

# JAARBERICHT 08/09

LANDELIJK OVERLEG

CONSUMENTENBELANGEN

OPENBAAR VERVOER

# VOORWOORD

Het jaar 2008 is productief geweest met een feestelijk randje. Het Locov vierde in september zijn tienjarig jubileum. Tijdens het symposium 'het belang van de reiziger' is uitgebreid stilgestaan bij het verleden en de toekomst van het Locov. Diverse sprekers, waaronder de minister van Verkeer en Waterstaat, spraken over de noodzaak van belangenbehartiging en het nut van een platform waarin deze op een gestructureerde manier kan plaatsvinden. Het symposium was in mijn beleving druk bezocht en een inhoudelijk succes.

Dat 2008 een druk jaar was, blijkt uit de omvang van de productie. Nog niet eerder zijn in één jaar zoveel adviezen gevraagd en gegeven. Ook het aantal expertbijeenkomsten of themasessies was in 2008 groot.

Tot mijn vreugde waardeerden treinreizigers NS in 2008 weer beter dan in voorgaande jaren. Het aantal reizigers dat NS als algemeen oordeel een 7 of hoger heeft gegeven is 76 procent. In 2007 was dat 70 procent. Ook over de afzonderlijke aspecten van de dienstverlening oordeelden de reizigers positiever dan in 2007. Bovendien is het aantal treinreizigers weer met 4,1 procent gestegen. Ik daag NS uit om de cijfers over 2009, ondanks de huidige economische situatie, nog glansrijker te laten zijn.

Het ministerie van Verkeer en Waterstaat (VenW) heeft voor de periode 2012-2020 samen met de spoorbranche het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS) ontwikkeld. Met dit programma wil het ministerie de groeiende omvang van personen- en goederenvervoer per spoor het hoofd bieden. PHS is de verdere uitwerking van de 'Landelijke Markt- en Capaciteitsanalyse Spoor' (LMCA-spoor). Met een investering van 4,5 miljard euro voor zes intercity's en vier tot zes sprinters per uur op de drukste trajecten kunnen NS en ProRail de kwaliteit fors verbeteren, waardoor ze de groei kunnen opvangen.

De consumentenorganisaties in het Locov zijn voorstander van zes intercity's en zes sprinters met een nette verdeling over het uur. Tijdens planstudies, welke momenteel worden uitgevoerd, zal blijken in hoeverre zes intercity's en zes sprinters per uur kunnen worden gerealiseerd binnen het budget van 4,5 miljard euro. Ik ben benieuwd naar de uitkomsten van deze planstudies.

Evenals in 2007 hebben de verschillende partijen in het Locov in 2008 veel inzet gepleegd op de evaluatie van de spoorwetgeving. De evaluatie leidt medio 2009 tot een kabinetsstandpunt en mogelijke wijzigingsvoorstellen voor de spoorwetgeving. In 2009 nemen de verschillende Locov partijen deel aan de evaluatie van de 2<sup>e</sup> Kadernota Railveiligheid. Uiteraard met doel het spoor nog veiliger te maken.

Het is helaas niet gelukt om in 2008 de hogesnelheidslijn tussen Amsterdam en Rotterdam in gebruik te nemen. Voor 2009 wordt dit wel verwacht, waarbij eerst locomotieven ingezet worden die 160 kilometer per uur rijden. In de loop van het jaar wordt het hogesnelheidsmateriaal verwacht. De inwerkingtreding van de concessie HSL-Zuid per 1 juli 2009 vormt de basis voor de consumentenorganisaties in het Locov om NS Hispeed formeel te adviseren over verbeteringen van de dienstverlening aan de reiziger. Dit zal de reeds constructieve dialoog tussen NS Hispeed en de consumentenorganisaties zeker ten goede komen.

drs. G.B.M. Leers,  
voorzitter

# THEMA'S 2008

## Dienstregeling 2008 en 2009

NS Reizigers past regelmatig de dienstregeling aan. Dit geldt voor zowel de actuele dienstregeling als de dienstregeling voor het volgende jaar. Uiteraard legt NS voorgenomen wijzigingen altijd aan de consumentenorganisaties in het Locov voor.

