

LOGOON

JAAAR  
BERICHT  
14/15

LOCOY

RAAL

THDREB

CHN41

# JAARBERICHT 14/15

LANDELIJK OVERLEG

CONSUMENTENBELANGEN

OPENBAAR VERVOER

## COLOFON

### **Uitgave**

Landelijk Overleg Consumentenbelangen  
Openbaar Vervoer, Locov

Plesmanweg 1-6, 2597 JG Den Haag  
Postbus 20901, 2500 EX Den Haag

**T** 070 456 9556

**F** 070 456 9393

**E** [info@locov.nl](mailto:info@locov.nl)

**W** [www.locov.nl](http://www.locov.nl)

### **Redactie:**

Secretariaat Locov

### **Ontwerp:**

hAAi, Rotterdam

### **Drukwerk:**

van Deventer, 's Gravenzande

# VOORWOORD

2014 was een jaar van terugblikken en vooruit kijken. Terugblikken op 175 jaar spoor in Nederland. Maar ook constructief vooruitkijken met een spooragenda voor de langere termijn en de getekende beheer- en vervoerconcessie 2015-2024. Hiermee worden eerste stappen gezet naar een beter spoor in de toekomst.

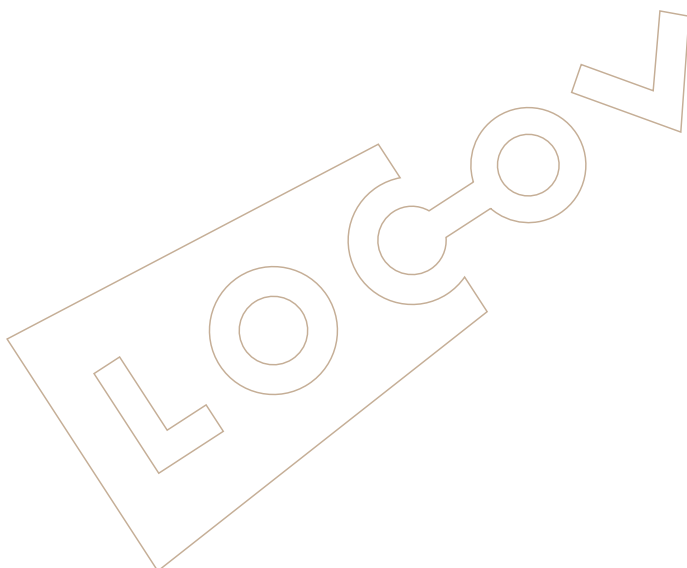
De spoorsector in Nederland bestaat uit een complex samenspel van diverse belanghebbenden met ieder een eigen rol en verantwoordelijkheid. Deze partijen zijn ook van elkaar afhankelijk. Het daadwerkelijk realiseren van verbetering vraagt om goede samenwerking en overleg tussen deze partijen. Ik zie dat de omslag naar meer samenwerking stap voor stap wordt gemaakt. In de beheer- en vervoerconcessie 2015-2014 zijn afspraken over samenwerking vastgelegd. Ook de OV- en Spoortafels zijn een goed voorbeeld van deze omslag. Belangrijk is dat de reizigers, door deelname van de consumentenorganisaties, hierbij zijn aangehaakt.

Dichter bij huis, in het Locov, zie ik ook voorbeelden van meer samenwerking. NS en ProRail trekken meer samen op in diverse dossiers. In navolging van NS betreft ProRail de consumentenorganisaties vaker bij te maken afwegingen. Dit heeft geleid tot het forse aantal van eenentwintig formele adviezen van de consumentenorganisaties in 2014. Het aantal expertsessies (themasessies) was eveneens hoog. Dit is een goede zaak en ik hoop dat deze ontwikkeling zich voortzet.

Er zijn ook redenen tot zorg. De eerste maanden van 2015 zijn gekenmerkt door een aantal grote verstoringen met veel reizigershinder en onregelmatigheden bij aanbestedingen. Dergelijke incidenten zijn niet goed voor het imago van de spoorsector. Dit kan leiden tot twijfel of de sector de primaire processen wel goed op orde heeft. Stappen zetten naar beter en meer spoor in de toekomst vraagt er juist om dat de spoorsector de 'basis op orde' heeft. NS en ProRail ondernemen actie op dit vlak.

Tot slot wil ik mijn waardering uitspreken voor de inzet van de consumentenorganisaties in het Locov. Zij geven al bijna zeventien jaar adviezen aan NS, het ministerie van Infrastructuur en Milieu en ProRail. Dit vraagt een forse inspanning van deze organisaties, die veelal voor een belangrijk deel met vrijwilligers werken. Dat is zeker een bedankje waard.

Pauline Krikke,  
*Voorzitter Locov*



# BELANGRIJKSTE THEMA'S 2014

**In het Locov overleggen consumentenorganisaties, NS, ProRail en het ministerie van Infrastructuur en Milieu over alles wat treinreizigers raakt. Daarbij komen veel onderwerpen aan bod. In 2014 waren dit de belangrijkste thema's.**

## **Implementatie van de OV-chipkaart bij NS**

NS heeft in 2014 een grote stap gezet in de overstap op de OV-chipkaart. Vanaf 9 juli 2014 is het papieren kaartje omgezet naar de OV-chipkaart. Dit geldt ook voor de laatste 'papieren' abonnementsvormen en vervoersbewijzen. Hiermee is Nederland het eerste land in de wereld waar je met één chipkaart in het gehele OV kan reizen. Op advies van de consumentenorganisaties biedt NS via de kaartautomaat losse papieren kaartjes met een chip aan, tegen een meerprijs. Hiermee houden de reizigers de mogelijkheid om een los kaartje te kopen in plaats van een OV-chipkaart. Deze eenmalige chipkaart is een oplossing voor de incidentele reizigers. De consumentenorganisaties zetten wel vraagtekens bij de toeslag en het verplicht in- en uitchecken met zo'n papieren kaartje en diverse abonnementsvormen.

