

JAAAR

BERICHT

JAARBERICHT 13/14

LOCOOV

13/14

LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

VOORWOORD

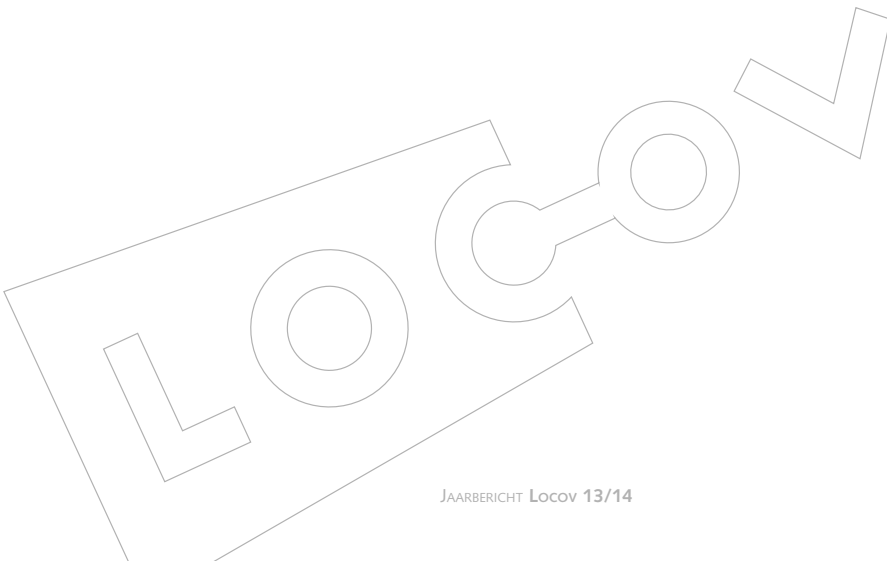
Het spoor in Nederland wordt volop verbouwd. De spoorsector is al enige jaren met deze verbeteringslag bezig. Railinfrastructuur en stations worden in een hoog tempo geschikt gemaakt voor de toekomst. Het nieuwe centraal station van Rotterdam is een mooie voorproef van wat nog komen gaat.

Maar niet alleen in fysieke zin wordt gebouwd aan verbetering. De staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu heeft op advies van de Tijdelijke commissie onderhoud en innovatie spoor (Commissie Kuiken) een Lange Termijn Spooragenda opgesteld, waarin zij de aanpak schetst om de prestaties van het spoor en de aansluiting daarvan op het regionaal en lokaal OV te verbeteren. Het ministerie heeft deze agenda in samenwerking met alle betrokken partijen opgesteld. De spooragenda is gaandeweg opgehoogd naar een OV-ambitie, waarin de reis van deur tot deur centraal staat. Aan regionale en landelijke overlegtafels gaat IenM met de infrabeheerders, vervoerders, overheden en consumentenorganisaties verder aan de slag om het gehele OV goed op elkaar af te stemmen.

Een belangrijk onderdeel van de spooragenda en ook van de verbeteringslag is een scherpere aansturing van NS en ProRail door middel van de beheer- en vervoerconcessie. Transparantie over het presteren is het vertrekpunt voor de nieuwe sturing. Daarbij is gemiddeld goed presteren niet goed genoeg meer. De eerste ontwerpen van de nieuwe beheer- en vervoerconcessie zijn bekend. De reiziger komt hierin op de eerste, tweede en derde plaats te staan. Hiertoe moeten NS en ProRail beter gaan samenwerken en transparant zijn over hun prestaties. Het ministerie van Infrastructuur en Milieu gaat hierop strakker sturen.

Dit jaar is doorslaggevend hoe het spoor er uiteindelijk uit komt te zien. De komende periode vindt besluitvorming plaats over de Lange Termijn Spooragenda en de beheer- en vervoerconcessies voor de komende tien jaar. Ik heb hoge verwachtingen van de komende jaren. En zie al uit naar het moment dat de verbouwing gereed is.

Pauline Krikke,
Voorzitter Locov



BELANGRIJKSTE THEMA'S 2013

In het Locov overleggen consumentenorganisaties, NS, ProRail en het ministerie van Infrastructuur en Milieu over alles wat de treinreizigers raakt. Daarbij komen veel onderwerpen aan bod. In 2013 waren dit de belangrijkste thema's.