In 2008 is de lopende dienstregeling vijf keer aangepast. Dit waren in het algemeen kleine wijzigingen om onvolkomenheden in de dienstregeling bij te stellen. Maar er waren ook meer ingrijpende wijzigingen. Zo is onder andere het station Best als tijdelijk intercitystation ingesteld.

De consumentenorganisaties hebben in februari over de basisuurpatronen en in mei over de detailuitwerking voor de dienstregeling 2009 geadviseerd. Deze dienstregeling introduceert onder andere extra treinen op de verbindingen Utrecht – Schiphol, Utrecht – Breukelen, Haarlem – Amsterdam, Apeldoorn – Enschede en Hoorn Kersenboogerd – Hoofddorp. Tussen Enkhuizen en Amsterdam gaan Intercity's rijden. Bij wijze van proef rijdt NS Reizigers gedurende twee jaar nachtnet-treinen tussen Rotterdam – Gouda – Utrecht.

NS Reizigers wil met de verbeteringen inspelen op de groeiende vervoervraag en bijdragen aan het realiseren van mobiliteitsplannen van (regionale) overheden.

De consumentenorganisaties adviseerden voor een groot deel positief op de voorgestelde aanpassingen en uitbreidingen, maar plaatsten ook diverse kanttekeningen. Verder hebben zij een aantal ongevraagde adviezen gegeven. De dienstregeling 2009 is op 14 december 2008 ingegaan.

## OV-chipkaart

De OV-chipkaart is in 2008 diverse malen onderwerp van gesprek geweest. In vier themasessies hebben de leden van het Locov gesproken over de voortgang van de invoering, de wensen van de consumentenorganisaties en de tariefstructuur.

NS en de consumentenorganisaties zijn in deze periode op een aantal punten nader tot elkaar gekomen. De consumentenorganisaties hechten veel waarde aan de keuzevrijheid van de klant. Zij hebben bepleit het papieren vervoerbewijs niet af te schaffen om de klant een keuze te kunnen bieden. NS heeft hierop besloten de papieren kaartjes niet af te schaffen voordat de OV-chipkaart voldoende door de klant is geaccepteerd. Daarnaast heeft NS besloten voorlopig af te zien van het voorladen van een kaartje op de OV-chipkaart en dus het reizen op saldo de primaire betaalwijze te laten zijn. Reizen op saldo heeft de voorkeur van de consumentenorganisaties, omdat dit het gemak vergroot.

Reizen op saldo maakt een wijziging van de tariefstructuur van NS noodzakelijk. NS heeft hierover medio 2008 advies gevraagd aan de consumentenorganisaties. Kern van de wijziging is dat het retourtje bij de invoering van de OV-chipkaart gaat verdwijnen. De consumentenorganisaties hebben hierover een kritisch advies afgegeven. De consumentenorganisaties vinden dat de OV-chipkaart bij grootschalige introductie aan een aantal randvoorwaarden moet voldoen. In het advies in 2007 noemen ze een prijsneutrale overgang, geen aanschafkosten van de OV-chipkaart, integraal toegankelijk systeem en als onvermijdelijk onderdeel van het systeem een wegwerpk kaart (OV-chip of papier). Ook samenwerking tussen verschillende vervoerders en tariefintegratie vinden de consumentenorganisaties erg belangrijk.

Tot slot is nog van belang te melden dat de ANWB, CG-Raad, Consumentenbond, LSVb, ROVER en Viziris in september uit het landelijk chipkaartoverleg (een overleg met alle personenvervoerders) zijn gestapt. In samenhang daarmee schorpten zij ook het overleg over de OV-chipkaart in Locov-verband op. Deze organisaties hadden er geen vertrouwen meer in dat reizigers in de voorziene vorm met het elektronisch vervoerbewijs daadwerkelijk beter af zouden zijn en het niet zou leiden tot prijsstijgingen.

