

## **Zienswijze consumentenorganisaties en reactie Nederlandse spoorwegen op hoofdlijnen vervoerplan 2022**

Dit document is gebaseerd op de adviesvraag van Nederlandse spoorwegen (NS) over de hoofdlijnen voor het vervoerplan voor 2022, de zienswijze van de consumentenorganisaties in het Locov en de reactie van NS op de zienswijze.

Kenmerken NS: NS/SCM/0000 en NS/SCM/0000

Kenmerk Locov: Locov 2021-201509

Per thema worden de opmerkingen/adviezen van de consumentenorganisaties gegeven gevolgd door de reactie van NS.

### **Investeringsen**

#### **Zienswijze consumentenorganisaties**

U geeft aan te willen besparen op investeringen en operationele uitgaven en noemt daarbij net als vorig jaar een bedrag van €1,4 miljard in de resterende concessieperiode. Wij vragen of dit betekent dat de inzichten ongewijzigd zijn of dat er nog geen nieuwe actuele prognose is. Wij zien dat de Coronacrisis een enorme impact op het OV en daarmee ook op NS heeft. Het is dan ook logisch dat u al uw activiteiten tegen het licht houdt. Wij maken ons wel zorgen dat een eventueel later bestellen van materieel voor problemen kan leiden in de tweede helft van dit decennium gezien de doorlooptijd van het bestellen, bouwen, testen en in dienst nemen van nieuw materieel. Groei van het aandeel van het openbaar vervoer is noodzakelijk om bijvoorbeeld de afspraken uit het klimaatakkoord te halen. Investeringsen op een lager niveau passen daar niet bij. Graag trekken wij samen met u op om alles in het werk te stellen deze noodzakelijke groei mogelijk te maken. Wij adviseren u daarom niet te bezuinigen op de aanschaf van materieel.

#### **Reactie NS**

Wij monitoren continu de ontwikkeling van de reizigersvraag. De onzekerheden en bandbreedte blijven groot gezien verloop van de pandemie en onzekerheid over toekomstig reisgedrag. Actuele inzichten duiden op een herstel tot niveau van 2019 in de jaren 2025/2026 en het doorzetten van de groei daarna. In onze investeringsplanning, waaronder materieel, sluiten wij daar op aan. Over het tempo van het herstel van de vraag en de matching met ons aanbod zijn wij in continu overleg met onze concessieverlener het ministerie van IenW.

## **Reizigerseffectrapportage**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

De meeste vervoerders hebben inmiddels een transitieplan gepresenteerd en hierover een adviesprocedure met consumentenorganisaties doorlopen. Wij hebben echter nog geen kennis kunnen nemen van uw Transitieplan. Graag worden wij hier wel bij betrokken. U stelt besparingen te zoeken in exploitatie en investeringen. Tegelijkertijd breidt u de dienstregeling uit en zien wij in dit vervoerplan geen uitwerking van de besparingen. Wij verwachten daarom dat u in 2022 geen maatregelen zult nemen die reizigers raken. Om hier zeker van te zijn vragen wij u om een Reizigerseffectenrapportage van uw voorgenomen besparingen op investeringen en operationele uitgaven om zo uw plannen te kunnen beoordelen. Wij hebben dit verzoek eerder gedaan en herhalen dat bij deze.

### **Reactie NS**

Zoals wij u eerder hebben gemeld hebben wij geen signalen van IenW gekregen dat ons transitieplan geconsulteerd moet worden bij de consumentenorganisaties in het Locov. Hierover zijn geen afspraken gemaakt. Mochten er naar aanleiding van (de maatregelen in) het transitieplan structurele wijzigingen voortkomen die adviesplichtig zijn bij de consumentenorganisaties in het Locov, dan zal NS dat uiteraard doen zoals is vastgelegd in de Hoofdrailnetconcessie. Momenteel is daar geen aanleiding voor en verwijzen wij naar de al gevoerde adviesprocedures over Dienstregeling 2022 en aanpassingen in de proposities.

## **Halteertijden**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

Wij juichen technische innovaties die kortere haltingen mogelijk maken toe. Zo kunnen meer treinen rijden en reistijden worden verkort. Wij zien dergelijke maatregelen die u nu voorziet voor de Airport Sprinter (Hoofddorp-Schiphol-Amsterdam Centraal) en OV SAAL (Schiphol/Amsterdam - Weesp - Almere-Lelystad) ook graag doorgevoerd worden op andere trajecten. Wij adviseren u te onderzoeken op welke trajecten dit in de volgende dienstregeling en daarop volgende jaren nog meer ingevoerd kan worden.