Op 9 juli heeft NS de opvolger van de papieren trajectkaart geïntroduceerd. Met het Traject Vrij abonnement op de OV-chipkaart reist men op rekening. Reizen buiten het afgekochte traject worden achteraf betaald. Tevens heeft NS een Grensabonnement ingevoerd. Met dit abonnement kunnen reizigers inchecken in Nederland en hoeven ze niet uit te checken in het buitenland.

NS is afgelopen jaar begonnen met het geleidelijk in gebruik nemen van de toegangspoorten tot de stations. NS doet dat op een beheerste wijze. Voordat de poorten op een station worden afgesloten doet NS proeven in de spits en 24-uur-per-dag. Op 19 augustus 2014 zijn de poortjes in Woerden als eerste definitief in gebruik genomen. In de rest van 2014 is dit op 26 stations gebeurd.

Op stations die woonwijken in tweeën splitsen (interwijkstations) heeft NS, in samenwerking met consumentenorganisaties en gemeenten, een passagepas voor niet-reizigers beproefd. NS sluit de poorten op interwijkstations niet voordat de oplossing voor de interwijkstations goed werkt.

**“Nederland is het eerste land in de wereld waar je met één chipkaart in het gehele OV kan reizen”**

De consumentenorganisaties hebben gewezen op problemen met poortpassage van reizigers naar en vanuit het buitenland. NS heeft voor deze reizigers oplossingen geïntroduceerd. Internationale reizigers krijgen een barcode op hun ticket geprint of ontvangen een KeyCard met barcode in de trein of op het station. Op een deel van de poortjes zijn barcodereaders geïnstalleerd.

NS, de consumentenorganisaties en IenM komen vrijwel maandelijks bijeen om de voortgang van OV-chipkaart en het sluiten van de poortjes te bespreken. De focus ligt hierbij op de invoering van de OV-chipkaart, maar ook op problemen die reizigers tegenkomen en oplossingen hiervoor. Dit stelt NS in staat om voortdurend verbeteringen door te voeren.

Onderwerpen van gesprek waren in 2014 onder meer de problemen van reizigers met de digitale Keuzedagen en als reactie daarop van NS de introductie van papieren Keuzedagen als alternatief, de eenmalige chipkaart als vervanging van het papieren kaartje, één loket

bij problemen, handhaving, betaling via creditcard, vindbaarheid van producten op de kaartautomaat, proeven met poortjes, overstappunten, OV-Chip plus, de OVbegeleiderskaart, passagepassen voor niet-reizigers, communicatie-campagnes naar de reizigers, de langeafstandskorting, routekeuze en het onderzoek naar vergeten check-outs.

### **Dienstregeling 2014 en 2015**

NS heeft in 2014 enkele aanpassingen doorgevoerd in de lopende dienstregeling. De aanpassingen aan de sprinter Hoofddorp – Hoorn Kersenboogerd liep hierbij het meest in het oog. De consumentenorganisaties hebben meerdere malen gewezen op problemen op dit traject, waarop NS een aantal maatregelen heeft genomen.

NS en de consumentenorganisaties hebben in 2014 een aantal malen overleg gevoerd over de dienstregeling voor 2015. NS heeft in deze dienstregeling diverse verbeteringen doorgevoerd. Er rijden meer treinen omdat NS, in overeenstemming met de nieuwe concessie voor het hoofdrailnet, een nieuwe minimumstandaard hanteert. Hierdoor stopt doordeweeks op elk station (in elke richting) overdag minstens één keer per half uur een trein. Verder rijden de treinen in het weekend later door en is Schiphol beter bereikbaar omdat de nachttreinen naar Schiphol weer elke nacht rijden, dankzij een oplossing van ProRail voor de aangescherpte regels bij onderhoud aan het spoor. Daarnaast rijden er meer treinen van en naar het oosten van Nederland. De consumentenorganisaties waren natuurlijk positief over deze aanpassingen. Minder positief waren zij over een plan om de dienstregeling tussen Amsterdam, Haarlem en Alkmaar aan te passen. De consumentenorganisaties zagen veel nadelen in de plannen en hebben geadviseerd om in samenwerking met andere partijen en in samenhang met ruimtelijke ontwikkelingen een alternatief op te stellen. NS heeft dit advies opgevolgd en het voornemen uitgesteld.

NS is in gesprek met regionale overheden en consumentenorganisaties met als doel tot een gezamenlijk en breed gedragen alternatief te komen over de bediening van (in ieder geval) het traject Haarlem – Alkmaar. NS vraagt, de provincie, gemeenten, regionale vervoerders en consumentenorganisaties om hier de brede ruimtelijke ontwikkelingen en aansluiting en opzet van busvervoer mee te nemen. Ook hebben NS en de consumentenorganisaties in 2014 een aantal keer gesproken over de voornemens met betrekking tot dienstregeling 2016 en de dilemma's die daaruit voortkwamen. Daarnaast is er gesproken over dienstregeling 2017.

### **HSL-Zuid en de verbindingen met België**

De grensoverschrijdende treindiensten op de corridor van de Randstad naar België zijn in 2014 geïntegreerd met die op het hoofdrailnet: zowel logistiek als organisatorisch. Dit laatste betekent dat deze treindiensten voortaan onder NS Reizigers vallen.