Implementatie van de OV-chipkaart bij NS

NS voert de OV-chipkaart stapsgewijs en beproefd in. Dit geldt voor zowel de technische aspecten als de beschikbare reisproducten en abonnementen. NS, de consumentenorganisaties en IenM komen vrijwel maandelijks bijeen om de voortgang van OV-chipkaart te bespreken. Onderwerpen van gesprek waren in 2013 onder meer keuzedagen, de eenmalige chipkaart als vervanging van het papieren kaartje, handhaving, proeven met poortjes, routing, signing en branding, OV Chip plus, Railplus-kaart, passagepassen voor niet-reizigers, communicatiecampagnes naar de reizigers, lange afstandskorting, routekeuze en het onderzoek naar vergeten check-outs. De consumentenorganisaties volgen de implementatie positief-kritisch en voorzien NS bij iedere stap van adviezen. Zij houden ook de vinger aan de pols bij de reizigers en geven vragen en problemen door aan NS. Dit stelt NS in staat om voortdurend verbeteringen door te voeren.

In 2013 heeft NS de consumentenorganisaties om advies gevraagd over het nieuwe Traject Vrij abonnement. Dit abonnement wordt in 2014 ingevoerd als vervanger van de maand- en jaartrajectkaart. Het voortbestaan van het trajectabonnement was voor de consumentenorganisaties een belangrijk punt. NS is hieraan tegemoet gekomen door een innovatieve vorm voor het Traject Vrij abonnement te kiezen. Abonnees kopen hun traject af en voor reizen buiten dit traject betalen zij achteraf op rekening. De consumentenorganisaties waren in hun advies wel kritisch over de prijsverhoging voor een groot deel van de abonneementhouders en de kans op een boete bij het reizen op een traject dat reeds is afgekocht. Het omzetten van de papieren keuzedagen voor reizigers van zestig jaar en ouder naar de OV-chipkaart is ook onderwerp van gesprek en advisering geweest in 2013.

Deze keuzedagen worden alleen nog op de OV-chipkaart beschikbaar gesteld. Omdat sommige ouderen moeite hebben met de automaat, heeft NS abonneementhouders een gratis dagkaartje gegeven. Met dit kaartje konden zij op een NS-station persoonlijke hulp van NS-medewerkers krijgen. De consumentenorganisaties zijn van mening, dat de verchipte keuzedagen en het ophalen daarvan voor een deel van de klanten te ingewikkeld is. Zij houden de vinger aan de pols en houden NS op de hoogte van de ontwikkelingen op dit vlak. Over het vervallen van het via-kaartje heeft NS advies aan de consumentenorganisaties gevraagd.

In overleg met de consumentenorganisaties heeft NS voorbereidingen getroffen voor de invoer van de eenmalige chipkaart voor incidentele reizigers. Deze chipkaart gaat het papieren kaartje vervangen. Hiermee houden de reizigers de mogelijkheid om een los kaartje te kopen in plaats van een OV-chipkaart. Het uiteindelijke adviestraject vindt in 2014 plaats. Omdat dit onderwerp over de grenzen van het Locov domein gaat en meerdere vervoerders betreft, vindt advisering en besluitvorming over de eenmalige chipkaart plaats in het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB). Het NOVB, waarin vervoerders, overheden en consumentenorganisaties deelnemen, is in juni 2013 opgericht onder meer om de problemen met de OV-chipkaart het hoofd te bieden.

NS heeft voor belanghebbenden in het OV-chipkaart dossier een website op www.ns.nl geopend. Op deze website kunnen stakeholders overzichtelijk alle informatie en feiten rondom de OV-chipkaart en poortjes inzien.

Dienstregeling 2013 en 2014

In de dienstregeling voor 2013 zijn de nieuwe Hanzelijn en zeven nieuwe stations in gebruik genomen. Vele aanpassingen, waaronder verschuivingen in de patroontijden, zijn noodzakelijk gebleken om de nieuwe verbinding in te passen in de dienstregeling. De reizigers hebben moeten wennen aan de situatie en NS heeft ook aanpassingen in de lopende dienstregeling doorgevoerd. De consumentenorganisaties

hebben in 2013 vijf adviezen uitgebracht over de vigerende dienstregeling, waaronder één wijziging vanwege de noodverbinding met België door de IC-Brussel.

Voor 2014 heeft NS alleen kleine wijzigingen in de dienstregeling voorgesteld. Twee jaren van grote wijzigingen achterelkaar creëert teveel onrust en is voor de reizigers niet wenselijk. De consumentenorganisaties waren positief over een deel van de wijzigingen. Zij konden instemmen met de extra Sprinters buiten de spits tussen Meppel en Leeuwarden. Dat geldt ook voor de verdubbeling van het aantal Sprinters in de avond tussen Deventer en Almelo en een aantal extra treinen in de vrijdag- en zaterdagnacht tussen Utrecht en Amersfoort. De consumentenorganisaties waren minder positief over het voornemen van NS om de Sprinter Hoofddorp – Hoorn Kersenboogerd in te korten tot Hoorn, omdat deze treindienst andere vertrektijden kreeg als gevolg van werkzaamheden aan het spoor. NS is hieraan tegemoet gekomen door de Sprinter Hoofddorp – Hoorn Kersenboogerd in stand te houden, echter wel ten koste van de stop in Hoorn Kersenboogerd van de spitsrein tussen Enkhuizen en Amsterdam Centraal. Ook dit vonden de consumentenorganisaties geen gelukkige oplossing. In 2014 heeft NS een aantal maatregelen genomen, omdat de dienstregeling bij Hoorn Kersenboogerd niet zonder problemen verliep.