### **Reactie NS**

NS ziet inderdaad veel potentie van technische innovaties voor de dienstregeling, omdat door bijvoorbeeld kortere halteertijden het product voor de reiziger verbeterd kan worden. Voor de Airport Sprinter is het hanteren van de plannorm met 12 seconden kortere halteertijden nodig, en een van de manieren om deze plannorm te mogen hanteren is het toepassen van een techniekgeleid vertrekproces. Naar de toekomst toe lijkt het vaker nodig om deze plannorm te gaan hanteren. Met de Airport Sprinter zet NS hierin een eerste stap die ons ook veel zal leren

over of én hoe deze norm naar de toekomst toe vaker gehanteerd kan worden voor een steeds beter reizigersproduct.

## **Internationale verbindingen**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

Wij ondersteunen uw ambitie om Nederland op de korte en middellange termijn beter te verbinden met de landen om ons heen. Wij constateren dat ondanks inspanningsverplichtingen in de concessie over verbetering van het grensoverschrijdend vervoer opnieuw tussen Roosendaal en Antwerpen de dienstregeling nog niet is uitgebreid. Wij vragen u in het vervoerplan expliciet in te gaan op de stappen die u zult zetten in 2022 samen met IenW, ProRail en de betrokken partijen in België, om de 2e trein per uur op dit traject te realiseren. Ook gaan wij graag verder met u en NMBS in gesprek over de tarieven op de kort grensoverschrijdende verbindingen in vervolg op ons recente advies hierover.

### **Reactie NS**

NS onderschrijft de ambitie om meer treinen te rijden op het traject Antwerpen-Roosendaal. NS kan de ambitie pas realiseren op het moment dat een veilige exploitatie gegarandeerd is na infrastructurele aanpassingen aan het baanvak. Over de randvoorwaarden die nodig zijn blijft NS in overleg met de partijen die daarvoor verantwoordelijk zijn, namelijk IenW en ProRail. In de tussentijd is het ons wel gelukt om de dienstregeling uit te breiden met een extra verbinding aan de dag/rand. Dit gaat in per dienstregeling 2022.NS blijft over de tarieven in gesprek gedurende adviesprocedures en vergaderingen in Locov-verband.

## **Internationale verbindingen**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

Wij zijn blij met de voorgenomen dagelijkse nachttrein verbinding met Zürich. Wij vragen u de frequentie tussen Amsterdam en het Ruhrgebied te verhogen naar een uurdienst en zijn benieuwd op welke termijn u dit wilt realiseren.

### **Reactie NS**

NS is groot voorstander van sneller en vaker met de trein naar Duitsland en verder. Om drie redenen willen ook wij op termijn toegroeien naar een snellere en frequentere verbinding naar het Rhein Ruhrgebied: hiermee verbinden we 18 miljoen Europeanen, sluiten we NL aan op het Duitse hogesnelheidsnetwerk en geven we invulling aan de nationale duurzaamheidsambities. Daartoe zal de Nederlandse infrastructuur tussen Utrecht en Arnhem grens een upgrade moeten krijgen zodat daar sneller en vaker gereden kan worden. Dit onderwerp staat hoog op onze prioriteitenlijst en wordt besproken op regionaal niveau, op nationaal/ministerieel niveau, in TBOV verband en in EU verband.

## **Internationale tickets**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

Wij adviseren u in het Vervoerplan 2022 een visie op te nemen hoe NS de buitenlandse bezoeker van Nederland ook in het OV wil krijgen i.p.v. in zijn eigen auto of huurauto naar Nederland te komen. Dit vraagt samenwerking met regionale vervoerders in Nederland en ook internationaal het promoten van de OV-fiets. Wij zien veel mogelijkheden om te komen tot aantrekkelijker tarieven voor toeristen in de daluren samen met de regionale vervoerders dan het huidige Holland Travel Ticket. Ook zien wij mogelijkheden om regionale dag- of weekkaarten voor trein/tram/bus/metro aan te bieden bij de verkoop van hotelovernachtingen en kansen voor regionale toeristische tickets zoals het Amsterdam Travel Ticket en het Amsterdam Region Ticket maar dan voor andere regio's in Nederland. Zo kunt u bijdragen aan de komst van extra toeristen in deze regio's.

