

NS

Corporate Affairs

Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland
www.ns.nl

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

Datum 4 maart 2022

Ons kenmerk CC/PA/TD-921

Onderwerp Reactie ongevraagd advies fietsreserveren

Telefoon 06 - 23 06 89 43

E-mail Thijs.Douma@ns.nl

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Dank voor uw ongevraagd advies van 6 december 2021 (kenmerk: Locov 2021-329610) over het reserveren van de fiets. Graag gaan wij op uw advies in.

Advies m.b.t. vervolg pilot reserveren van een fiets

U adviseert NS om een systeem van verplicht reserveren niet door te voeren. Hiervoor geeft u een aantal argumenten, zoals technische drempels van het systeem, het belang dat ook toeristen het systeem kennen en gebruiken en de wens om na een reservering ook een garantie te hebben dat de fiets meekan met de betreffende trein.

Zowel NS als u hebben de pilot uitgebreid geëvalueerd en hierover gesproken in Locov-verband. Voor NS heeft de pilot waardevolle inzichten opgeleverd, mede op basis van het uitgebreide reizigersonderzoek dat NS heeft uitgevoerd. Hierdoor weten we nog veel beter welke wensen reizigers hebben met betrekking tot het meenemen van de fiets en hoe we hen daarin nog beter kunnen faciliteren. Ook heeft de evaluatie onder reizigers een aantal mogelijke verbeterpunten opgeleverd. Voorgaande heeft NS met u besproken in Locov-themasessies.

NS heeft u onlangs in de Locov-vergadering geïnformeerd dat NS in 2022 geen vervolg aan de pilot fietsreservering zal geven. De wenselijke verbeteringen voor een eventueel vervolg kosten tijd en menskracht. Dit terwijl NS momenteel ook een belangrijke uitdaging heeft om de reiziger terug in de trein te krijgen in relatie tot de corona-situatie. De komende tijd ligt de focus op het terugwinnen van de reiziger in de trein.

Adviezen m.b.t. fietsen in de trein

Ook refereert u naar uw eerdere adviezen (verwoord in uw brief met kenmerk Locov 2021-168171) zoals het verlengen van treinen, het verlagen van het tarief voor reizigers die hun fiets meenemen in de Sprinter en het creëren van meer fietsplekken in de trein. NS heeft al eerder op deze adviezen inhoudelijk gereageerd, hiervoor verwijs ik u graag naar de NS-besluitbrief met kenmerk CC/PA/TD-905. Ook heeft NS in de Locov-themasessie van 11 januari 2022 inhoudelijk met u over deze adviezen gesproken. Uiteraard blijf ik graag met u in Locov-verband in gesprek over uw adviezen en de maakbaarheid en wenselijkheid daarvan.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Ivo Steffens', written in a cursive style.

Ivo Steffens
Directeur Commercie