Door nieuwe regels voor onderhoud aan het spoor is de dienstregeling van veel late treinen en het nachtnet aangepast. De consumentenorganisaties zijn kritisch over de aanscherpingen van de regels. Zij zien dit als een gevaar voor de beschikbaarheid van het spoor.

Lange Termijn Spooragenda

Het Ministerie van Infrastructuur en Milieu is medio 2012 gestart met het opstellen van een Lange Termijn Spooragenda (LTSa). Met deze agenda wil het ministerie de visie, ambities en doelen voor het spoor tot en met 2028 uiteenzetten en nader uitwerken. De agenda is nauw verbonden met de nieuwe vervoer- en beheerconcessie voor het spoor. De concessies zijn

belangrijk om de doelen en ambities in de agenda te bereiken. Bij de uitwerking van deze integrale spooragenda zijn alle relevante stakeholders, waaronder dus ook de consumentenorganisaties, betrokken. Het ministerie heeft de LTSa deel 1, met de visie, ambities en doelstellingen op spoorgebied, begin 2013 naar de Tweede Kamer gestuurd. 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. Vervolgens is het ministerie direct gestart met de uitwerking van de agenda. De kernvraag hierbij was: *Hoe ziet het vervoer er voor de reizigers en de verladings er in de toekomst uit en hoe kan deze toekomst worden bereikt?*

ProRail en NS hebben op verzoek van het ministerie een verbeterplan opgesteld voor de spoorsector. Dit om het samenspel van infrastructuur, materieel, personeel, het logistieke plan en de be- en bijsturing en de samenwerking op stations op termijn te optimaliseren. Dit verbeterplan moet leiden tot een betere samenwerking tussen ProRail en NS en hiermee tot een meer robuuste treindienst. Het ministerie wil lopende spoorprogramma's en -projecten goed aan laten sluiten op de spooragenda en de nieuwe concessies. Hiertoe is een herijking van de programma's en projecten noodzakelijk. Het ministerie heeft in samenwerking met de spoorsector een afwegingskader opgesteld, om deze herijking op hoofdlijnen in 2014 mogelijk te maken.

Tot slot heeft het ministerie de implicaties van de nieuwe concessies en de Lange termijn Spooragenda op de ordening van de spoorsector geanalyseerd. Dit leidt tot een aangepast sturing- en ordeningsmodel voor ProRail en NS in de nieuwe beheer- en vervoerconcessie.

Vervoerconcessie personenvervoer hoofd-railnet en Beheerconcessie spoor per 2015

De consumentenorganisaties hebben in de afgelopen jaren diverse malen met het ministerie van Infrastructuur en Milieu gesproken over de vervoer- en beheerconcessie 2015-2025.

In 2013 heeft het ministerie, in overleg met belanghebbenden, de beide concessie uitgewerkt van voornemens tot ontwerpconcessies. Hierbij was van belang de beide concessies goed op elkaar aan te sluiten, zodat de samenwerking tussen de spoorvervoerder en -beheerder wordt bevorderd. Ook vervullen de beide concessies een belangrijke rol in het realiseren van de doelen uit de Lange Termijn Spooragenda. De consumentenorganisaties in het Locov hebben begin 2014 formeel advies gegeven over de ontwerpconcessies, welke per 1 januari 2015 van kracht moeten zijn.

In januari 2013 heeft het ministerie van Infrastructuur en Milieu het programma van eisen voor de nieuwe vervoerconcessie voor het hoofdrailnet aan de Tweede Kamer gezonden. Dit programma van eisen bevat, o.a. op aangeven van de consumentenorganisaties, een aantal nieuwe elementen en aanscherpingen t.o.v. de huidige vervoerconcessie. De treindiensten op de HSL-Zuid worden toegevoegd aan het hoofdrailnet. Het sturingsarrangement wordt verscherpt en meer flexibel. NS wordt bijvoorbeeld meer afgerekend op specifieke prestaties en minder op gemiddelden. Naast outputsturing wordt ook programmasturing mogelijk. Dit biedt het ministerie de mogelijkheid te sturen op bepaalde probleem-punten of beleidsaccenten (zoals bijvoorbeeld winterweerproblematiek). In het programma van eisen staat ook dat de hoofdrailnetvervoerder richting de concessieverlener (ten behoeve van de monitoring van de concessie-uitvoering als ook de beleidsontwikkeling) en richting derden (bijvoorbeeld de consumentenorganisaties en de decentrale overheden) meer transparantie over de prestaties moet bieden. Meer data komen beschikbaar ten behoeve van betere producten voor de reizigers en beleidsontwikkeling.

