

Hoofdstuk	Pagina	Alinea	Onderwerp	V-O-A	Partij	Vraag - Opmerking - Advies	Antwoord op de vraag/reactie op het advies
	7		Reisinformatie, geplande werkzaamheden	A	Locov	Uw voornemen m.b.t. het verder automatiseren van informatie over geplande werkzaamheden via InfoPlus zal leiden tot meer consistentie. Dat is goed, maar gezien de toenemende hoeveelheid buitendienststellingen die u signaleert zouden wij daarnaast graag een toegankelijker presentatie willen dan de waslijst op volgorde van startdatum buitendienststelling. Wij denken hierover graag met u mee.	Graag zouden wij deze punten willen bespreken tijdens de themasessie die na de zomer 2016 gepland staat.
	7		Reisinformatie, InfoPlus	O	Locov	In onze zienswijze op het Vervoerplan 2016 namen wij het volgende op: "Wij constateren al sinds de introductie van de InfoPlus-schermen op de stations regelmatig storingen in de datatransmissie (oude informatie blijft hangen op displays of blanco displays) en onjuiste aankondigingen op de treinaanwijzers boven de perrons (met name ingeval van a- en b-perronfasen en in situaties waarin de treinen als gevolg van een vertraging in een andere volgorde aan het perron komen)." <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op het probleem van het 'blijven hangen' van oude informatie op de schermen reageerde u niet. Het probleem is blijven bestaan. Wij hebben dit nu opgenomen in onze reactie op het Beheerplan, in de hoop dat ProRail wel in staat is om hier iets aan te doen.</li> <li>• Wij zien o.a. in Amsterdam C, Utrecht C, Haarlem en Zwolle nog steeds geregeld onjuiste aankondigingen van treinen op a-/b-perronfasen. Wij geloven dat verbetering wel degelijk mogelijk is. Wij vinden dat NS deze misinformatie zelf ook niet zou moeten accepteren.</li> <li>• Wij merken telkens dat het aanbrengen van verbeteringen in InfoPlus een zeer lange doorlooptijd heeft en dat het bieden van maatwerk op grote/specifieke stations zoals Schiphol onmogelijk of zeer moeilijk is.</li> <li>• Wij bespreken deze hardnekkige problemen en verbetermogelijkheden graag met u in de voorgenomen themasessie na de zomer 2016.</li> </ul>	NS heeft een memo over reisinformatie opgesteld en verstuurd aan de consumentenorganisaties in het Locov, mede naar aanleiding van een aantal vragen. In deze memo worden de hier genoemde punten behandeld. Deze memo zal in de reeds geplande themasessie worden behandeld.
	11	4.1	Paragraaf 4.1, Afspraken over samenwerking bij decentralisatie stoptreindiensten Limburg	A	Locov	Wij ondersteunen het belang van het maken van goede afspraken met Arriva. Inzet zou moeten zijn, de reizigers bij het gebruik van het gezamenlijk aanbod van NS en Arriva te vrijwaren van nieuwe complicaties, inclusief het gebruik van de OV-chipkaart. Wij adviseren u, hierbij naast de provincie Limburg ook het Reizigersoverleg Limburg te betrekken.	Ook wij blijven streven naar een zo soepel mogelijk verloop van elke OV-reis. Zoals gebruikelijk in onze regio blijven wij het Reizigersoverleg Limburg daarbij in een structureel overleg betrekken en raadplegen.
	3		Reiziger op 1, 2 en 3, "ik voel me gewaardeerd bij NS"	A	Locov	Je als klant gewaardeerd voelen en goed geholpen worden bij vragen en problemen is voor reizigers heel belangrijk in het OV, waar je met allerlei ingewikkeldheden te maken kunt krijgen. Wij vinden het dus goed dat 'waardering' een belangrijke plaats heeft in de NS-strategie. Aandachtspunten zouden hierbij wat ons betreft tevens moeten zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hetzichtelijker inrichten van het OV met al zijn processen en uitingen, waardoor het zich intuïtiever laat gebruiken;</li> <li>• Meer aandacht voor het belang van persoonlijke dienstverlening, ook op plaatsen waar de reizigersstromen minder groot zijn; op die plaatsen zal meer naar samenwerking met andere functies moeten worden gezocht, zoals al gebeurt in OV-servicewinkels. Hierbij kan bijv. ook worden gedacht aan beheerders van de fietsstalling of andere functies.</li> </ul>	Deze behoeften heeft NS ook geïdentificeerd en expliciet opgenomen binnen Reiziger op 1, 2 en 3. Van de negen thema's zijn er 2 die hier expliciet invulling aan geven, te weten: - Drempelloos; waarbij NS de ambitie heeft om reizen intuïtief (en drempelloos) te maken - Contactbeleving; waarbij de reiziger op elk moment van de reis persoonlijk of op afstand met NS in contact kan treden
	10		Vervoercapaciteit, aanvullende maatregelen	A	Locov	In het Locov hoorden wij dat de proef met de 'platform bar' in 's-Hertogenbosch te kostbaar en te weinig effectief was om op grote schaal toe te passen. Wij adviseren u de mogelijkheden te onderzoeken om op een minder kostbare wijze de reiziger toch beter te informeren over de plaats aan het perron waar de trein zal stoppen. In Duitsland staat dit bijvoorbeeld op grote stations op de perronaanwijzers. Dit vereist wel dat ProRail (verkeersleiding) en NS dit informatieproces aankunnen – zie ook onze opmerking bij pagina 7 over onjuiste treinaankondigingen op a-/b-perronsecties.	Zowel de innovatie afdeling van NS als die van ProRail blijven onderzoeken hoe dit effectief en efficiënt kan. We maken reeds gebruik van de instapzones, welke in 2017 verder wordt uitgerold op de meeste stations met een Sprinter stop tussen Amsterdam - Eindhoven. De platformbar blijkt wel effectief voor transfer veiligheid en wordt om die reden vermoedelijk elders opgehangen (gedacht wordt aan schiphol).
