde treinaanbod te realiseren. Onvoldoende beschikbaarheid van spoorcapaciteit behoort (al of niet via een overbelastverklaring) te leiden tot een capaciteitsanalyse en een capaciteitsvergrotingsplan. Dit geldt voor de IC Brussel net zo goed als voor iedere binnenlandse treindienst.

Wij adviseren ook lid 8 te schrappen. Het is denkbaar dat zich omstandigheden voordoen die nopen tot een herziening van bepaalde artikelen in de concessie. De juiste weg lijkt ons dan dat de concessieverlener of de concessiehouder een wijziging van de concessie voorstelt.

Artikel 63: Verbindingen met Brussel, Lille, Parijs en Londen

Lid 1 verplicht NS tot het bieden – vanaf 2017 – van veertien treinen per werkdag naar Brussel, waarvan er negen doorrijden naar Parijs en twee naar Lille. Wij denken dat het beter zou zijn om de specificatie van de bestemming in Frankrijk niet in de concessie voor te schrijven. Dit laat aan de vervoerder de ruimte om voor de naar Frankrijk doorrijdende treinen een verdeling te kiezen die het beste aansluit bij de gebleken behoefte van de reizigers.

Lid 7 bepaalt dat een zitplaatsreservering verplicht is. Het lijkt ons niet nodig en niet gewenst dat de concessie dit voorschrijft. Voor zover het vervoerbedrijf een verplichting tot reservering wil hanteren, kan het dat zelf opnemen in de vervoervoorwaarden.

Artikel 65: Tarieven HSL-Zuid-diensten

Lid 3 schrijft voor dat op internationale reizen met de Intercitydienst Amsterdam – Brussel de tariefstructuur van Non-integrated Reservation Tickets van toepassing moet zijn. Dat is op zichzelf goed, maar het beschermt de reiziger niet

⁶ De omschrijving van de bediende stations bevat twee onjuistheden: Rotterdam ontbreekt en Zaventem (dat ligt aan de lijn Brussel – Leuven) moet zijn: Brussel-Nationaal-Luchthaven.

tegen substantieel hogere tarieven dan vergelijkbare treindiensten in het binnenlands verkeer. De intercity Amsterdam – Brussel steekt daar qua snelheid en comfort immers niet gunstig bij af. Ook is hiermee niet verzekerd dat abonnementen voor forenzen blijven worden aangeboden. Kortom: op lid 3 van artikel 62 is ons advies bij artikel 46, lid 7 van toepassing.

Het is goed dat lid 4 een verplichting voor NS bevat om het gebruik van het Nederlandse OV-betaalsysteem door reizigers uit het buitenland mogelijk te maken. Hier ontbreekt nog het nodige aan, zoals het kunnen betalen van abonnementen vanaf een buitenlandse bankrekening of zonder Nederlands adres, en betaling aan het loket of de automaat met alle SEPA-betaalkaarten en gewone bankpassen. Het begrip "faciliteren" laat echter een veel beperktere opvatting toe. Daarom adviseren wij de tekst als volgt te wijzigen: "NS treft maatregelen zodat reizigers uit het buitenland het OV-betaalsysteem met hetzelfde gemak en dezelfde mogelijkheden kunnen gebruiken als reizigers uit Nederland."

Bijlage 2: Informatie- en prestatie-indicatoren

Wij vinden het een uitstekende gedachte om de "Notering klantvriendelijkheid" (op de ranglijst van een onafhankelijk en gezaghebbend onderzoek) een belangrijke plaats te geven bij de informatie-indicatoren.