### **Reactie NS**

Wij herkennen de wens en de mogelijkheden t.a.v. deze doelgroep. Gezien de onzekerheid over corona nemen we nog geen visie hierop op in het vervoerplan. De doelgroep heeft wel de aandacht. We werken continu aan wat we kunnen en moeten doen om toeristen te verleiden de trein te nemen. Dit gebeurt ook al op andere manieren, zo zijn treinkaartjes sinds kort onderdeel zijn van de aankoopflow van booking.com. Indien er nieuwe concrete initiatieven ontwikkeld worden zullen die t.z.t. een plek krijgen in het vervoerplan.

## **Internationale Tickets**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

Wij vragen wat uw concrete voornemens zijn in 2022 ten aanzien van de verkrijgbaarheid van internationale tickets. Wij constateren dat tickets naar Zweden en Polen sinds vorig jaar niet meer verkrijgbaar zijn bij NS. Wij adviseren u deze bestemmingen in 2022 weer toe te voegen aan uw assortiment.

### **Reactie NS**

NS zet in op het online boeken via de website. We verwachten in 2022 uitbreidingen te realiseren voor de landen: Italië, Zwitserland, Oostenrijk, Slovenië, Tsjechië, Slowakije, Hongarije, Polen en Zweden. Ook verkennen we uitbreidingen met betrekking tot bestemmingen in Spanje en Portugal. Deze bestemmingen staan ook opgenomen in het Vervoerplan.

## **Digitalisering**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

Digitalisering kan helpen bij het verbeteren van de klantbinding en het aantrekken van nieuwe reizigersgroepen. Tegelijkertijd is er een hele grote groep klanten die niet digitaal vaardig of actief zijn. Wij vragen u blijvend aandacht voor deze groep. Wij adviseren u in het Vervoerplan op te nemen dat u bij de doorontwikkeling van de digitale klantbeleving rekening houdt met de 2.500.000 Nederlanders die niet digitaal vaardig zijn en er voor kiest om producten en dienstverlening ook via een niet-digitale en laagdrempelige weg aan te blijven bieden.

### **Reactie NS**

Dank voor het advies. Wij herkennen uw zorg. In 2020 hebben we daarom reeds in onze strategie opgenomen om Nederland duurzaam bereikbaar te houden, voor iedereen. Deze doelgroep heeft dan ook zeker onze aandacht. Dit zie je bijvoorbeeld terug in Hulp Op Afstand (waarmee een NS medewerker op afstand de automaatbediening kan overnemen), de NS App die auditief benaderbaar is, en het beleid om reisinformatie altijd via meerdere kanalen aan te bieden (bijvoorbeeld op scherm en via omroep). Ook met toekomstige ontwikkelingen houden we deze doelgroep in gedachten. Als daar weer concrete stappen in te melden zijn zullen die een plek krijgen in de vervoerplannen.

### **Punctualiteit**

#### **Zienswijze consumentenorganisaties**

Wij zijn blij met het hoge prestatieniveau van de afgelopen jaren ten aanzien van punctualiteit. Juist omdat reizigers een dergelijk hoog niveau verwachten zal een structurele onderprestatie van specifieke lijnen leiden tot een "dissatisfier" voor reizigers. Wij vragen u daarom een verbeterplan op te zetten voor de 5 trajecten met de laagste punctualiteit. Daarnaast constateren wij dat een deel van die lagere prestaties op specifieke lijnen komt door langdurige tijdelijke snelheidsbeperkingen. Reizigers(organisaties) zijn vaak niet op de hoogte van deze langdurige snelheidsbeperkingen. Hierover transparant communiceren kan bijdragen aan een beter begrip voor tijdelijk slechtere prestaties. Beter is het echter om dit soort situaties te voorkomen. Wij vragen u in overleg te gaan met ProRail hoe de duur van tijdelijke snelheidsbeperkingen kan worden beperkt.

### **Reactie NS**

Dank voor de opmerking. Op dit moment worden de snelheidsbeperkingen inderdaad opgelegd vanuit ProRail, dit kan zijn vanwege veiligheidsoverwegingen of kwaliteit van de infrastructuur. ProRail en NS houden de lijnen kort om deze snelheidsbeperkende maatregelen zo snel als mogelijk op te lossen.