### **Vervoerplan 2009**

NS stelt jaarlijks een Vervoerplan op dat nadere invulling geeft aan de prestaties inzake de 'kwantiteit en kwaliteit van het aangeboden vervoer'. Kort gezegd, welke 'grenswaarden' NS in dat jaar wil halen (objectieve prestaties en klantordelen). NS legt het Vervoerplan ter instemming voor aan de minister van Verkeer en Waterstaat. Voordat dit gebeurt, overlegt NS met de consumentenorganisaties over hun zienswijzen. Deze opvattingen vormen, met de reactie van NS, onderdeel van het Vervoerplan.

In het Vervoerplan 2009 heeft NS aangegeven hoe zij verder werkt aan haar ambitie, het realiseren van waarde voor haar klanten en (mede daardoor) gunning van de volgende concessie. In 2009 wil NS haar ambitie realiseren door het verlenen van nog betere service. Een sterke focus op de wensen van de klant. Dit geldt in het bijzonder voor reisinformatie en service (opvang, begeleiding) aan reizigers in geval van onregelingen en buitendienststellingen. De consumentenorganisaties zijn blij met deze insteek, maar wijzen er ook op dat de logistieke en procesmatige kant, zoals de punctualiteit van treinen, niet vergeten moeten worden. Beiden zijn belangrijk en vullen elkaar aan.

De reiziger moet van alle NS medewerkers dezelfde klantgerichte dienstverlening ervaren. NS zal daartoe onder meer de verschillende werkprocessen sterker integreren en de kwaliteit van (reis-)informatie verbeteren. Dit is een omvangrijk verbeterproces dat meerdere jaren zal vergen.

Door een focus te leggen op reizigerspunctualiteit, een indicator waarvoor de CO's al enige jaren hebben gepleit, verwacht NS beter te kunnen sturen op de reizigerswensen en de punctualiteit verder te verbeteren. Daarnaast blijft NS samen met ProRail verder werken aan optimalisatie van de processen rond plannen en bijsturen van het rijden van treinen.

NS ondersteunt de ambitie van het huidige kabinet om het spoorvervoer 5 procent per jaar te laten groeien en wil naar vermogen hieraan bijdragen. Met instroom van nieuw materieel met betere uitstraling en meer zitplaatsen, logistieke maatregelen en aantrekkelijke proposities verwacht NS een groei te kunnen realiseren van 2,5 procent per jaar. Hiervoor ziet NS met name kansen in de daluren. De consumentenorganisaties zijn blij met deze ambities en zien ook graag meer ambitie voor groei tijdens de spitsuren. Zij waarschuwen NS dat eventuele verschillen in de piek- en daltarieven (tariefdifferentiatie) niet moet leiden tot uitval van vraag en missen in dit verhaal de OV-chipkaart.

### **Evaluatie spoorwetgeving**

Het ministerie van Verkeer en Waterstaat evalueert de doeltreffendheid en de effectiviteit van de Spoorwetgeving. De evaluatie is in 2006 van start gegaan. De partijen in het Locov en de andere partijen in de spoorsector zijn vanaf de start nauw bij de evaluatie betrokken. De centrale vraag voor de consumentenorganisaties bij de evaluatie is: hoe heeft de spoorwetgeving uitgepakt voor de treinreiziger?

In 2008 is de éénmeting van de evaluatie uitgevoerd (de periode vanaf 2005 met de nieuwe spoorwetgeving en de beheer- en vervoerconcessie). Alle bij de evaluatie betrokken partijen hebben een zelfevaluatie verricht, met als doel het verkrijgen van inzicht in het eigen functioneren en het functioneren in relatie tot andere organisaties in de spoorsector. Deze zelf-evaluaties zijn uitgevoerd aan de hand van een vooraf door het ministerie opgestelde vragenlijst. De consumentenorganisaties in het Locov hebben in de zelfevaluatie aangegeven of de nieuwe spoorwetgeving functioneert en welke problemen zij zien. Over de zelfevaluatie is van gedachten gewisseld met de visitatiecommissie zelfevaluatie spoorwetgeving onder leiding van mevrouw mr. W. Sorgdrager. De visitatiecommissie heeft op basis van alle zelfevaluaties een eindrapport opgesteld over de éénfase. Verder hebben de consumentenorganisaties in 2008 hun reactie gegeven een rapport over alternatieve ordeningsmodellen (een ander onderdeel van de éénmeting) en het concept eindrapport van de gehele evaluatie.