In februari 2013 heeft de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu het beleidsvoornemen voor de nieuwe Beheerconcessie voor de hoofdspoorweg-infrastructuur bekend gemaakt. Het ministerie wil de concessie voor een periode van tenminste 10 jaar aan ProRail gunnen. In de uitwerking naar een ontwerpconcessie is een aantal inhoudelijke lijnen van belang geweest.

Zo is de beheerconcessie gericht op realisatie van doelen uit de Lange Termijn Spooragenda. Daarnaast is ingezet op versterking van het publieke karakter van het spoorbeheer. Verder is de sturing van het ministerie op het spoorbeheer versterkt.

HSL-Zuid en de verbindingen met België

Op 17 januari 2013 is de dienst van de Fyra Internationaal met de V250 treinen van Ansaldo – Breda stopgezet. De oorzaak hiervan was een beschadiging aan de onderkant van een trein vanwege ijsophoping.

Door het opheffen van de Beneluxtrein in december 2012 en het stopzetten van de Fyra Internationaal in januari 2013 was het aantal treinverbindingen tussen Nederland en België drastisch teruggelopen. Het grensoverschrijdend spoorvervoer is in eerste instantie opgevangen door extra treinen tussen Roosendaal en Antwerpen en vanaf februari door middel van intercitytreinen tussen Den Haag en Brussel. De Intercitydienst Den Haag HS – Brussel reed in het begin acht keer per dag, maar is gedurende het jaar opgeschaald naar tien keer per dag. De consumentenorganisaties hebben erop aangedrongen deze verbinding zo spoedig mogelijk naar minimaal 16 keer per dag te brengen.

De *Taskforce Fyra* van NS heeft de technische aspecten m.b.t. de V250 laten onderzoeken. Het Britse adviesbureau Mott MacDonald is aangesteld voor een onafhankelijke second opinion. Op basis van het onderzoek van de *Taskforce Fyra* en de second opinion van Mott MacDonald heeft NS moeten concluderen dat de technische gesteldheid van de V250-treinen en het ontbreken van zicht op oplossingen onvoldoende vertrouwen bood op herstel van de treinen. De V250-trein is feitelijk niet voldoende betrouwbaar geacht om een robuuste dienstregeling mogelijk te maken. NS heeft op basis hiervan in juni 2013 besloten de V250 trein niet meer te gebruiken. De *Taskforce Fyra* heeft daarnaast markt- en klantanalyses laten uitvoeren. Bij de vraagstellingen en de verdere uitwerking zijn de consumenten-organisaties direct betrokken geweest.

Op basis van deze onderzoeken heeft NS aan de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu oplossingen aangedragen voor herstel van de treinverbindingen tussen Nederland en België. Dit voorstel bevatte drie varianten. In de meest uitgebreide versie werd reizigers een palet aan reismogelijkheden aangeboden.

De consumentenorganisaties hebben in 2013 diverse malen overleg gevoerd met NS, en in enkele gevallen ook met ProRail en met NMBS en de Belgische infrabeheerder InfraBel. De inzet van de consumentenorganisaties was gericht op verbeteringen op de korte en de lange termijn. Op de korte termijn ging het allereerst om een oplossing voor de verbinding van Noord – Brabant met België, die bij de komst van de Fyra naar Brussel sterk was verslechterd. Het ging ook om een zo spoedig mogelijk herstel van de intercity-verbinding Amsterdam – Brussel, nadat de Fyra naar Brussel was stilgelegd. Een goede intercity-dienst Amsterdam – Brussel, naast de snelle, duurdere en reserveringsplichtige hogesnelheidsdienst, hebben de consumentenorganisaties al langer bepleit als wenselijk eindmodel.

“Grote knooppunten worden slimmer ingericht om de punctualiteit te verbeteren en storingen te voorkomen”

De consumentenorganisaties adviseerden dan ook op hoofdlijnen positief over het door NS en NMBS gepresenteerde alternatief voor de Fyra. Aandachtspunten blijven wel een betere rijtijd van de intercity Amsterdam – Brussel en het behoud van een behoorlijke verbinding van Roosendaal met Antwerpen na de verlegging van de intercity Brussel via Breda in 2017.