De Intercity naar Brussel rijdt vanaf december 2014 weer vanaf Amsterdam en Schiphol. Daarbij hebben NS en NMBS de frequentie van twaalf naar zestien keer per dag verhoogd. Dit was een nadrukkelijke wens van de consumentenorganisaties. Hiermee krijgt deze verbinding de zelfde frequentie als de oude Beneluxtrein. De IC-Brussel doet meer bestemmingen aan dan de voormalige Beneluxtrein en rijdt elk uur zonder reservering en toeslag.

De consumentenorganisaties blijven kritisch over de lange reistijd van deze trein en blijven aandringen op een vergelijkbare reistijd met de Beneluxtrein. Daarnaast zijn zij van mening dat de bereikbaarheid van België vanuit westelijk Noord-Brabant en Zeeland kwalitatief

beter kan door het doortrekken van de treindienst Charleroi – Essen naar Roosendaal. NS werkt samen met de NMBS om deze verbinding te realiseren.

De Thalys rijdt vanaf april 2014 vanaf Amsterdam, Schiphol en Rotterdam rechtstreeks naar Lille, twee keer per dag per richting. Daarnaast is in (de loop van) de nieuwe dienstregeling 2015 de frequentie opgevoerd naar 13 keer per dag.

### Lange Termijn Spooragenda

Op 28 maart 2014 is de Lange Termijn Spooragenda deel 2 door het ministerie van IenM bekend gemaakt. Deze agenda getiteld “Netwerk Nederland” is opgesteld na gesprekken met de consumentenorganisaties, vervoerders, infrabeheerders en overheden in alle landsdelen. Het kabinet heeft hiermee de ambities van het Rijk voor de ontwikkeling van de spoorsector in de komende vijftien jaar geborgd.

Kern van de ambitie is een optimale reis ‘van deur tot deur’. Het Rijk wil op landelijk niveau OV-systemen beter laten aansluiten, om een ‘Netwerk Nederland’ te creëren. Hierbij staat de reiziger op de eerste, tweede en derde plaats. De Lange Termijn Spooragenda bevat ook een uitvoeringsagenda, die samen met de spoorsector is opgesteld. De agenda vormt het startpunt om de komende jaren gezamenlijk met partijen de OV- en spoorgoederen keten te optimaliseren en te overleggen over concessie overstijgende- en andere afstemmingsvraagstukken. Dit overleg vindt plaats aan OV- en Spoortafels. Aan de landsdelige tafels nemen ook vertegenwoordigers van regionale consumentenplatforms deel, aan de nationale tafel een consumentenvertegenwoordiger uit het Locov.

“Kern van de ambitie is  
een optimale reis  
‘van deur tot deur’”

De komende jaren moeten NS en ProRail de prestaties verbeteren, met name in de spits in de Randstad. Wanneer dat is gerealiseerd, kan er gestart worden met het spoorboekloos rijden. Het uitgewerkte verbeterplan van NS en ProRail voor de operationele uitwerking van deze ambitie vormt een belangrijke bouwsteen voor de agenda.

NS en ProRail blijven gescheiden. Het kabinet heeft vanwege het belang van een goede samenwerking tussen de infrastructuurbeheerder en alle vervoerders bewust gekozen voor scherpere sturing en niet voor ingrijpen in de ordening.

IenM, ProRail en NS zijn in nauwe samenspraak met decentrale concessieverleners en regionale vervoerders begonnen met het integreren van het operationeel spoorconcept met het regionale en stedelijke OV en het spoorgoederenvervoer. Dit moet leiden tot een beter op elkaar afgestemd OV-systeem. Daarnaast is een start gemaakt met een herijking van programma’s en projecten op spoorgebied op basis van de LTSA. De herijking loopt door in 2015.

### Vervoerconcessie personenvervoer hoofdrailnet en beheerconcessie spoor per 2015

In 2014 is toegewerkt naar de definitieve gunning van de concessies aan NS en ProRail die per 1 januari 2015 in werking zijn getreden. De staatssecretaris heeft in april 2014 de concept-ontwerpconcessies voor advies naar de consumentenorganisaties in het Locov gestuurd.



De consumentenorganisaties hebben 23 mei overwegend positief geadviseerd. Het advies bevatte daarbij veel suggesties voor verdere verbetering.

De belangrijkste verschillen ten opzichte van de huidige concessie zijn de aangescherpte en vernieuwde aansturing, meer focus op de wensen van de reizigers, de verbetering van de deur-tot-deur reis en de intensievere samenwerking met de vervoerders. Dit betekent onder meer extra focus op het sneller oplossen van storingen en het beter inplannen van werk aan het spoor met oog voor de omgeving. Daarbij zal het kabinet NS en ProRail nog meer aansturen op de prestaties die de reizigers elke dag op hun traject ervaren en minder op gemiddelde prestaties over het hele jaar. In december 2014 zijn de vervoer- en beheerconcessies formeel aan NS en ProRail gegund.

### **Inzicht in afwegingen ProRail**

De consumentenorganisaties vinden enkele processen bij ProRail ondoorzichtig en hebben gewezen op diverse 'Black Boxes'.

- Hoe maakt ProRail de afweging tussen saneren in infra ten opzichte van het behouden van bijsturingmogelijkheden?
- Welke maatregelen treft ProRail om de reizigershinder bij bouwprojecten te minimaliseren?
- Hoe worden buitendienststellingsscenario's afgewogen waardoor zo min mogelijk reizigershinder ontstaat?
- Welke maatregelen treft ProRail om infrastoringen te verminderen waarbij reizigershinder geminimaliseerd wordt?
- Hoe worden veiligheidsnormen afgewogen tegen de mogelijkheid treinen te kunnen blijven rijden?

ProRail is in 2014 door middel van themasessies begonnen om inzicht te geven in deze processen.