### **Het Programma Hoogfrequent Spoor**

De Landelijke Markt- en CapaciteitsAnalyse Spoor (LMCA-Spoor) van 2007 en de actuele groei van het spoorvervoer in Nederland maken duidelijk dat de huidige spoorcapaciteit op de langere termijn niet toereikend is. Het ministerie van Verkeer en Waterstaat heeft de LMCA-Spoor in 2008, met betrokkenheid van de consumentenorganisaties, uitgewerkt in het Programma Hoogfrequent Spoor (PHS), dat de minister aan de Tweede Kamer heeft gezonden. Kern van het programma is dat op de belangrijkste spoorroutes zes intercity's per uur rijden in combinatie met sprinters. Daarnaast wordt een toekomstvaste routestrategie voor spoorgoederenvervoer uitgewerkt. Het ministerie heeft dit plan samen met NS en ProRail opgesteld.

Het programma bestaat naast de routestrategie voor spoorgoederenvervoer uit de planstudie OV SAAL en enkele kandidaat-planstudies:

- de corridor Utrecht – Den Bosch,
- Utrecht – Arnhem en
- de corridor Den Haag – Rotterdam.

In de VenW begroting 2009 is 4,5 miljard euro voor hoogfrequent spoor gereserveerd. Naar verwachting volgen eind 2010 meer concrete besluiten. In Locov-verband hebben VenW, ProRail en NS toegelicht dat de vervoermarkt en de vervoernetwerken bij PHS centraal staan en dat de capaciteitsbehoefte op corridorniveau is uitgewerkt. NS heeft uiteengezet dat Intercity's en Sprinters tezamen een cruciale rol spelen in de bereikbaarheid van Nederland. De consumentenorganisaties zijn van mening dat het programma te veel op corridors mikt en dat de nadruk teveel op de intercity ligt. Zij vrezen dat de aandacht voor het gehele spoornetwerk en de agglomeratienetwerken hierdoor verslapt.

### **Hogesnelheidsvervoer en internationaal personenvervoer per spoor**

In 2008 zijn binnen het Locov diverse onderwerpen besproken op het gebied van hogesnelheidsvervoer en grensoverschrijdend personenvervoer per spoor. Hiervoor is een apart overleg ingesteld met HSA en NS Hispeed. Het belangrijkste onderwerp in 2008 was vanzelfsprekend de HSL-Zuid en de vertragingen in de start hiervan. Vooruitlopend op de in gebruik name van de HSL Zuid op het traject Amsterdam – Rotterdam hebben de consumentenorganisaties aan het ministerie van Verkeer en Waterstaat geadviseerd over de HSL Concessie 2008 en de tarieven voor het tijdelijk rijden over de HSL Zuid. Ten aanzien van de tarieven hebben de consumentenorganisaties aangegeven dat zij het prijsverschil ten opzichte van een gewoon kaartje onevenredig hoog vinden. Wel ondersteunen zij de keuze voor een systeem waarbij voor de HSL een toeslag wordt berekend op het (huidige) binnenlandse tarief.

## THEMASESSIES IN 2008

Daarnaast zijn de klanttevredenheidcijfers over de diensten van NS Hispeed (de Thalys, ICE International, Eurostar en Beneluxtrein) regelmatig besproken. Bijzondere aandacht ging hierbij uit naar de Intercity Amsterdam – Brussel (Beneluxtrein). Omdat de HSL nog niet in gebruik was, is de Beneluxtrein langer in de dienstregeling gebleven dan gepland was. Door het inmiddels verouderde materieel heeft de dienst te maken gehad met veel uitval en lage punctualiteitscijfers. De maatregelen die NS Hispeed heeft genomen om dit te verbeteren zijn uitvoerig aan de orde geweest.