### **Reizigers terugwinnen**

#### **Zienswijze consumentenorganisaties**

U stelt terecht dat de reiziger na corona op zoek is naar meer flexibiliteit en prijsbewuster is dan voorheen. Dit geldt niet alleen voor sociaal-recreatieve reizigers, waarvoor u reeds enkele aanpassing hebt doorgevoerd, maar ook voor forenzen. Het weer aanschaffen van een abonnement kan voor deze doelgroep een drempel zijn gezien de onzekerheid hoe vaak met de trein gereisd zal worden. Wij adviseren u daarom met welkom terug aanbiedingen te komen voor forenzen waarmee abonnementen tijdelijk gunstiger worden geprijsd. Zo kunt u deze doelgroep weer verleiden te kiezen voor de trein.

### **Reactie NS**

Dank voor de suggestie. Naast de sociaal-recreatieve reiziger wordt er zeker ook gekeken naar hoe wij het beste de forens en de zakelijke reiziger kunnen bedienen. Naast grotere flexibiliteit in de abonnementsvormen wordt er tevens gekeken naar loyaliteitsprogramma's om de vaste reiziger te verleiden de trein vaker te pakken.

## **Treinwijzer en drukte-indicator**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

Wij onderschrijven dat een groep reizigers het prettig vindt om een rustige trein te kiezen. Reizigers worden graag geïnformeerd wanneer het aantal zitplaatsen in een trein onverwachts lager is door een gewijzigde materieelinzet. Ook zonder het instrument Treinwijzer kunt u deze reizigers echter beter informeren over de ontwikkeling van de drukte op hun traject. Dit kunt u doen door het beter toepassen van reizigersdata op basis van in- en uitcheckgegevens van de OV-chipkaart en het verbeteren van de notificatie functie van de reisplanner. De aanmeldfunctie voor reizigers voegt hier niets aan toe en is drempelverhogend. Wij zien de aanmeldfunctie Treinwijzer als een tijdelijk instrument tijdens de corona crisis, maar vinden het onwenselijk dat dit instrument na de corona crisis blijft bestaan. De vrijwillige aanmeldfunctie is een drempel om de trein te gebruiken zeker nu u sinds kort, zonder overleg met de consumentenorganisaties, deze functie nog sterker heeft geïntegreerd in de reisplanner. Door deze integratie ontstaat bij veel reizigers de indruk dat aanmelden voor reizen verplicht is.

Op dit moment moet het terugwinnen van reizigers de topprioriteit zijn. Wij adviseren u daarom negatief over het door ontwikkelen van de Treinwijzer en vragen u de recente verdergaande integratie in de reisplanner terug te draaien. Wij verzoeken u de Treinwijzer uiterlijk per 1 januari 2022 te verwijderen uit uw reisplanner en het geldt dat u bespaard door de Treinwijzer niet door te ontwikkelen te investeren in verbetering van de actuele reisinformatie bij verstoringen.

### **Reactie NS**

Dank voor uw suggestie. Het doel van Treinwijzer was het faciliteren van een optimale bezetting van de trein en reizigers vertrouwen geven in het reizen met de trein in Coronatijd. Het eerste doel is niet veranderd en het laatste doel is veranderd in het reizigers ondersteunen bij zo comfortabel

mogelijk reizen. De koppeling met de Reisplanner is gemaakt, juist om het aanmeldproces voor de reiziger te vergemakkelijken.

Verbetering van Treinwijzer is een continu proces. Zo wordt dit kwartaal onderzocht of Treinwijzer beter kan aansluiten op de behoefte van reizigers, bijvoorbeeld door te bekijken hoe we ervaren drempels kunnen wegnemen. De doorontwikkeling is gericht op de reiziger en gebruik is vrijwillig.

Het is dus de bedoeling Treinwijzer te behouden. Het heeft als doel de reiziger te helpen én inzicht te genereren in reizigersstromen met het oog op het faciliteren van spreiding.

## **Treinwijzer en drukte-indicator**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

U gebruikt het instrument Treinwijzer ook voor het aanmelden van het meenemen van fietsen en bent voornemens in de zomer 2021 een proef te doen met verplichte fietsreservering. U kunt de reiziger die de fiets meeneemt in de trein beter faciliteren, namelijk door de inrichting van treinen te verbeteren. De aanmeldfunctie dan wel de verplichte reservering is onwenselijk (zie ons eerdere advies hierover). Wij adviseren u de Fietskaart Dal op korte termijn weer beschikbaar te stellen in de kaartautomaat en af te zien van een verplichte reservering.