### **Reizigershinder bij grote buitendienststellingen**

De consumentenorganisaties hebben in 2012 reizigershinder bij grote buitendienststellingen op de agenda gezet. Zij maakten zich zorgen over de toename van het aantal grote buitendienststellingen en de hinder hiervan voor de reizigers. In 2012 is hiervoor in opdracht van ProRail met medewerking van de consumentenorganisaties de 'Werkgroep Grote Buitendienststellingen' ingesteld, met als doel te komen tot vermindering van de klanthinder bij buitendienststellingen. De werkgroep heeft begin 2013 geadviseerd.

De werkgroep heeft eerst een maat voor klanthinder ontwikkeld. Met deze maat kan per project de hinder voor de reiziger in extra reizigersminuten (ERM) per variant worden vastgesteld. Hiermee kunnen verschillende varianten worden vergeleken. De ERM methodiek kan ook gebruikt worden voor sturing. Per traject, regio of wellicht voor het hele land kan een plafond aan de ERM worden toegekend. In deze sturingsmogelijkheid ziet de werkgroep een belangrijke bijdrage om de reizigershinder te beheersen en zo nodig te verminderen. De werkgroep heeft verder geadviseerd bij zeer grote projecten met veelvuldige en langdurige buitendienststellingen adviesrecht toe te kennen aan de consumentenorganisaties. Ook adviseert de werkgroep de aannemers in een eerder stadium te betrekken bij de uitwerking van de plannen. Te vaak worden zij geconfronteerd met tijdsdruk waarbij verminderen van klanthinder in het bijzonder niet meer tot de mogelijkheden behoort.

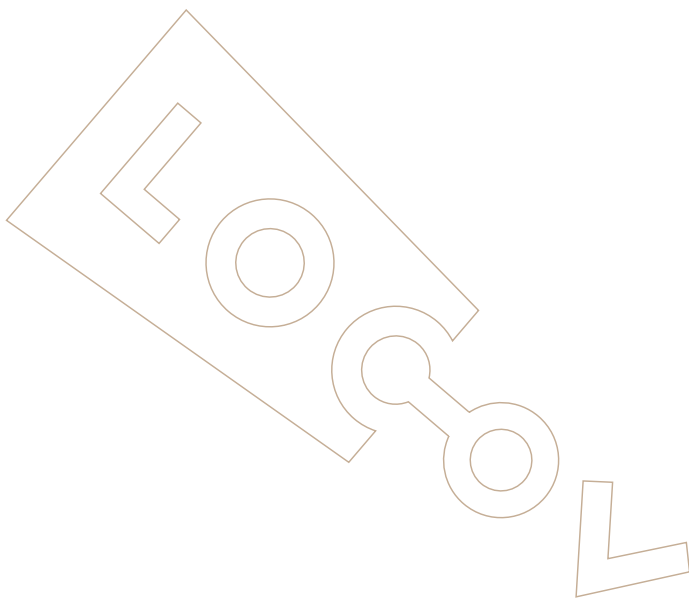
ProRail en NS hebben de adviezen van de werkgroep overgenomen en zijn in overleg met de consumentenorganisaties gestart met de verdere uitwerking van de ERM methodiek. ProRail zet een pilot op om consumentenorganisaties eerder in het proces te betrekken.

### Klanthinder door storingen

ProRail heeft in 2014 met de consumentenorganisaties gesproken over de invloed van storingen op de reizigers. Vanuit de afdeling Assetmanagement van ProRail is gekeken naar de ontwikkelingen in het aantal storingen en welke verbetermaatregelen genomen kunnen worden. In een verbeterpuntenlijst van de consumentenorganisaties van medio 2014 staan de zorgen die vooral gericht zijn op het aantal grote verstoringen, uitval treindiensten door spoed-reparaties en het aangescherpte normenkader veilig werken dat leidt tot meer hinder voor de reiziger. Afgesproken is dat ProRail de consumentenorganisaties informeert over de ontwikkeling van storingen en dat er een naast een prestatie indicator voor treindienst aantastende onregelmatigheden (TAO's), ook een indicator klant-hinder komt waarbij het effect van de storingen op de treinhinder wordt weergegeven.

### Werkconferentie veiligheid

In 2014 is een dialoog gestart over de spanning tussen de verplichting en/of ambitie om aan veiligheidsnormen te voldoen versus de hinder die reizigers ervaren door de manier waarop de spoorbranche daar vorm aan geeft. De discussie is door de consumentenorganisaties in de persoon van Arriën Kruyt en de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu geïnitieerd. Als start van de dialoog heeft in januari 2015 een werkconferentie over veiligheid op het spoor plaatsgevonden.







# BELANGRIJKSTE THEMA'S 2015

In het Locov worden actuele en jaarlijks terugkerende onderwerpen besproken. De terugkerende onderwerpen, zoals de dienstregeling, het Vervoerplan van NS, het Beheerplan van ProRail, de klanttevredenheidcijfers e.d., spreken voor zich. Actueel in 2015 is o.a. het sluiten van de poorten op stations, de verdere implementatie van de OV-chipkaart, de dienstregelingen voor de komende jaren, de beheer- en vervoerconcessie spoor 2015, het Beheer- en Vervoerplan spoor 2016 en klanthinder bij grote buitendienststellingen. Hieronder wordt kort ingegaan op de actuele thema's.

## Implementatie van de OV-chipkaart bij NS

NS gaat in 2015 versneld verder met het sluiten van de poortjes op de stations. Diverse geweldsincidenten tegen conducteurs hebben geleid tot deze versnelling. De eerste helft van 2015 wil NS in ongeveer vijftig stations de poorten permanent gesloten hebben.