Op 27 september 2013 heeft het kabinet ingestemd met het voorstel van NS voor de wijze waarop de komende jaren het vervoer naar België e.v. zal worden ingevuld. De binnenlandse Fyra is niet stopgezet. Deze blijft rijden, maar heet vanaf 15 december 2013 Intercity Direct. Daarbij is vanaf 15 december geen toeslag meer

verschuldigd op het traject Rotterdam – Breda v.v.. Tussen Rotterdam en Schiphol is nog wel een toeslag nodig. De toeslag voor Intercity Direct kan vanaf 15 december ook gekocht worden bij een speciale toeslagzuil waarmee de toeslag meteen op een OV-chipkaart wordt gezet.

Grote buitendienststellingen en klanthinder

ProRail werkt aan de grootste stations- en spoorvernieuwing sinds het bestaan van de spoorwegen. De consumentenorganisaties in het Locov 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 klant-hinder ontwikkeld. Met deze maat kan per project de hinder in ERM (extra reizigersminuten) worden vastgesteld en voor 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 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 consumenten-organisaties eerder in het proces te betrekken.

THEMASESSIES IN 2013

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 2013 plaatsgevonden:

NS Reizigers

21 januari	Eerste ervaringen met de nieuwe dienstregeling 2013
6 februari	Maandoverleg OV-chipkaart
28 februari	Onderzoek n.a.v. problemen in de Schipholtunnel
19 maart	Dienstregeling 2014 NS Reizigers
17 april	Beheerste Toegang Stations Safari/werkbezoek
28 mei	Maandoverleg OV-chipkaart
10 juni	Winterweer evaluatie
27 juni	Maandoverleg OV-chipkaart
23 juli	Maandoverleg OV-chipkaart
22 juni	Dienstregeling NS Reizigers 2015
18 september	Maandoverleg OV-chipkaart
26 september	Winterweermaatregelen
22 oktober	Maandoverleg OV-chipkaart
28 november	Dienstregeling NS Reizigers 2015
18 december	Maandoverleg OV-chipkaart

Infrastructuur en Milieu

16 januari	Lange Termijn Spoor Agenda
24 april	Afwegingskader Lange Termijn Spoor Agenda
11 juni	Tijdelijke treindienst en Fyra
13 juni	Railmap ERTMS
5 december	Te nemen infrastructuurbesluit IenM inzake Zwolle – Herfte

HSA/NS Hispeed

21 januari	Dienstregeling 2014 HSA/NS Hispeed
31 januari	Fyra Brussel, alternatieven
26 februari	Internationale reiziger en de OV-chipkaart
10 april	Vervolgoverleg dienstregeling 2014 HSA/NS Hispeed
19 september	Alternatief vervoeraanbod Nederland – België

ProRail

9 mei	Toedeling spoorcapaciteit en onderhoud spoor: inzichten voor 2014
14 november	Grote buitendienststellingen

DE DEELNEMERS

Voorzitter

Mevrouw P.C. Krikke

Consumentenorganisaties

ANWB	De heer N. van Unnik
Ieder(in)	Mevrouw T. Stranders
Consumentenbond	De heer B. van Willigenburg
CSO	De heer J. Brinkers (Unie KBO)
	De heer K. Wierda (PCOB) tot juni 2013
Fietsersbond	De heer W. Bot
ROVER	De heer A. Kruijt
	De heer T. Boric
	De heer F. van Assendelft
LSVb	De heer F. Bos

Ministerie van Infrastructuur en Milieu, directie Openbaar vervoer en Spoor

De heer J. Fukken

De heer J. Landa

NS Reizigers

Mevrouw I. Thijsen (tot maart 2014)

De heer H. Peters

Mevrouw M. Kaper

Mevrouw S. van Steenbergen

ProRail

De heer H. Thomassen (tot mei 2014)

De heer A. van Altena

Mevrouw M.S.J. Brinkman-Hylkema

Mevrouw A.M. van den Bos (tot februari 2014)

Secretariaat Locov

De heer A. Frerichs



BELANGRIJKSTE THEMA'S 2014

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 2014 is o.a. de Lange Termijn Spooragenda, de verdere implementatie van de OV-chipkaart, de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet vanaf 2015, de beheerconcessie spoor vanaf 2015, ERTMS en de spoorverbindingen met België. Hieronder wordt kort ingegaan op de actuele thema's.