### **Reactie NS**

In de adviesaanvraag heeft NS aangegeven een pilot te willen starten om onze reizigers de zekerheid en het handelingsperspectief te geven om hun reis verantwoord en comfortabel te kunnen maken. Ook beogen we de overlast van fietsen op de trein te verminderen. NS verwacht nog steeds dat het reserveren van een fietsplek mogelijk een waardevolle toevoeging kan zijn en wacht daarom de evaluatie van de pilot af. Voor meer toelichting verwijst NS u naar de besluitbrief.

## **Treinwijzer en drukte-indicator**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

De NS-app meldt op dit moment al hoe lang de trein is maar nergens wordt duidelijk waar langs het perron de trein zal stoppen. Ook meldt de app momenteel alleen een drukte-indicatie voor de hele trein, terwijl in de praktijk de drukte van rijtuig tot rijtuig sterk kan verschillen. U heeft eerder op meerdere trajecten proeven gedaan om de actuele drukte per rijtuig te meten en te communiceren naar reizigers. Wij adviseren u de drukte-indicatie per rijtuig weer te introduceren en vragen u of u voornemens bent deze in heel Nederland in te voeren. De combinatie van drukte-indicator per rijtuig en halteerlocatie van de trein kan reizigers een duidelijk handelingsperspectief geven. U zou dit ook kunnen combineren met het aanduiden van de locaties van fietsplekken en rolstoelplekken in de trein.

## **Reactie NS**

Door het tonen van stijpunten en letterborden onder het treinplaatje geeft de NS-app voor een beperkt aantal perrons aan waar de trein halteert. We onderschrijven het belang van het tonen van de stop-positie, momenteel wordt nog onderzocht wat de beste manier is om dit te doen. De zitplaatszoeker kan weer worden aangezet als deze weer betrouwbaar genoeg is. Wanneer dit het geval zal zijn kunnen we nog niet inschatten.

## **Treinwijzer en drukte-indicator**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

Wij adviseren u de drukte-indicatie ook te integreren in de internationale NS-app. En daarin ook de drukte-indicatie van bv. DB en NMBS te integreren. Een andere optie is om de beide NS apps samen te voegen.

## **Reactie NS**

Dank voor uw advies helaas kan deze drukte-integratie vanuit technisch aspect (nog) niet gerealiseerd worden daar DB en NMBS druktedata niet in real time beschikbaar kunnen worden gemaakt aan NS.

## **Reizigersspreiding**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

Wij onderschrijven het belang van uw wens om afspraken over spreiding van reizigers breder te trekken, bijvoorbeeld met overheden en werkgeversorganisaties. Wij vragen u daarbij u specifiek te richten op het MKB. Juist hier is nog veel winst te boeken. Wij geven u verder in overweging dat u werkgevers kunt prikkelen met extra korting op rustige werkdagen en in daluren om zo te komen tot betere spreiding..

## **Reactie NS**

Dank voor uw suggestie. NS is voortdurend in overleg met het onderwijs en andere werkgevers, inclusief koepelorganisaties, over onder andere het thema spreiding. Ondersteunend daaraan ontwikkelt NS nieuwe producten en diensten om spreiding te faciliteren.

## **Reizigersspreiding**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

U onderzoekt of nieuw aanbod voor zakelijke klanten en consumenten een betere spreiding kan stimuleren. U noemt daarbij ook het instrument prijsprikkels. Wij ondersteunen positieve prijsprikkels (extra kortingen op rustige momenten) maar kunnen niet instemmen met voorstellen

als die tot een tariefverhoging in de spits leiden. Verder vinden wij het van belang dat het productaanbod voor reizigers overzichtelijk blijft.

### **Reactie NS**

Als het aantal reizigers weer toeneemt, is het van belang dat we een betere spreiding krijgen van reizigers over de spits, daluren en dagen van de week zodat we ons materieel optimaal gebruiken. NS blijft daarom inzetten op het ontwikkelen van een zo flexibel mogelijk mobiliteitsaanbod dat berekend is op terugkerende groei. NS streeft naar een structureel betere balans tussen vraag en aanbod van reizigers (spreiding). Dat leidt tot een zo optimaal mogelijke bezettingsgraad, en daarmee tot een comfortabelere reis én een gezonder businessmodel.