Vanaf februari 2015 biedt NS de houders van een voordeelurenabonnement (VDU) de mogelijkheid om tegen een meerprijs van 10,50 euro een papieren versie van de keuzedagen aan te schaffen. De consumentenorganisaties hebben bij NS aangedrongen op deze dienst, omdat bepaalde delen van de achterban moeite hadden met de digitale keuzedagen.

NS heeft onlangs een Kids Vrij abonnement geïntroduceerd. Kinderen tot en met 11 jaar kunnen met dit gratis abonnement onder begeleiding van een volwassene reizen. Daarnaast wil NS proberen gaan doen met betalen op rekening voor de consumentenmarkt en verkoop van abonnementen op het station.

In 2015 wil NS OV Vrij, de vervanger voor het OV-jaarabonnement, invoeren. Met deze kaart kunnen reizigers op elk gewenst moment gebruik maken van trein, tram, bus en metro. NS had al Altijd Vrij, de vervanger van de NS-jaarkaart beschikbaar. NS wil OV Vrij, na advisering door de consumentenorganisaties, medio 2015 introduceren.

NS betreft de consumentenorganisaties actief bij de stappen die worden gezet op het gebied van de OV-chipkaart, nieuwe abonnementsvormen en commerciële producten. De consumentenorganisaties kijken op hun beurt kritisch naar de vorderingen van NS Reizigers. Eerlijkheid, toegankelijkheid van de systemen, de kosten voor de reizigers en gebruikersgemak zijn hierbij richtinggevend. Uiteraard adviseren de consumentenorganisaties ook formeel over deze onderwerpen.

## Dienstregeling 2015, 2016 en 2017

Gedurende het jaar voert NS, op een aantal vaststaande momenten, wijzigingen door in de lopende dienstregeling. NS bespreekt deze wijzigingen meestal met de consumentenorganisaties en vraagt er altijd advies over. Dit gebeurt meestal vijf keer per jaar.

In 2015 wordt in het Locov naast de dienstregeling voor 2016 vooral stilgestaan bij de plannen voor de dienstregeling voor 2017. Deze dienstregeling zal vanwege eerste stappen naar hoogfrequent spoorvervoer grotere wijzigingen dan een normaal dienstregelingsjaar bevatten. Een landelijk herontwerp voor 2017 is een mogelijkheid.

## Vervoerconcessie personenvervoer hoofdrailnet en beheerconcessie spoor per 2015

Per 1 januari 2015 zijn de nieuwe vervoer- en beheerconcessies formeel in werking getreden. Er ligt nog wel een opgave om een aantal prestatie indicatoren nader te ontwikkelen. NS en ProRail moeten onder andere de gezamenlijke prestatie-indicatoren

'Reizigerspunctualiteit' en 'Aandachtstrajecten reizigerspunctualiteit' verder uitwerken. Dit betekent dat de definities en meetmethoden beter worden aangesloten op het reisgedrag en de beleving van de reizigers en verladers. Daarnaast geldt zowel voor NS als ProRail dat één prestatie-indicator in de concessie nog op 'PM' staat. Voor NS is dit 'Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten' en voor ProRail is dit 'Klanthinder als gevolg van storingen infra'. Beide prestatie-indicatoren worden dit jaar ontwikkeld. NS werkt ook nog aan de doorontwikkeling van zeven andere prestatie-indicatoren. NS en ProRail betrekken de consumentenorganisaties bij de verdere uitwerking van de indicatoren. De consumentenorganisaties brengen er dit jaar een advies over de indicatoren uit.

### **Beheer- en Vervoerplan spoor 2016**

In 2015 voeren NS en ProRail het proces om te komen tot het Beheerplan 2016 en het Vervoerplan 2016 uit zoals het omschreven staat in de beheer- en vervoerconcessie. In juni worden de hoofdlijnen van het Beheer- en Vervoerplan 2016 geconsulteerd bij gerechtigden en stakeholders, waaronder ook de consumentenorganisaties in het Locov. De hoofdlijnen worden ook nog in een aparte themasessie inhoudelijk met de consumentenorganisaties besproken. De consumentenorganisaties geven in juni hun zienswijze op het Beheerplan 2016 en begin juli op het Vervoerplan 2016. In september worden de hoofdlijnen met het ministerie van IenM besproken, waarna ontwerpplannen worden ingediend bij het ministerie. Eind 2015 wordt het Beheer- en Vervoerplan 2016 door de staatssecretaris van IenM vastgesteld.

### **Klanthinder bij grote buitendienststellingen**

ProRail vernieuwt op grote schaal spoor en stations. Grote knooppunten worden slimmer ingericht om de punctualiteit te verbeteren en storingen te voorkomen, zoals op Utrecht Centraal, het spoor rond Amsterdam en Den Bosch. Stations worden groter en comfortabeler. Begin 2015 heeft ProRail aan de hand van een aantal projecten die in 2016 uitgevoerd gaan worden, berekeningen laten zien met de ERM methodiek voor klanthinder. Verschillende varianten zijn doorgerekend met een formule om de ervaren extra reizigersminuten te kunnen vergelijken. Zo wordt duidelijk wat het effect van aantal overstappen, extra wachttijd en vervangend busvervoer is op de ervaring van hinder bij de reiziger.

**"Grote knooppunten worden slimmer ingericht om punctualiteit te verbeteren"**

Aan de hand van deze methodiek zou klanthinder bij grote buitendienststellingen verminderd kunnen worden of andere afwegingen in het vervoersplan worden gedaan. De consumentenorganisaties, NS en ProRail waren allen positief over de eerste resultaten en zien goede mogelijkheden om de methodiek voor het gewenste doel in te zetten. De methodiek wordt verder uitontwikkeld en rond de zomer van 2015 zal in een themasessie van nog een aantal projecten de verschillende uitvoeringsvarianten worden doorgerekend.