Er ontbreekt een goede indicator die het aantal gebeurtenissen met grootschalige rituitval aangeeft: 'zwarte dagen' voor een hele regio, maar ook grootschalig uitgedunde dienstregelingen (preventief of veroorzaakt door extreem lange hersteltijden van storingen of schade). Zie ook onze algemene opmerking onder punt e. De indicator 'reizigerspunctualiteit' voorziet hier niet in, hoezeer wij het ook waarderen dat deze als prestatie-indicator voor NS en ProRail een grotere rol gaat spelen. Ook voor deze indicator geldt echter dat alle vertragingen van meer dan 5 minuten tot één gemiddelde worden opgeteld. Een uitgevallen trein of een niet-gerealiseerde aansluiting telt als vertraging van 30 minuten mee in de reizigerspunctualiteit, maar in de rapportage is er geen verschil tussen reizigers die 5, 30 of 120 minuten vertraging hebben opgelopen.

Wij zijn van mening dat het klantoordeel over de prijs-/prestatieverhouding een openbare informatie-indicator behoort te zijn.

Een belangrijk onderdeel van reisgemak is betaalgemak. Sinds de invoering van de OV-chipkaart is dit een van de meest besproken aspecten van het reizen met het openbaar vervoer geworden. Het is goed dat hierover een informatie-indicator is opgenomen. Wij vinden het echter beslist onjuist om dit aspect terug te brengen tot een technische meting van de betrouwbaarheid van het OV-chipkaartsysteem van NS. Het hoort te gaan om het oordeel van de klant. Dus niet alleen over de technische betrouwbaarheid, maar ook over het gebruiksgemak van het gehele betaalsysteem.

Beheerconcessie

De grootste knelpunten voor de reiziger liggen momenteel op het vlak van de zorg voor de infrastructuur. Geplande en ongeplande niet-beschikbaarheid van de spoorweginfrastructuur plegen een veel te grote aanslag op de bruikbaarheid en betrouwbaarheid van de trein. Het gaat om een overmaat aan bouwwerkzaamheden met veel hinder voor de reizigers, om de dagelijkse sein-, wissel- en stroomstoringen en sinds kort ook om het exponentieel toegenomen aantal keren dat het treinverkeer tijdens de dienstregelingen wordt stilgelegd voor spoedreparaties.

Hierdoor worden de reizigers van zowel NS als de regionale vervoerders getroffen.

Wij zien in dat hinder door grote werken aan het spoor en door incidenten nooit helemaal uit te bannen is. Waar het om gaat is dat deze hinder de afgelopen decennia buiten proporties is geraakt. Een aantal bronnen van reizigershinder wordt inmiddels aangepakt door verbeterprogramma's, waarvan het goed is dat deze nu in de beheerconcessie worden benoemd. Daarnaast zijn er echter ook andere oorzaken van overmatige reizigershinder waarvan nog niet duidelijk is of – en zo ja, hoe – daar sprake is van sturing op verbetering. Bijvoorbeeld het grote aantal ingrijpende werkzaamheden aan het spoor en het sterk toegenomen aantal hinderlijke spoedreparaties.

a. Geplande niet-beschikbaarheid

ProRail en NS hebben – in overleg met de consumentenorganisaties – een indicator ontwikkeld voor de hoeveelheid hinder voor reizigers als gevolg van buitendienststellingen ten behoeve van werkzaamheden. In deze indicator worden diverse vormen van hinder (langer onderweg, vaker overstappen, bus in plaats van trein) onder één noemer gebracht: extra reizigersminuten. Hiermee kunnen verschillende uitvoeringsvarianten van werkzaamheden beter dan tot nu toe worden vergeleken op het aspect reizigershinder. Deze indicator kan wellicht ook behulpzaam zijn bij het verkrijgen van meer inzicht in de totale hoeveelheid reizigershinder als gevolg van geplande werkzaamheden per jaar. Wij zouden aan deze jaarlijkse hoeveelheid hinder een plafond gesteld willen zien, omdat de groei van de afgelopen jaren momenteel niet merkbaar wordt geremd. Effecten van deze limitering zouden kunnen zijn dat een overladen projectenprogramma anders wordt gefaseerd en dat meer naar andere (innovatieve) uitvoeringsvormen wordt gezocht die minder hinder voor reizigers veroorzaken.

b. Acut geplande niet-beschikbaarheid

Spoedreparaties tijdens de dienstregelingen zijn voor reizigers zeer hinderlijk, omdat het stilleggen van het treinverkeer pas kort tevoren wordt aangekondigd en ze steeds vaker ook op drukke uren plaatsvinden. Een toename van spoedreparaties kan wijzen op werkprocessen die niet in orde zijn of op zijn minst reizigersonvriendelijk zijn opgezet. Een toename kan ook wijzen op een zorgwekkende onderhoudstoestand van het spoor. Vanuit de eerstgenoemde oorzaak zouden wij het wenselijk vinden om deze extra buitendienststellingen aan banden te leggen, vanuit de tweede oorzaak echter niet.