## **Materieelinzet**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

Een beperkte materieelinzet kan gevolgen hebben voor het veiligheidsgevoel van reizigers en kan met name op de lange afstanden een "disatisfier" zijn als reizigers langdurig moeten staan. Wij vragen u daarom de toename van de materieelinzet voor te laten lopen op de terugkeer van de reiziger.

### **Reactie NS**

NS anticipeert inderdaad met de materieelinzet op de terugkeer van de reiziger.

## **Behandel en opstelcapaciteit**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

Het risico blijft groot dat er een tekort aan behandel- en opstelcapaciteit is. In de hoofdlijnen van het vorige vervoerplan (2021) stelde u dat hiervoor zowel infrastructurale als procesaanpassingen noodzakelijk zijn. Wij vragen of deze aanpassingen inmiddels zijn doorgevoerd, of het risico inmiddels is verkleind en wat er nog nodig is om het risico op een aanvaardbaar niveau te krijgen. In de hoofdlijnen van het vorige vervoerplan (2021) beschreef u tevens dat in de toekomst disbalans zou kunnen ontstaan doordat de jaarlijkse prognoses van NS, die onder andere de basis zijn voor materieelinvesteringen, afwijken van de prognoses van de overheid. Wij vragen of er inmiddels overeenstemming is met het Rijk om dezelfde prognoses te gaan toepassen. De uitkomsten van de vraag- en aanbodanalyse maken duidelijk dat er voor de komende jaren geen landelijk tekort lijkt aan behandel- en opstelcapaciteit, wel dat er lokale tekorten zijn. Wij vragen u welke maatregelen u samen met IenW en ProRail neemt om deze tekorten te voorkomen en om welke locaties/trajecten dit gaat.

### **Reactie NS**

Om het tekort aan behandel- en opstelcapaciteit op te lossen is NS voortdurend in overleg met ProRail en IenW. Er wordt gewerkt aan maatregelen in de infrastructuur en procesmaatregelen deze leiden tot een verlaging van het risico. Tegelijkertijd ontstaat er ook druk op het beschikbare budget en de planning wat het risico weer vergroot.

## **P&R**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

In het vorige Vervoerplan (2021) is de ambitie opgenomen waar mogelijk meer P+R-voorzieningen voor reizigers die met de auto naar de trein komen te realiseren. Wij missen deze ambitie in de hoofdlijnen voor het vervoerplan 2022 en vragen wat de huidige stand van zaken is ten aanzien van de realisatie van deze ambitie. Wij zouden hier graag meer landelijke regie op zien. Kunt u aangeven in hoeverre er sprake is van landelijke afstemming? Bent u betrokken bij 'Nabijheid en Mobiliteitstransitie' van de G4? Kunt u aangeven wat voor bezettingsgraad, en kwaliteitsnormen u nastreeft voor P+R terreinen?

### **Reactie NS**

Er wordt gekeken naar de verschillende bezettingsgraden voor P+R terreinen. Als de bezettingscijfers daar aanleiding voor vormen wordt (samen met partners) gekeken of er actie nodig is. Er gelden inderdaad kwaliteitsnormen voor P+R terreinen – deze zien o.a. toe op de veiligheid en toegankelijkheid van de terreinen. Daarnaast wordt de mobiliteitstransitie op de voet gevolgd en sluit NS Stations aan waar nodig. Er zijn verschillende onderzoeken en overleggen over de relatie auto en OV (op verschillende niveaus) waar NS Stations bij aanhaken.

## **NS Flex**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

In het vorige Vervoerplan (2021) heeft u aangegeven te onderzoeken of u een aantal modaliteiten kunt toevoegen aan NS Flex voor consumenten. Wij zien hier een kans om reizigers met extra service weer terug te krijgen in de trein. Wij vragen u daarom wat de resultaten van het onderzoek zijn en uw concrete voornemens voor 2022.

### **Reactie NS**

NS werkt aan het verder uitbreiden van het deur-tot-deur aanbod met nieuwe modaliteiten en nieuwe aanbieders. Om deze diensten succesvol aan te kunnen bieden, investeert NS in de integratie van het deur-tot-deur aanbod met NS Flex en de NS Business Card (waardoor gebruik en facturatie vereenvoudigd worden) en het verbeteren en uitbreiden van de NS app (om nieuwe deelmodaliteiten te kunnen tonen en de reiziger op een persoonlijke manier te begeleiden). OV Fiets is reeds beschikbaar op NS Flex, en voorbereidingen zijn getroffen om op termijn ook parkeren toe te voegen (via P+R). Op langere termijn is het doel om meerdere (nieuwe)

mobilitiediensten in NS-abonnementen beschikbaar te maken, om zo het gebruiksgemak en de deur-tot-deurreis te verbeteren.