	15	5.2	Bijlage 5.2, programma Beter en Meer, Be- en bijsturing van de toekomst	A	Locov	Eén van de afwegingen die bij bijsturingmaatregelen soms kan worden gemaakt betreft het al of niet omleiden, inkorten of geheel schrappen van treinen. Hierbij moet de logistieke beheersbaarheid van het gehinderde treinverkeer worden afgewogen tegen het ontnemen van reismogelijkheden aan groepen reizigers. Bij grote aantallen reizigers blijven deze gevolgen niet beperkt tot de reizigers zelf, omdat al deze mensen hun weg gaan zoeken via de eerstvolgende trein of langs een andere route. Dit kan in het logistieke proces tot nieuwe ontwrichtende effecten leiden. Wij adviseren deze effecten nadrukkelijk(er) in de afwegingen mee te nemen.	In het afwegingskader dat aan de basis ligt van de Vooraf Gedefinieerde Bijsturingmaatregelen is steeds bewust de afweging gemaakt tussen korte termijn klanteffecten (een opgeheven trein) en langere termijn effecten (opstapeling van vertragingen, beheersbaarheidsrisico van de treindienst). Om ook bij versperringen zo veel mogelijk reizigers te kunnen blijven vervoeren, worden afwegingen tussen treinen/series gemaakt, maar wordt bijvoorbeeld soms ook het rijden met vertraging geaccepteerd als deze later in het traject kan uitdempen en dus niet tot een beheersbaarheidsrisico leidt.
	15	5.2	Bijlage 5.2, programma Beter en Meer, Be- en bijsturing van de toekomst, relevante indicatoren	A	Locov	Het valt ons op dat 'gereden treinen' in het programma-onderdeel Verbeteraanpak A2 wel als relevante indicator wordt gezien, maar in het onderdeel Be- en bijsturing van de toekomst niet. Waar het naar onze mening vooral op aankomt, is de totale hoeveelheid veroorzaakte reizigersvertraging, dat wil zeggen het product van reizigersaantal en hoeveelheid vertraging. Of dit voldoende tot uitdrukking komt in de nieuw gedefinieerde indicator 'reizigerspunctualiteit' kunnen wij niet beoordelen omdat wij deze definitie nog niet kennen. Het uitsluitend rapporteren op basis van een vertraginggrens van 5 minuten zegt in ieder geval te weinig, omdat kleine en grote vertragingen daarbij op één hoop worden gegooid.	Wij zijn het met u eens dat het er zowel in een reguliere als in een verstoorde dienst vooral om gaat om de klanteffecten te beperken. Deze klanteffecten vallen uiteen in vertragingen (en vervolgotvertragingen), in vervallen treinen (en daardoor gemiste verbindingen) en een beperking van het handelingsperspectief als de beheersbaarheid afneemt en er een verschil ontstaat tussen de gecommuniceerde treindienst (wat staat er op de borden) en de gerealiseerde treindienst. Verschillende activiteiten in de programma's BBT en B&M zijn gericht op het verbeteren van deze verschillende elementen. B&M heeft daarbij vooral focus op het beperken van vertragingen, omdat dit een voorwaarde is voor het kunnen rijden van meer treinen in een reguliere dienst. BBT beoogt de klantwaarde bij verstoringen zo veel mogelijk in stand te houden (zo min mogelijk treinen opheffen) onder de voorwaarde dat wat beloofd en gecommuniceerd wordt, ook daadwerkelijk gereden wordt en niet tot beheersbaarheidsrisico's leidt.
	12	4.2	Paragraaf 4.2, Samenwerking met andere partijen bij werkzaamheden, onderdeel Omreisroutes	A	Locov	Wij vinden het een goede zaak dat u met collega-OV-bedrijven vooraf tot afspraken wilt komen over alternatieve reismogelijkheden bij geplande werkzaamheden. Deze mogelijkheden worden nu soms onvoldoende benut. Wij adviseren u deze afspraken tevens te maken ten behoeve van ongeplande werkzaamheden en impactvolle verstoringen, die helaas ook nogal eens voorkomen.	In de gesprekken over de geplande werkzaamheden zal NS tevens verkennen met de collega OV bedrijven of er mogelijkheden zijn tot samenwerking bij ongeplande werkzaamheden.