Implementatie van de OV-chipkaart bij NS

NS wil dit jaar starten met het geleidelijk sluiten van de toegangspoorten tot de stations. Momenteel doet NS in de spits proeven met poortjes. Deze proeven worden in 2014 uitgebreid naar 24-uur-per-dag. In het najaar gaan op twee dozijn stations mogelijk alle poortjes geheel in gebruik. Op stations die woonwijken in tweeën splitsen (interwijk stations) beproeft NS, in samenwerking met consumentenorganisaties en gemeenten, oplossingen voor poortpassage door nietreizigers. Op deze interwijk stations blijven de poortjes in 2014 gewoon open.

Om poorten op termijn definitief te kunnen sluiten moet NS nog een aantal probleem-punten oplossen en diverse kaartsoorten en abonnementen "verchippen" naar de OV-chipkaart. Eind april 2014 is Traject Vrij (de opvolger van het trajectabonnement) en het grensabonnement geïntroduceerd. Medio dit jaar wordt het papieren kaartje vervangen door de *eenmalige chipkaart*. Dit is een papieren kaartje voorzien van een chip. De beschikbaarheid van een papieren kaartje blijft voor de consumentenorganisaties een belangrijk punt. Zij zetten tevens vraagtekens bij de toeslag en het verplicht in- en uitchecken met zo'n papieren kaartje.

De houders van een Voordeelurenkaart gaan in de loop van dit jaar allemaal in- en uitchecken. Het papieren 40%-reductie-kaartje vervalt zodra

de eenmalige chipkaart in de verkoop gaat. De consumentenorganisaties zijn hier niet gelukkig mee.

De consumentenorganisaties wijzen al enige jaren op problemen met poortpassage van reizigers vanuit het buitenland. NS introduceert dit jaar oplossingen voor deze reizigers. Buitenlandse reizigers die met internationale vervoersbewijzen poortjes in Nederland willen passeren krijgen een barcode op hun ticket geprint of ontvangen een KeyCard met barcode in de trein of op het station. Op de poortjes worden barcodereaders geïnstalleerd.

NS betreft de consumentenorganisaties actief bij de stappen die worden gezet. 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 formeel over de omzetting van de kaartjes en abonnementen en andere aspecten rondom de OV-chipkaart. Zij blijven kritisch over prijsverhoging die in diverse situaties optreedt en hechten aan een duaal betaalsysteem, met papieren kaartjes én de OV-chipkaart.

De samenwerking tussen NS en de andere spoorvervoerders op het gebied van tarieven en gebruik van de OV-chipkaart is een steeds belangrijker aandachtspunt. In 2014 vindt de samenwerking tussen NS, andere spoorvervoerders en consumentenorganisaties hierover plaats in het Nationaal Openbaar Vervoerberaad. Adviestrajecten over de OV-chipkaart die alleen NS aangaan worden in Locov verband afgehandeld.

Dienstregeling 2014 en 2015

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 gaat de nieuwe vervoerconcessie voor het hoofdrailnet in. Het programma van eisen voor de nieuwe concessie heeft deels al invloed gehad op de dienstregeling van NS Reizigers. Dit levert voor 2015 een dienstregeling op met uitbreidingen in de treindienst. Op vier trajecten gaan buiten de spits meer Sprinters rijden en op één traject tijdens de spits. Ook zijn er in het weekend meer nachttreinen beschikbaar en rijden tussen Amersfoort en Deventer meer intercity's. De intercity naar Berlijn krijgt er een vroege trein bij.

Op advies van de consumentenorganisaties ziet NS voorlopig af van wijzigingen in de treindienst Haarlem – Uitgeest. NS gaat met de consumentenorganisaties, betrokken overheden en andere partijen op zoek naar een goed alternatief. Hierbij worden ruimtelijke ontwikkelingen in de regio betrokken. De nieuwe dienstregeling gaat op 14 december van dit jaar in.

Lange Termijn Spooragenda

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

“De reiziger staat op de eerste, tweede en derde plaats”

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.

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 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. Dit jaar gaan IenM, ProRail en NS in nauwe samenspraak met decentrale concessieverleners en regionale vervoerders het operationeel spoorconcept integreren met regionale en stedelijke OV en het spoorgoederenvervoer. Dit moet leiden tot een beter op elkaar afgestemd OV-systeem. Verder worden programma's en projecten op spoorgebied dit jaar herijkt op basis van de LTSA. Ook leveren NS en ProRail op verzoek van IenM dit jaar een voorstel hoe hun onderlinge samenwerking op een pragmatische wijze verder kan worden verbeterd.

Vervoerconcessie personenvervoer hoofdrailnet en Beheerconcessie spoor per 2015

In 2014 wordt toegewerkt naar de definitieve gunning van de concessies aan NS en ProRail die vervolgens per 1 januari 2015 in werking moeten treden. De staatssecretaris heeft op 23 april de concept-ontwerpconcessies voor advies naar de consumentenorganisaties in het Locov gestuurd.