### **Wisselbeleid en Veiligheidsnormering**

De consumentenorganisaties hebben hun zorgen geuit over wissel-sanering en aanscherping van veiligheidsnormen. Zij vrezen dat door beide de beschikbaarheid van infrastructuur voor de dienstregeling en be- en bijsturing hiervan vermindert. ProRail is een dialoog gestart met de consumentenorganisaties over deze zorgpunten.

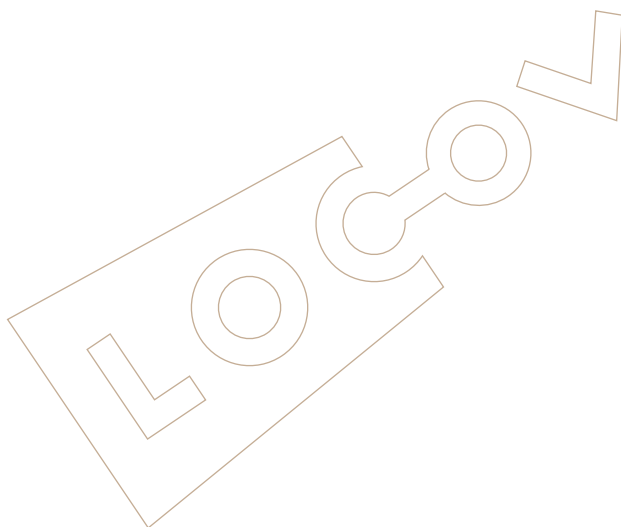
Hiervoor is in maart 2015 een themasessie georganiseerd, waar aan de hand van de casus 'doorstroomstation Utrecht' is uitgelegd hoe ProRail de infrastructuur aanpast voor de toekomst. Daarnaast is er advies gevraagd aan de consumentenorganisaties op de ontwerp-regels voor infrastructuur.

### **Klanthinder door storingen**

In 2015 worden de consumentenorganisaties verder betrokken bij de prestaties op het gebied van storingen en de klanthinder die het gevolg hiervan is. Er is afgesproken dat ProRail maandelijks een overzicht verstrekt aan de consumentenorganisaties waarin het totaal aan storingen staat vermeld (uitgedrukt in tao's). Daarnaast is hier ook de nieuwe indicator klanthinder (treinhinder door toedoen van storingen) aan toegevoegd. De consumentenorganisaties maken zich zorgen over het aantal grote verstoringen begin 2015; zij willen graag verbeteringen zien doorgevoerd in het belang van een betrouwbaar spoorstelsel voor de reiziger. Er is een afspraak gemaakt dat de evaluaties van grote storingen zullen worden gedeeld met de consumentenorganisaties. Zowel de storings-overzichten als de evaluaties van recente verstoringen zijn besproken met de consumentorganisaties tijdens een themasessie vanuit Assetmanagement in maart 2015. Daarnaast hebben ProRail en NS een Verbetersteam ingesteld dat met een aanpak komt om de impact van storingen op het treinverkeer te beperken.

### **Bezoek stationsprojecten**

In 2014 hebben de consumentenorganisaties samen met NS en ProRail een ronde gemaakt op het in verbouwing zijnde station Utrecht Centraal. Daarbij is er specifiek op de nieuwe OV terminal en de nieuwe sporenlayout gefocust. In 2015 zullen meer bezoeken aan stations georganiseerd worden.



# HET LOCOV

Kerntaken van het Locov zijn informatie-uitwisseling, overleg en advies tussen consumentenorganisaties enerzijds en het ministerie van Infrastructuur en Milieu, NS en ProRail anderzijds. Al deze partijen zijn lid van het Locov.

Onderwerp van bespreking is het openbaar vervoer per trein, waarover het ministerie van Infrastructuur en Milieu afspraken maakt met vervoerder NS en infrastructuurbeheerder ProRail. De focus ligt met name op de door de vervoerder en beheerder voorgenomen maatregelen met effect op de treinreiziger en de concessies waaronder zij opereren. De consumentenorganisaties behartigen in het Locov de belangen van die reiziger. NS en IenM voldoen binnen het Locov aan hun wettelijke verplichting (Wp2000 art. 27, 27a, 28, 31 en 32, tweede lid sub a) om te overleggen met en advies te vragen aan consumentenorganisaties. ProRail kent deze wettelijke verplichting niet, maar handelt wel in de geest van deze verplichting. Als er binnen het Locov sprake is van een advies, dan is dat een advies van een aantal leden (de consumentenorganisaties) aan een ander lid (NS, ProRail of IenM). Het is dus niet zo dat "het Locov" adviseert, want dan zou NS, ProRail of IenM mede zichzelf adviseren.

De voorzitter en de leden worden benoemd door de minister van Infrastructuur en Milieu. De voorzitter en het secretariaat zijn onafhankelijk. Het secretariaat, dat de partijen in het Locov ondersteunt en adviseert, is ondergebracht bij de Directie Participatie van het ministerie van Infrastructuur en Milieu. De noodzakelijke kosten voor het functioneren van het Locov komen ten laste van het ministerie.

In 2014 hebben de consumentenorganisaties zes keer vergaderd met NS, ProRail en met het ministerie van Infrastructuur en Milieu. In de formele bijeenkomsten zijn onder andere de actuele thema's besproken, de adviesprocedures formeel afgehandeld en is de agenda bepaald voor de komende periode. Er vond niet alleen regulier formeel overleg plaats, maar ook veel informeel overleg in zogenaamde 'themasessies'. Dat is met name het geval bij onderwerpen die specialistische kennis veronderstellen en/of teveel omvattend zijn om binnen een reguliere vergadering te behandelen. In een Locov-themasessie wordt uitvoerig gesproken over één onderwerp, terwijl in een formele Locov-vergadering diverse onderwerpen relatief kort aan de orde komen. In 2014 vonden 46 thema-overleggen plaats.