Naast het formele overleg hebben de consumentenorganisaties in twee themasessies met NS Hispeed gesproken over de dienstregeling 2009. En over de beleidsbrief grensoverschrijdend personenvervoer per spoor hebben ze een themasessie gehad met VenW. In deze brief schetst Verkeer en Waterstaat zijn visie op het belang van internationaal treinverkeer en de verschillende verantwoordelijkheden die overheden en vervoerders hierin hebben. Tot slot zijn de consumentenorganisaties geconsulteerd over de EU Verordening over de passagiersrechten en welke gevolgen deze heeft voor de Algemene Voorwaarden van NS Reizigers en NS Hispeed.

Diverse onderwerpen zijn binnen het Locov besproken in themasessies. Deze themasessies zijn expertbijeenkomsten waar partijen informeel, vertrouwelijk en gedetailleerd zaken bespreken. De themasessies kunnen worden gezien als een belangrijke inhoudelijke voorwaarde voor de advisering van de consumentenorganisaties aan het ministerie van Verkeer en Waterstaat, NS Reizigers, HSA en NS Hispeed. Een onderwerp dat de deelnemers bijvoorbeeld van oudsher in dergelijke themasessies bespreken is de dienstregeling.

Hiernaast staan de themasessies, geordend naar organisator, die in 2008 hebben plaatsgevonden:



### NS Reizigers

11 maart	Uitwerking dienstregeling 2009
25 maart	De OV-chipkaart
28 april	Intercity materieel: renovatie oud en aanschaf nieuw materieel
4 juni	Reisinformatie: stand van zaken initiatieven
9 juni	De OV-chipkaart
25 juni	De OV-chipkaart: proposities en andere commerciële aspecten
9 juli	Het Vervoerplan voor 2009
15 juli	De dienstregeling 2009 en 2010
15 juli	Workshop ERTMS (samen met ProRail en VenW)
11 september	De OV-chipkaart: de tariefstructuur
7 oktober	De dienstregeling 2009 en 2010: uitwerking 2009 en basisuurpatronen 2010
3 december	Het derde EU spoorpakket in relatie tot de reizigersrechten (samen met NS Hispeed)

### Verkeer en Waterstaat

2 februari	Workshop LMCA spoor
15 juli	Workshop ERTMS (samen met NS en ProRail)
26 augustus	Programma Hoogfrequent Spoor

### NS Hispeed

6 maart	Capaciteitsbepaling en de OV-chipkaart
17 maart	Hispeed Conference
9 september	Dienstregeling 2009 NS Hispeed
3 december	Het derde EU spoorpakket in relatie tot de reizigersrechten (samen met NS Reizigers)

### ProRail

17 januari	Capaciteittoedeling spoor: de procedure en knelpunten
14 mei	Capaciteittoedeling en onderhoud spoor: eerste inzichten voor 2009
15 juli	Workshop ERTMS (samen met NS en VenW)
9 september	Capaciteitsverdeling spoor 2009

## TIENJARIG

## BESTAAN

## Locov

Het Locov heeft 29 september 2008 zijn tienjarig jubileum gevierd met een symposium 'het belang van de reiziger'. De bijeenkomst is bezocht door ongeveer 90 mensen, waaronder de minister van Verkeer en Waterstaat, de OV-ambassadeur, belangenbehartigers (consumentenorganisaties, Rocov's, Kamerleden), concessieverleners (het ministerie van Verkeer en Waterstaat, provincies), vervoerders en oud-betrokkenen. Het programma bevatte een terugblik op de afgelopen tien jaar, een blik opzij naar andere belangenbehartigers in het OV en andere sectoren en een blik in de toekomst. Het programma stond garant voor een feestelijke en leerzame middag.