De belangrijkste verschillen ten opzichte van de huidige concessie zijn de aangescherpte en vernieuwde aansturing, de rol van de reizigers, de verbetering van de reis van deur-tot-deur en de intensievere samenwerking met vervoerders.

Dit betekent onder meer extra focus op het sneller oplossen van storingen, het nog beter inplannen van werk aan het spoor, ook met oog voor 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.

Op verzoek heeft de Tweede Kamer de concept-ontwerpconcessies ook ontvangen. De consumentenorganisaties hebben 23 mei hun advies aan het ministerie gezonden. Het advies was in principe positief en bevatte daarbij veel suggesties voor verdere verbetering.

“Extra focus op het sneller oplossen van storingen en nog beter inplannen van werk aan het spoor, ook met oog voor de omgeving”

Naast de consumentenorganisaties heeft het ministerie alle andere betrokkenen geconsulteerd. Het ministerie hecht veel belang aan de inbreng en voorstellen van consumentenorganisaties, decentrale overheden, (goederen) vervoerders, verladers en andere belanghebbenden zoals Schiphol en de havenbedrijven. Vandaar dat deze partijen ook in eerdere fasen van het proces, bij de totstandkoming van het beleidsvoornemen, het programma van eisen en de bijgevoegde concept-ontwerpconcessies, zijn betrokken.

Na de consultatie stelt het ministerie de ontwerpconcessies op, welke rond de zomer naar de Tweede en Eerste Kamer worden gestuurd voor de formele voorhangprocedure. Na behandeling in de beide Kamers kan het ministerie definitieve concessies opstellen en verlenen.

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 gaat in december weer vanaf Amsterdam en Schiphol rijden. Ook verhoogt NS de frequentie van twaalf naar zestien keer per dag. Dit was een nadrukkelijke wens van de consumentenorganisaties. Hiermee krijgt deze verbinding de zelfde frequentie als de 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 wordt in (de loop van) de nieuwe dienstregeling 2015 de frequentie opgevoerd naar 13 keer per dag. NS verhoogt in de loop van dienstregeling 2015 stapsgewijs de frequentie van de Intercity direct op de HSL tussen Amsterdam en Rotterdam door een derde en vierde trein per uur te rijden. Hierdoor wordt een goede overstap in Rotterdam mogelijk. Reizigers die ook toeslagvrij en zonder reservering maar sneller tussen Amsterdam/Schiphol en België willen reizen, kunnen dan gebruik maken van de Intercity direct en in Rotterdam overstappen op de Intercity naar Brussel (overstaptijd ongeveer 10 minuten). Internationale reizigers betalen geen toeslag voor de Intercity direct tussen Amsterdam, Schiphol en Rotterdam.

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 2014 heeft ProRail aan de hand van een aantal cases berekeningen laten zien van de ERM methodiek voor klanthinder. Aan de hand van deze methodiek zou klanthinder bij grote buitendienststellingen verminderd kunnen worden of andere afwegingen in het vervoerplan worden gedaan.

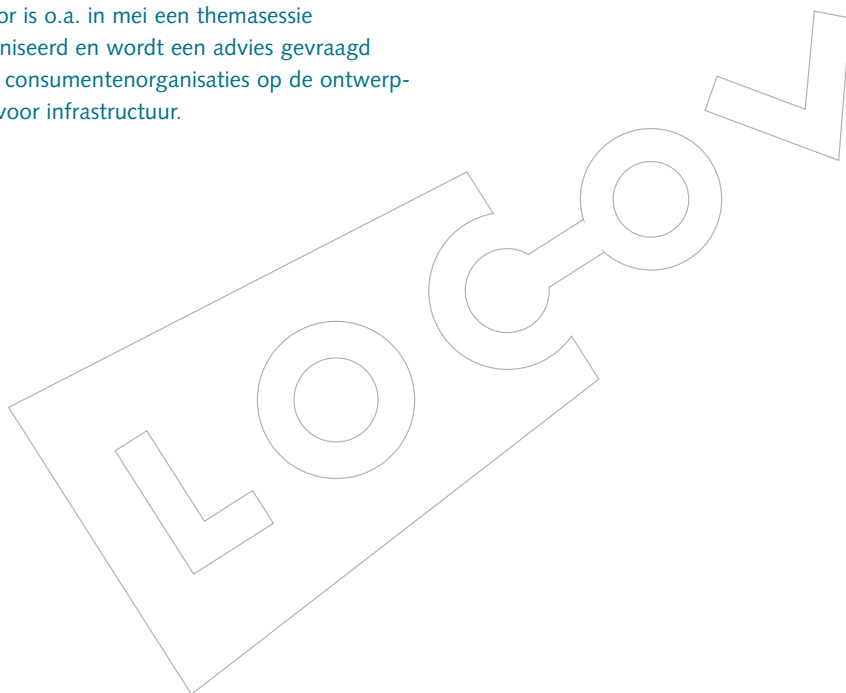
“Stations worden groter en comfortabeler”

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.