In 2015 worden ten minste zeven formele bijeenkomsten voorzien, waarvan er één gereserveerd wordt voor de bespreking van het concept Vervoerplan 2016 van NS en het concept Beheerplan 2016 van ProRail.

Een Locov vergadering kent twee onderdelen. Het start met een vooroverleg van de consumentenorganisaties. In het vooroverleg nemen de consumentenorganisaties tijd voor gezamenlijke inhoudelijke afstemming. Na het vooroverleg vindt de vergadering met de consumentenorganisaties, NS, ProRail en het ministerie van Infrastructuur en Milieu plaats.







# THEMASESSIES IN 2014

Voor goed overleg en advisering is een gelijk kennisniveau van groot belang. Daarom bespreken de leden van het Locov de meeste onderwerpen in themasessies. Dit zijn expertbijeenkomsten waar partijen informeel, vertrouwelijk en gedetailleerd zaken kunnen doornemen. De themasessies zijn derhalve een belangrijke inhoudelijke voorwaarde voor de kwaliteit van de formele advisering van de consumentenorganisaties aan het ministerie van Infrastructuur en Milieu, NS Reizigers en ProRail. De onderstaande themasessies hebben in 2014 plaatsgevonden:

## NS Reizigers

29 januari	Maandoverleg OV-chipkaart
26 februari	Maandoverleg OV-chipkaart
11 maart	Aanpak overvolle treinen
12 maart	Dienstregeling 2015 NS Reizigers
25 maart	Gele vertrekstaten en dynamische informatie op station
1 mei	Maandoverleg OV-chipkaart
27 mei	Maandoverleg OV-chipkaart
5 juni	IC Nieuwe Generatie
14 juli	Basisspooropstelling Utrecht CS en DSSU
14 juli	Maandoverleg OV-chipkaart
26 augustus	Maandoverleg OV-chipkaart
9 september	Vervoercapaciteit naar tevredenheid: aanpak volle treinen
18 september	Vervoerplan HRN 2015
22 september	Presentatie klantonderzoek verbetering reisinformatieborden op stations
7 oktober	Maandoverleg OV-chipkaart
28 oktober	Dienstregeling NS Reizigers 2016
18 november	Maandoverleg OV-chipkaart
2 december	Gestrande treinen en suïcide preventie
11 december	Dienstregeling 2016 en 2017

## ProRail

27 mei	Wisselbeleid
19 juni	Afwegingen bij buitendienststellingen
3 juli	Toedeling spoorcapaciteit en onderhoud spoor: inzichten voor 2015
3 juli	Scenario's Naarden – Bussum en A2 corridor
17 september	Bezoek aan OV-Saal: hoe wordt reizigershinder beperkt
18 september	Beheerplan 2015
8 oktober	Asset management ProRail: Knelpuntenlijst Rover

## NS en ProRail

3 maart	Deepdive werkzaamheden Utrecht CS
20 maart	Spoorvernieuwing: buitendienststellingen in 2014
11 november	Scenario's Zwolle – Herfte en Zuidasdok
25 november	Functioneren van spoor- en OV-knooppunt Utrecht Centraal
2 december	Beter en Meer, A2 corridor en scenario's Eindhoven Westzijde

## Infrastructuur en Milieu

6 februari	Operationele uitwerking Lange Termijn Spooragenda
11 februari	ERTMS
12 februari	Vervoersconcessie hoofdrailnet 2015
11 maart	Lange Termijn Spooragenda 2
14 mei	Beheer- en vervoerconcessie HRN 2015
22 mei	Infrastructuurbesluiten t.b.v. Programma Hoogfrequent Spoorvervoer
30 september	OV- en spoortafels
28 oktober	Onderzoeken Spitsreiziger en Knooppunten
10 december	Onderwerpen betreffende de beheer- en vervoerconcessie 2015

## NS International

15 januari	Tarieven Benelux
12 februari	Internationale dienstregeling 2015
12 maart	Atelier dienstregeling Benelux plus
23 april	Kort grensoverschrijdend spoorvervoer
23 april	Tarieven Benelux
28 oktober	Nieuwe productstap in HSL-aanbod

# ADVIEZEN IN 2014

De consumentenorganisaties adviseren het ministerie van Infrastructuur en Milieu, NS Reizigers, ProRail en NS International gevraagd en ongevraagd over concessieafspraken en concrete uitvoeringsmaatregelen die van belang zijn voor de treinreizigers. Dit zijn onder andere wijzigingen in de dienstregelingen en dienstverlening van NS, de toegankelijkheid van de treinen, de kaartverkoop en de tarieven. Alhoewel de adviezen van de consumentenorganisaties niet bindend zijn, worden ze in een aantal gevallen grotendeels overgenomen. Bij afwijking van het advies wordt hiervoor conform de wet altijd een inhoudelijke motivering gegeven. Hieronder staat een overzicht van de adviezen die de consumentenorganisaties in 2014 hebben uitgebracht.