Wij vinden dat ProRail scherper moet worden aangestuurd op verbetering. Wij adviseren het aantal "buiten termijn aanvragen" van capaciteit en acute buitendienststellingen voor spoedreparaties op te nemen als informatie-indicator.

c. Ongeplande niet-beschikbaarheid

Voor de hinder door storingen vinden wij het niet voldoende dat ProRail wordt gestuurd op het aantal TAO's en de gemiddelde hersteltijd van TAO's. Een korte storing in de nacht, waarvan geen enkele reiziger last heeft gehad, telt als TAO even zwaar als een storing die tot gevolg heeft dat het treinverkeer in een aanzienlijk deel van de Randstad tijdens de spits komt stil te liggen en die daarmee ook nog uren ná het technisch herstel van de storing een enorme impact op het treinverkeer heeft.

Wij adviseren een indicator toe te voegen die het aantal gebeurtenissen met grootschalige rituitval aangeeft, bijvoorbeeld 'zwarte dagen' voor een hele regio en dagen met een grootschalig uitgedunde dienstregeling, al

dan niet opgenomen in het dagplan. Zie ook ons advies bij bijlage 2 van de vervoerconcessie (opmerking b).

d. Toetsing verscherping plan- en werknormen

ProRail voert van tijd tot tijd verscherpingen van plan- en werknormen door vanuit een streven naar meer veiligheid (in opdracht van de overheid of anderszins). Wat lijkt te ontbreken, is een toetsing van maatregelen aan effecten op de kwaliteit en de kwantiteit van de dienstverlening op het spoor (o.a. beschikbaarheid en betrouwbaarheid van het vervoer). Bij een voornemen/opdracht tot aanscherping van normen zou een effectrapportage en een transparante afweging moeten worden voorgeschreven.

e. Specificatie van punctualiteit en uitgevallen treinen per traject/treinserie

De consumentenorganisaties vinden het gewenst dat informatie over de punctualiteit en uitgevallen treinen ook per traject en/of treinserie beschikbaar is. Dit past bij het vergroten van de transparantie en het gedifferentieerd inzicht dat ProRail per traject kan leveren, zoals al is aangegeven in de toelichting bij de beheerconcessie.⁷ De toelichting bij de concessie geeft terecht aan dat ook de reizigersorganisaties hiermee beter in staat zijn hun rol te vervullen. Dit betreft niet alleen de consumentenorganisaties in het Locov, maar tevens die in de Rocov's. Ons advies om deze informatie per traject/treinserie beschikbaar te stellen betreft dan ook niet alleen het hoofdrailnet, maar alle treindiensten waarop de beheerconcessie van ProRail van toepassing is.

f. Bekendmaking buitendienststellingen

Het is gewenst dat reizigers in een vroeg stadium informatie kunnen vinden over waar en wanneer er beperkingen in het treinverkeer zullen zijn als gevolg van werkzaamheden. Daarvoor is van belang dat de vervoerders tijdig over deze informatie beschikken. De consumentenorganisaties stellen voor, in de concessie het voorschrift op te nemen dat ProRail de precieze beschikbaarheid van de infrastructuur minimaal 13 weken tevoren bekend maakt aan de vervoerders.

Wij zijn natuurlijk van harte bereid het advies nader toe te lichten wanneer u dit wenst.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,



Arriën Kruyt

⁷ Zie toelichting beheerconcessie, paragraaf 6.2 (blz. 9), "vergroten van transparantie".