## **ATO**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

Wij zien op Europees niveau een toename aan proeven met Automatic Train Operation (ATO). ATO kan bijdragen aan een hogere betrouwbaarheid en capaciteit van de treinoperatie. Wij vinden het van belang dat NS hier ook stappen in blijft zetten, ook in aanloop naar de introductie van ERTMS op meer trajecten. Wij verzoeken u in het Vervoerplan een concreet stappenplan op te nemen hoe u de komende jaren gaat toewerken naar het in de operatie toepassen van ATO.

### **Reactie NS**

NS experimenteert, ook in 2022, met ATO om zo stapsgewijs de mogelijkheden van deze techniek en toepassingen ervan in onze context te onderzoeken. Dit wordt ook benoemd in het vervoerplan. Naar mate de mogelijke toepassingen concreter worden, verwachten we dat dit ook nadrukkelijker terugkomt in de vervoerplannen.

## **Tariefintegratie voor ketenmobiliteit**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

In de beleidsprioriteitenbrief is het belang van het versterken van de samenwerking met andere vervoerders genoemd. Deze samenwerking zou moeten leiden tot verbetering van de ketenmobiliteit om zo de reiziger terug te krijgen in de trein. Wij zijn blij dat u het belang van deze samenwerking ook benoemd in relatie tot ketenmobiliteit en de corona aanpak. Wij zijn wel benieuwd naar uw concrete voorstellen om de samenwerking te versterken. Wij adviseren u in dit verband specifiek uw samenwerking te versterken op het gebied van tarieven. Wij vragen u daarbij uitwerking te geven aan enkele voorstellen die wij eerder hebben gedaan om zo in 2022 te komen tot een betere integratie van tariefsystemen.

Wij denken dan aan zaken als het minimumtarief, het schrappen van het dubbel opstaptarief en regionale multimodale abonnementen (trein + bus/tram/metro). Wij vragen u als marktleider van het openbaar vervoer in Nederland concrete stappen te zetten in de samenwerking rond tarieven om te zorgen dat het OV zich veel meer als één systeem gaan presenteren naar de potentiële OV-reiziger. Dit kan helpen om deze reiziger na de corona crisis weer terug in het OV te krijgen.

### **Reactie NS**

Met betrekking tot uw voorstellen over het minimumtarief, dubbel opstaptarief en regionale abonnementen verwijst NS u naar de besluitbrieven over de tarieven en de formele Locov-vergadering van 10 september 2020 waarin hierover is gesproken.

## **Ontwikkel- en innovatieagenda**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

In Artikel 9 lid 2 sub h van de vervoerconcessie wordt NS gevraagd samen met de infrastructuurbeheerder te streven naar een gezamenlijke ontwikkel- en innovatieagenda. Wij zien dat NS o.a. met ProRail samenwerkt in de uitwerking van de stationsagenda. Wij vragen u op welke wijze u verder invulling geeft aan het in de concessie opgenomen streven om te komen tot een gezamenlijke ontwikkel- en innovatieagenda.

### **Reactie NS**

Naast genoemde stationsagenda, werken NS en ProRail bijvoorbeeld nauw samen in het Middellange Termijn proces (MLT), waar samen gewerkt wordt aan toekomstige productstappen. Ook in verschillende programma's en projecten, zoals ETMET RoSA, werken NS en ProRail samen aan ontwikkeling en innovatie.

## **Rapportcijfers**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

Volgens een recente wijziging van de concessie wordt voor klantoordelen over NS gekeken naar het gemiddelde rapportcijfer uit de OV-klantenbarometer. Wij vragen u ons in aanvulling daarop te informeren over het percentage reizigers dat een waardering geeft van een 7 of hoger bij de verschillende klantoordelen. Onze voorkeur heeft het dat de spreiding van de gegeven rapportcijfers inzichtelijk wordt via open data. Zo komt er meer inzicht in de ontwikkeling van het aantal (on)tevreden reizigers.

### **Reactie NS**

Dank voor uw vraag. Wij nemen uw suggestie mee.