## ADVIEZEN CONSUMENTENORGANISATIES

Nr.	MAAND	AAN	ONDERWERP
1	Januari	NS Reizigers	Wijzigingen dienstregeling per 3 februari 2014
2	Januari	NS Reizigers	Uitfaseren/reduceren gele vertrekstaten
3	Maart	NS Reizigers	Toegangspas voor begeleiderskaarthouders
4	Maart	NS Reizigers	Uitbreiding betaalmogelijkheid met creditcard bij NS
5	Maart	NS Reizigers	Basisuurpatroon en 7x24 uur-uitwerking dienstregeling 2015
6	Maart	NS Reizigers	Wijzigingen dienstregeling per 7 april 2014
7	April	NS Reizigers	IC Brussel in 2015
8	Mei	IenM	Vervoerconcessie en beheerconcessie hoofdrailnet 2015 - 2024
9	Juni	NS Reizigers	Wijziging oplaadbedrag aan automaat
10	Juni	NS Reizigers	Wijzigingen dienstregeling per 15 juni 2014
11	Juni	NS Reizigers	Wijzigingen Intercity Direct vanwege naamsverandering NS Hispeed
12	Juli	NS Reizigers	Prijsdegressie bij de tarieven voor internationale reizen
13	Augustus	NS Reizigers	Herfstmaatregelen en wijzigingen in de dienstregeling najaar 2014
14	Augustus	NS Reizigers	Tarief NS 2015
15	September	IenM	Prestatie- en informatie-indicatoren vervoer- en beheerconcessie
16	Oktober	ProRail	Zienswijze consumentenorganisaties op concept Beheerplan 2015
17	Oktober	NS Reizigers	Zienswijze consumentenorganisaties op concept Vervoerplan 2015
18	November	NS Reizigers	Intercity Nieuwe Generatie
19	November	NS Reizigers	Wijzigingen in de dienstregeling per december 2014
20	November	NS Reizigers	Ontheffingen concessievereisten dienstregeling 2015
21	December	ProRail	Ontwerpregels spoorinfrastructuur

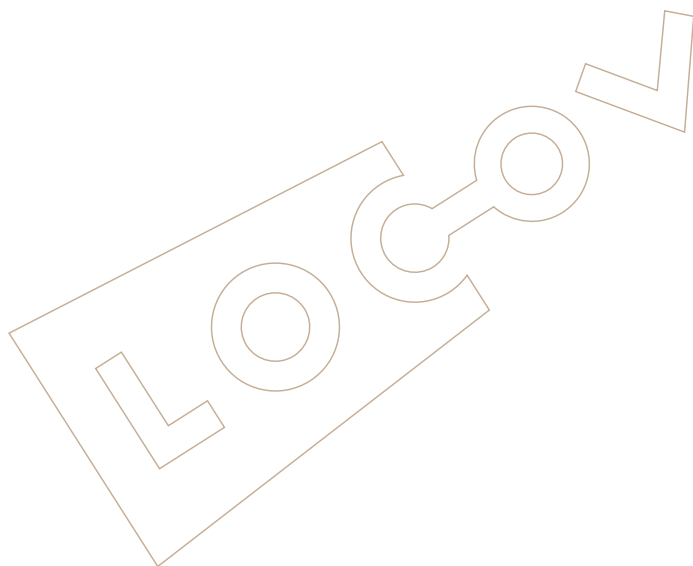
De integrale teksten van de bovenstaande adviezen, de adviesaanvragen en de besluiten kunt u vinden op [www.locov.nl](http://www.locov.nl).

# PLANNING ONDERWERPEN 2015

De onderstaande lijst van onderwerpen is een indicatieve planning voor het Locov.

## OVERLEG NS REIZIGERS, MINISTERIE VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU, PRORAIL EN CONSUMENTENORGANISATIES

ONDERWERPEN	PLANNING 2015
Dienstregeling nationaal en internationaal 2015: Wijzigingsbladen dienstregeling	Hele jaar door
Reizigershinder bij grote buitendienststellingen, ontwikkelen ERM norm	Hele jaar door
Klanthinder door storingen	Hele jaar door
Dienstregeling nationaal en internationaal 2016	Eerste, tweede en mogelijk derde kwartaal
Be- en bijsturing in de toekomst	Eerste, tweede en mogelijk derde kwartaal
Lange Termijn Spooragenda	Hele jaar door
Railmap ERTMS	Wanneer opportuun
Beoordeling klanttevredenheid NS	Alle kwartalen
Klantbeleid NS jaarlijkse voortgangsbespreking	Tweede kwartaal
Tarieven nationaal en internationaal 2016	Tweede en derde kwartaal
Vervoerplan 2016: zienswijzen consumentenorganisaties	Derde kwartaal, opstart in tweede kwartaal
Beheerplan 2016: zienswijze consumentenorganisaties	Tweede kwartaal
Sociale Veiligheid: jaarlijkse bespreking stand van zaken	Derde kwartaal
Reisinformatie: verbeteringen en actuele ontwikkelingen bespreken	Hele jaar door
OV-chipkaart, reisproducten en reizigers-services: stand van zaken, nieuwe ontwikkelingen en wijze van implementatie	Hele jaar door
Internationale verbindingen	Hele jaar door



# DE DEELNEMERS

## Voorzitter

Mevrouw P.C. Krikke

## Consumentenorganisaties

ANWB	De heer J. Weegink De heer N. van Unnik (tot april 2015)
Ieder(in)	Mevrouw T. Stranders
Consumentenbond	De heer B. van Willigenburg
Unie KBO	De heer J. Brinkers
Fietsersbond	De heer W. Bot
ROVER	De heer A. Kruijt De heer T. Boric
LSVb	De heer F. Bos (tot september 2015)

## Ministerie van Infrastructuur en Milieu, directie Openbaar vervoer en Spoor

Mevrouw H. van Dongen  
De heer J. Fukken (tot medio 2014)  
De heer J. Landa

## NS Reizigers

De heer H. Peters  
Mevrouw M. Kaper  
Mevrouw S. van Steenbergen

## ProRail

De heer A. van Altena  
Mevrouw C. Nauta  
Mevrouw M. Brinkman-Hylkema (tot juni 2015)

## Secretariaat Locov

De heer A. Frerichs