## ADVIEZEN 2008

Hieronder staat een overzicht van de adviezen die de consumentenorganisaties in 2008 aan NS of VenW hebben uitgebracht.

Nr.	Maand	Aan	Onderwerp
1	februari	NS Reizigers	basisuurpatronen dienstregeling 2009
2	april	HSA/NS Hispeed	klanttevredenheidonderzoek
3	april	VenW	concessie 2008 HSL- Zuid
4	april	NS Reizigers	nader advies basisuurpatronen 2009
5	mei	NS Reizigers	kleine wijzigingen dienstregeling 2008
6	juli	NS Reizigers	wijziging Algemene Voorwaarden Voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen
7	juni	NS Reizigers	uitwerking dienstregeling 2009
8	juni	NS Reizigers	wijzigingen dienstregeling per 15 juni 2008
9	juli	NS Reizigers	kleine wijzigen dienstregeling per 25 augustus 2008
10	september	NS Reizigers	tariefaanpassingen per 1 januari 2009
11	september	NS Reizigers	tariefwijziging 2009 vanwege reizen op saldo i.v.m. OV-chipkaart
12	september	NS Reizigers	zienswijze consumentenorganisaties Vervoerplan 2009
13	oktober	NS Reizigers	service op stations
14	oktober	NS Reizigers	kleine wijzigingen dienstregeling per 6 oktober 2008
15	oktober	VenW	tarieven tijdelijk rijden HSL-Zuid
16	november	NS Reizigers	nagekomen mutaties dienstregeling 2009
17	november	NS Reizigers	ontheftingsverzoek dienstregeling 2009

De integrale teksten van de adviezen, de adviesaanvragen én besluiten zijn te vinden op [www.locov.nl](http://www.locov.nl).



# THEMA'S 2009

Binnen het Locov worden zowel actuele als jaarlijks terugkerende onderwerpen besproken. De terugkerende onderwerpen, zoals de dienstregeling, het Vervoerplan van NS, de serviceraportage, de klanttevredenheidcijfers e.d., spreken voor zich. Actueel zijn het Programma Hoogfrequent Spoor, de aanpassing van de algemene reisvoorwaarden en de reizigershandvest van NS, de evaluatie van de 2<sup>e</sup> Kadernota Spoorveiligheid, de OV-chipkaart, de HSL-zuid en de evaluatie van de spoorwetgeving. Hieronder gaan we kort in op de actuele thema's voor 2009.

## **Het Programma Hoogfrequent Spoor**

Het ministerie van Verkeer en Waterstaat heeft in 2008 het Programma Hoogfrequent Spoor aan de Tweede Kamer gezonden. Een plan dat voorziet in hogere treinfrequenties op een aantal corridors en een vaste goederen-routing. Verkeer en Waterstaat verwacht in het derde kwartaal van dit jaar de verschillende planstudies en vervoersanalyses gereed te hebben. In aanloop naar definitieve besluitvorming in 2010 spreekt Verkeer en Waterstaat eind 2009 met de consumentenorganisaties over de uitkomsten van de analyses en de hieruit voortvloeiende opties voor besluitvorming.

## **Wijziging van de Algemene reisvoorwaarden van NS en het Reizigershandvest**

Vanwege de implementatie van de OV-chipkaart en het 3<sup>e</sup> EU-spoorpakket moet NS zowel de 'Algemene Voorwaarden Voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen' (AVR) als het 'Reizigershandvest' aanpassen. Voordat NS wijzigingen in de AVR en het Reizigershandvest kan doorvoeren, moet advies worden gevraagd aan de consumentenorganisaties. In de loop van 2009 zal NS één of meerdere themasessies organiseren en de voorziene wijzigingen voor advies voorleggen.