	12	4.2	Paragraaf 4.2, Samenwerking met andere partijen bij werkzaamheden, onderdeel Samenwerking	O	Locov	U schetst een zeer zorgwekkend beeld van de verwachte groeiende impact van werkzaamheden aan het spoor in 2016 en 2017. Omdat noch het Beheerplan op hoofdlijnen, noch het Vervoerplan op hoofdlijnen inzicht geeft in de motivatie, aard en spreiding van deze toename, kunnen wij een reactie hierop pas geven nadat ons het benodigde inzicht is geboden.	Het betreft 17% groei in aantal grote buitendienststellingen en door de aard van die werkzaamheden neemt de klanthinder met 40% toe.

	10	Vervoercapaciteit HSL-Zuid	O	Locov	U verwijst naar maximaal haalbare treinlengten met de bestaande, voor de HSL geschikte materieelvloot. Het lijkt ons goed om hierbij in het achterhoofd te hebben dat de beschikbaarheid van dit materieel na 2017 kan toenemen als de IC Amsterdam-Brussel ook tussen Schiphol en Rotterdam via de HSL gaat rijden.	Dit wordt meegenomen als onderdeel van het Masterplan Implementatie HSL Aanbod.
	9	Vervoercapaciteit	O	Locov	Wij denken dat u voor de korte termijn binnen de grenzen van het redelijke de goede maatregelen treft om de materieelinzet beter te laten aansluiten bij de behoefte. Daarnaast blijft de vraag actueel die wij al vaker gesteld hebben m.b.t. de verwachtingen inzake vraag en aanbod op langere termijn. Dit teneinde te voorkomen dat NS en de reizigers opnieuw belanden in een situatie met een capaciteitstekort. Met 'vraag en aanbod' bedoelen wij de ontwikkeling van de vervoersvraag op piektijden bij NS enerzijds en de verwachte in- en uitstroom van materieelcapaciteit (Sprinters, Intercity, HSL) anderzijds. Wij begrijpen dat het hierbij deels om bedrijfsvertrouwelijke informatie gaat, zodat een Locov-themasessie wellicht de beste vorm is om hier meer inzicht in te krijgen.	Naar aanleiding van uw opmerking in het vervoerplan 2016, is op 15 oktober 2015 in het Locov een toelichting gegeven door NS over de ontwikkelingen op de middel- en langere termijn van het materieel in relatie tot reizigersprognoses. Hierin kwam ook de verwachte in- en uitstroom van materieelcapaciteit ter sprake. Daarnaast hebben wij in december 2015 een toelichting gegeven op de materieelontwikkelingen op korte termijn en de maatregelen die NS in het kader daarvan heeft getroffen.
	2	Reiziger op 1, 2 en 3, "drempelloze reis"	A	Locov	Wij adviseren u samen met de andere spoorvervoerders actief een aanpak uit te werken die de reizigersproblemen bij het per vervoerder in- en uitchecken in de treinketen zo spoedig mogelijk oplost. Op ons advies op dit punt bij het Vervoerplan 2016 antwoordde u dat u de resultaten van de proef op de Valleilijn wilde afwachten alvorens toezeggingen te doen over een vervolg. De methodiek die u samen met Connexxion hebt gekozen voor de Valleilijn is echter niet algemeen toepasbaar, zoals u en collega-vervoerders zelf al hebben aangegeven, en zoals de ACM inmiddels heeft bevestigd. De ACM gedooft de proef op de Valleilijn bovendien slechts 12 maanden. De consumentenorganisaties vinden het daarom van groot belang dat u en andere vervoerders in overleg met de concessieverleners actiever gaan werken aan een oplossing die wél houdbaar is en die ook elders kan worden toegepast.	Het vraagstuk aangaande het in- en uitchecken in de treinketen kent naast NS vele betrokkenen: andere treinvervoerders, concessie-verlenende overheden en consumentenorganisaties. Besluiten of en zo ja hoe het eenmalig in- en uitchecken in de treinketen gerealiseerd kan worden kunnen daarom alleen in gezamenlijkheid genomen worden. Vanwege dit landelijke, concessiegrensoverschrijdende karakter is daarom besloten om dit vraagstuk op de werkagenda van het NOVB te plaatsen. NS werkt binnen het NOVB actief mee aan de uitwerking van mogelijke oplossingen en het in beeld brengen van de gevolgen van die oplossingen.
	12.4.2	Paragraaf 4.2, Samenwerking met andere partijen bij werkzaamheden, onderdeel Samenwerking	O	Locov	Wij vinden het een goed voornemen om verschillende varianten van werkzaamheden onderling te vergelijken met behulp van de nieuwe indicator die u de afgelopen jaren samen met ProRail en ons hebt ontwikkeld, de 'Extra Reizigersminuten' (ERM).	-