LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
NS Reizigers
De heer H. Peters
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Contactpersoon

Datum
2 december 2016
Bijlage(n)
-
Ons kenmerk
Locov 2016-290427
Uw kenmerk
CC/PA/TD-780
Onderwerp
Advies verbetervoorstel reisinformatie bij geplande werkzaamheden en evenementen

In uw brief van 4 november 2016[1] vraagt u de consumentenorganisaties in het Locov advies over uw voornemen om van te voren geplande werkzaamheden en evenementen op een duidelijkere manier te verwerken in de reisinformatie op stations. Wij voldoen hierbij graag aan uw verzoek.

Uw adviesvraag betreft de manier waarop via de informatiemiddelen op het station wordt gecommuniceerd over afwijkingen ten opzichte van de geplande dienstregeling. Uw voornemen is om via deze informatiekanalen alleen de verschillen ten opzichte van het *plan voor de dag zelf* als een afwijking te melden, en de verschillen ten opzichte van het jaarplan niet meer als een afwijking te signaleren.

Advies
Wij adviseren positief over uw voornemen. Wij lichten dit hieronder toe.

Wij onderschrijven uw analyses van de communicatie in situaties waarin aanpassingen van de dienstregeling, bijvoorbeeld wegens geplande werkzaamheden, al langer van tevoren bekend zijn. In plaats van het stuk voor stuk tonen van alle niet-rijdende treinen vinden ook wij het beter om de beschikbare ruimte te gebruiken voor het tonen van de treinen die voor deze dag wél in de reisplanner staan en alleen de eventuele actuele afwijkingen te signaleren ten opzichte dáárvan. Dit kan nu beter dan voorheen, omdat reizigers die niet op de hoogte zijn van de afwijkende dienstregeling daarover tegenwoordig informatie kunnen vinden in de gele balk op de TBx-schermen. Wij zijn blij dat hiermee tevens het probleem wordt opgelost dat zich voordoet bij treinen die ‘achter de schermen’ onder een ander treinnummer zijn ingelegd. Het tonen hiervan als uitgevallen trein en daaronder als extra trein zet veel reizigers op het verkeerde been.

[1] CC/PA/TD-780 Adviesaanvraag verbetervoorstel reisinformatie bij geplande werkzaamheden en evenementen

Bezoekadres secretariaat
Plesmanweg1-6
2596 JG DEN HAAG

Postadres
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

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

In het Locov hebben zitting: Ministerie van Infrastructuur en Milieu, NS, ProRail, ANWB, Consumentenbond, Ieder(in), Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, Unie KBO en ROVER.

De consequentie dat hiermee ook afwijkende vertreksporen die al langer van tevoren gepland zijn niet meer als afwijking worden gesignaleerd, nemen we voor lief. Wij zijn het met u eens dat het een overkomelijk gevolg betreft voor een beperkte groep reizigers, die de schermen slechts gebruikt voor een snelle *scan*.

Een verbetering vinden wij ook het aangeven van het werkelijke eindstation in plaats van het gewoonlijke eindstation, ingeval van wijzigingen die al eerder dan het plan voor de dag zelf in de reisplanner zijn opgenomen. Met name op de TBP-schermen op de perrons van de grote stations is de attentiewaarde van de donkerblauwe regel onderaan het scherm ("rijdt niet verder dan …") te klein gebleken. De consequentie is wel dat reizigers die zich op het station oriënteren op het gebruikelijke eindstation van de trein, deze bestemming in de bovengenoemde situatie niet meer zullen terugvinden. Wanneer bijvoorbeeld de trein Nijmegen - Den Helder door geplande werkzaamheden is ingekort tot Alkmaar, moeten reizigers tussen Nijmegen en Utrecht op de borden op zoek naar de trein richting Alkmaar in plaats van Den Helder. Wij gaan ervan uit dat in zulke gevallen op de stations langs de route het algemene bericht wordt omgeroepen dat de treinen niet verder zullen rijden dan het tusseneindpunt, in dit voorbeeld Alkmaar.

Alles overziend verwachten wij met dit gewijzigde uitgangspunt dat de duidelijkheid van de informatie op het station er per saldo op vooruit gaat.

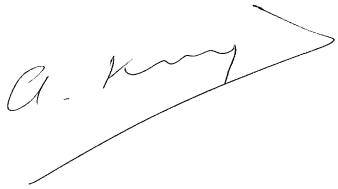
Alerteringsinformatie over geplande werkzaamheden
Wij maken van deze gelegenheid gebruik om u nogmaals te wijzen op ons eerdere advies over het vroegtijdiger en toegankelijker op de NS-website vermelden van trajecten waarop werkzaamheden zijn gepland. Het eerdere stadium is gewenst met het oog op degenen die geruime tijd van tevoren hun keuze van een reisdatum willen bepalen. Bijvoorbeeld met het oog op een internationale reis, of het willen plannen een bijeenkomst op een datum zonder beperkingen in de bereikbaarheid. In een vroeg stadium hoeft niet de eis te gelden dat het alternatief vervoer al precies is gepland. Met de verbetering van de toegankelijkheid bedoelen wij dat de huidige waslijst zou moeten worden voorzien van handige ingangen, bijvoorbeeld een kalender en/of een aanklikbare kaart en/of een opgegeven reisroute.

Het doet ons genoegen in de adviesaanvraag te lezen dat u een nieuwe reisinformatiedienst 'trajectbewaking' voorbereidt. Mogelijk effent deze verbetering tevens de weg naar realisatie van onze bovenstaande wens met betrekking tot de NS-website.

Wij zijn natuurlijk van harte bereid ons advies nader toe te lichten.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,



Arriën Kruyt