## **Evaluatie van de spoorwetgeving**

Voor de zomer van dit jaar komt het kabinet met zijn standpunt naar aanleiding van de evaluatie van de spoorwetgeving. In de aanloop naar dit standpunt zullen de consumentenorganisaties geconsulteerd worden. Deze consultatie vindt, in tegenstelling tot voorgaande jaren, niet in Locov verband plaats. De Overlegorganen van Verkeer en Waterstaat nemen dit deel van het traject voor hun rekening. In het kabinetsstandpunt zijn mogelijk wijzigingsvoorstellen voor de concessie of andere regelingen opgenomen. Als deze voorstellen worden aangenomen, dan zal in Locov verband de wettelijk voorgeschreven consultatie van de consumentenorganisaties plaatsvinden. Dit krijgt mogelijk in 2009 zijn beslag.

## **OV-chipkaart**

In 2009 zal NS starten met de uitrol van de OV-chipkaart. NS heeft hierbij gekozen voor een stapsgewijze introductie van de OV-chipkaart, waarbij testen en beproeven met klanten en medewerkers een essentieel onderdeel is (proefbedrijf). NS laat het oordeel van de klant in dit traject zwaar wegen, want kwaliteit is leidend. Waar nodig wordt tijd genomen voor noodzakelijke verbeteringen. In mei 2009 start het proefbedrijf voor het reizen op saldo op de Flevolijn. NS begint met kleine klantgroepen en gaat dit in de maanden daarna steeds verder uitbreiden. De planning van NS is erop gericht, dat het per 1 oktober 2009 voor iedereen mogelijk is landelijk in de trein te reizen met de OV-chipkaart. NS wil de consumentenorganisaties via het Locov betrekken bij de uitrol.

### Capaciteitsverdeling/onderhoudsrooster ProRail

De verwachting is dat er voor 2010, ondanks de economische situatie, een grote vraag naar vervoercapaciteit over de rail zal zijn. Verder worden forse onderhoudsinspanningen van ProRail verwacht. Dit leidt tot capaciteitsknelpunten en heeft dus gevolgen voor de dienstregeling 2010. Net als vorig jaar organiseert ProRail gedurende het proces van capaciteitstoedeling voor het spoor een workshop voor de Locov partijen. De consumentenorganisaties kunnen zo met ProRail en NS van gedachten wisselen over het verdelingsproces en de verwachte problemen. Naar verwachting gaat het hierbij om twee workshops.

### Evaluatie Tweede Kadernota Railveiligheid 'Veiligheid op de rails'

De termijn van de Tweede Kadernota loopt dit jaar af. De minister heeft de Tweede Kamer toegezegd – met het oog op het opstellen van een Derde Kadernota Railveiligheid – de huidige kadernota te evalueren. Bovendien vormen nieuwe ontwikkelingen in de spoorsector, bijvoorbeeld de inwerkingtreding van de nieuwe Spoorwegwet in 2005 en de groei van het vervoer op het spoor, aanleiding om de huidige doelstellingen uit de Kadernota tegen het licht te houden. De evaluatie heeft twee doelen:

- onderzoeken of de gestelde doelen uit de Tweede Kadernota zijn bereikt;
- leveren van een aanzet voor een herijking van doelen voor de Derde Kadernota.

De consumentenorganisaties leveren in Locov-verband een inhoudelijke bijdrage in het evaluatieproces. Het ministerie van Verkeer en Waterstaat zegt het evaluatierapport in juli gereed te willen hebben. De minister denkt in december 2009 een geactualiseerd beleidskader aan de Tweede Kamer te kunnen aanbieden.

### Hogesnelheidvervoer en grensoverschrijdend spoorvervoer

Het overleg tussen HSA en NS Hispeed, Verkeer en Waterstaat en de consumentenorganisaties blijft ook in 2009 onderdeel van het Locov. Hoofdonderwerp blijft de HSL Zuid. Per 1 juli 2009 treedt de concessie voor de HSL-Zuid in werking en heeft HSA de mogelijkheid om hogesnelheidsdiensten aan te bieden op het traject Amsterdam – Rotterdam. Vanaf dat moment is HSA verplicht voor dit traject advies vragen over voorgenomen wijziging van de dienstregeling, het tarief en overige in de concessie geregelde onderwerpen. De daadwerkelijke start is afhankelijk van de levering van het materieel.