Wisselbeleid en Veiligheidsnormering

De consumentenorganisaties hebben hun zorgen geuit over wisselsanering 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 o.a. in mei een themasessie georganiseerd en wordt een advies gevraagd aan de consumentenorganisaties op de ontwerp-regels voor infrastructuur.



Taken en organisatie

Kerntaken van het Locov zijn informatie-uitwisseling, overleg en advies tussen consumentenorganisaties enerzijds en het ministerie van Infrastructuur en Milieu, NS Reizigers 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 2013 hebben de consumentenorganisaties vijf keer vergaderd met NS Reizigers, ProRail en met het ministerie van Infrastructuur en Milieu en vier keer met HSA/NS Hispeed, het ministerie en ProRail. Tot november 2013 vergaderden de consumentenorganisaties, ProRail en het ministerie van Infrastructuur en Milieu ook nog apart met HSA/NS Hispeed. Dit overleg is nu geïntegreerd in het reguliere Locov overleg met NS Reizigers. NS Hispeed heet inmiddels NS International.

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

Een Locov vergadering kent verschillende 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.

OPLOSSINGEN PRORAIL
AMBITIES BEHEER DIALOOG
OV-CHIPKAART DOELEN NS
VERBINDINGEN TARIEF
WISSELS HANZELIJN EFFECT
VERBETERAANPAK PRESTATIES
INFRASTRUCTUUR OVERLEG
PLANNING BETROUWBAAR
RAPPORT KWALITEIT SPOOR
FUNCTIONEREN MATERIEEL
ROBUUST INTERNATIONAAL
WINTERWEER ADVIES TIJD
DIENSTREGELING PROJECT
VEILIGHEIDSEISEN VERVOER
REIZIGER WACHTEN BEWIJS
ADVIEZEN EN PLANNING
INTERCITY INNOVATIE RAILS
HOGESNELHEID TOEGANKELIJK
SYSTEEM AGENDA VISIE
ABONNEMENT TREIN RIT
ONTWIKKELING MAATREGELEN
GEBRUIKSGEMAK STATION

ADVIEZEN IN 2013

De consumentenorganisaties adviseren het ministerie van Infrastructuur en Milieu, NS Reizigers, ProRail en HSA/NS Hispeed 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 2013 hebben uitgebracht.

ADVIEZEN CONSUMENTENORGANISATIES

Nr.	MAAND	AAN	ONDERWERP
1	Januari	NS Reizigers	Wijzigingen dienstregeling per 4 februari 2013
2	Maart	NS Reizigers	Basisuurpatroon en 7x24 uuruitwerking dienstregeling 2014
3	Maart	NS Reizigers	Wijzigingen dienstregeling per april 2013
4	Maart	NS Reizigers	Wijzigingen dienstregeling vanwege herinzet van de IC Brussel
5	Mei	NS Reizigers	Wijzigingen dienstregeling per 10 juni 2013
6	Juni	NS Reizigers	Afschaffen via-kaartje
7	Juni	IenM	Wijzigingen vervoerconcessie hoofdrailnet
8	Juli	NS Reizigers	VDU-keuzedagen op de OV-chipkaart als alternatief voor de trajectkaart
9	Juli	NS Reizigers	Traject Vrij als alternatief voor de trajectkaart
10	Augustus	NS Reizigers	Wijzigingen dienstregeling per september 2013
11	September	NS Reizigers	Herfstmaatregelen en extra Fyra binnenland spitstreinen
12	September	NS Reizigers	Tarieven 2014
13	September	ProRail	Zienswijze consumentenorganisaties op concept Beheerplan 2014
14	September	NS Reizigers	Zienswijze consumentenorganisaties op concept Vervoerplan 2014
15	September	IenM	Wijzigingen vervoerconcessie hoofdrailnet
16	Oktober	NS Hispeed	Alternatief vervoersaanbod richting België
17	November	NS Reizigers	Ontheffingen concessievereisten dienstregeling 2014
18	November	NS Reizigers	Aanpassingen dienstregeling 2014
19	November	NS Hispeed	Dienstregeling NS Hispeed 2014

De integrale teksten van de bovenstaande adviezen, de adviesaanvragen en de besluiten kunt u vinden op www.locov.nl.