Bijzondere aandacht gaat uit naar de Intercity Amsterdam – Brussel (Beneluxtrein) en wat de alternatieven zijn voor het traject tussen Roosendaal en Antwerpen als deze dienst via de hogesnelheidslijn gaat rijden. Daarnaast komen de dienstregeling NS Hispeed 2010 en de ontwikkeling van de klanttevredenheid wederom regelmatig aan de orde. Voor het eerst zal het Locov ook in een themasessie aandacht besteden aan de wijze waarop reizigers NS Hispeed vervoersbewijzen kunnen verkrijgen.

# VERTEGENWOORDIGINGEN

## Voorzitter

de heer G.B.M. Leers

## Consumentenorganisaties

ANWB de heer F. Twiss

CG-Raad de heer P. Budding

Consumentenbond de heer H. Verhagen (tevens plv. voorzitter Locov)

CSO de heer J. Brinkers

de heer K. Wierda

Fietsersbond mevrouw N.I. van Bennekom (tot februari 2008)

de heer W. Bot (sinds februari 2008)

ROVER de heer M. van der Vlis

de heer T. Boric

de heer K. Rotteveel

LSVb de heer W. Bos

## Ministerie van Verkeer en Waterstaat,

Directoraat-Generaal Mobiliteit,

Directie Spoorvervoer

de heer J. Jacobs

de heer J. Landa

de heer P. van Straten

## HSA/NS Hispeed

de heer J.W. Siebers

de heer C. Kort

de heer L. Ohlenroth

## Nederlandse Spoorwegen

de heer J. Huberts

mevrouw B. Bügel

de heer L. Ohlenroth

## Secretariaat Locov

de heer A. Frerichs

de heer M. Verstappen (tot juni 2008)

de heer S. van de Pas (vanaf augustus 2008)



# HET LOCOV

## Taken en organisatie

Kerntaken van het Locov zijn informatie-uitwisseling, overleg en advies tussen consumentenorganisaties enerzijds en het ministerie van Verkeer en Waterstaat en NS reizigers en HSA en NS Hispeed anderzijds.

Onderwerp van bespreking is het openbaar vervoer per trein, waarover het ministerie van Verkeer en Waterstaat afspraken maakt met vervoerder NS en door de vervoerder voorgenumen maatregelen met effect op de treinreiziger. De consumentenorganisaties behartigen in het Locov de belangen van die reiziger.

De voorzitter, het secretariaat en de leden worden benoemd door de minister van Verkeer en Waterstaat. Voorzitter en secretariaat zijn onafhankelijk.

Het secretariaat, dat de partijen in het Locov ondersteunt en adviseert, is ondergebracht bij de Overlegorganen Verkeer en Waterstaat (OVW). De noodzakelijke kosten voor het functioneren van het Locov komen ten laste van het ministerie van Verkeer en Waterstaat.

In 2008 hebben de consumentenorganisaties acht keer vergaderd met NS en met het ministerie van Verkeer en Waterstaat. Er vond niet alleen regulier formeel overleg plaats, maar ook veel informeel overleg. Dat is met name het geval bij onderwerpen die specialistische kennis veronderstellen of teveel omvattend zijn om binnen een reguliere vergadering te behandelen. Dat gold vooral voor de dienstregeling 2009, de OV-chipkaart en het Vervoerplan van NS voor 2009.

In 2009 worden ten minste acht formele bijeenkomsten voorzien, waarvan er één gereserveerd wordt voor de bespreking van het concept Vervoerplan van NS voor 2010.

De partijen in het Locov vergaderen in beginsel als volgt: een vooroverleg van de consumentenorganisaties, gevolgd door in beginsel één vergadering met zowel NS Reizigers als het ministerie. In het vooroverleg nemen de consumentenorganisaties tijd voor gezamenlijke inhoudelijke afstemming. Na de gezamenlijke vergadering met NS Reizigers en het ministerie, vergaderen de consumentenorganisaties en het ministerie van Verkeer en Waterstaat met HSA/NS Hispeed.