

Zienswijze consumentenorganisaties en reactie Nederlandse spoorwegen op hoofdlijnen vervoerplan 2021

Dit document is gebaseerd op de adviesvraag van Nederlandse spoorwegen (NS) over de hoofdlijnen voor het vervoerplan voor 2021, de zienswijze van de consumentenorganisaties in het Locov en de reactie van NS op de zienswijze.

Kenmerken: Locov 2020-183133, Locov 2020-201545 en Locov 2020-236325

Per thema worden de opmerkingen/adviezen van de consumentenorganisaties gegeven gevolgd door de reactie van NS.

Veranderende wensen van de reiziger

Zienswijze consumentenorganisaties

Wij vinden het verstandig dat u onderzoek doet in samenwerking met TU Delft. Er zullen macro-effecten meetbaar zijn tijdens en na de coronaperiode. Op micro-niveau zal dit uiteenlopen; er zullen reizigers zijn die hun oude gedrag blijven vertonen. Uw huidige service en producten worden door hen gewaardeerd. Reizigers die hun gedrag wel veranderen hebben behoefte aan nieuwe services en producten; zoals abonnementen die beter aansluiten bij meer thuiswerken. U zult er goed aan doen door uw service te diversifiëren, zonder het oude aan te passen/weg te doen.

Wij willen u vragen te onderzoeken of het mogelijk is om reisbundels te verkopen. Daarnaast adviseren wij u om abonnementen actiematig aan te bieden om zo meer aan klantenbinding te kunnen doen. Hiervoor verwijzen wij u naar het eerdere gegeven advies met kenmerk 2020-166066. .

Reactie NS

Bedankt voor uw opmerking. T.a.v. het onderzoek met de TU Delft zijn inmiddels drie metingen gehouden: in april onder 46.000, in juni onder 30.000 en in september onder 25.000 reizigers. De effecten die we op dit moment zien passen binnen de genoemde bandbreedte van 3-15% van het KiM. Niet onder alle groepen zijn de effecten even groot. Zo verwacht drie op de vijf forensen na de coronacrisis meer thuis te zullen werken, terwijl er onder sociaal-recreatieve reizigers maar een kleine verandering wordt verwacht. NS en de TU Delft blijven gedurende de coronacrisis vervolgonderzoek doen om de uitkomsten van het onderzoek te actualiseren. T.a.v. proposities onderzoekt NS momenteel diverse mogelijkheden voor nieuwe proposities. Wij zullen u hierbij blijven betrekken. Met betrekking tot het actiematige aanbod is het van belang dat het aanbod goed aansluit op de behoeftes van klanten, omdat naast prijs ook andere factoren een rol speelt.

Optimale (digitale) klantbeleving

Zienswijze consumentenorganisaties

Het verder optimaliseren van de digitale klantbeleving vinden wij verstandig en kan helpen bij het verbeteren van de klantbinding en het aantrekken van nieuwe reizigersgroepen. Tegelijkertijd is er een hele grote groep klanten die niet digitaal vaardig of actief zijn. Wij zijn van mening dat u hier onvoldoende rekening mee houdt. Het niet meer aanbieden van de Dagkaart Fiets in de kaartautomaat en de grote aantallen klachten die daarop volgden tonen dit aan. Wij adviseren u in het Vervoerplan op te nemen dat u bij de doorontwikkeling van de digitale klantbeleving rekening houdt met de 2.500.000 Nederlanders die niet digitaal vaardig zijn en er voor kiest om producten en dienstverlening ook via een niet-digitale en laagdrempelige weg aan te blijven bieden.

Reactie NS

Dank voor het advies en het uitten van uw zorg. Wij herkennen uw zorg en willen er voor iedereen zijn en een goede reis aan kunnen bieden. Naast het continu verbeteren van de NS app en andere online middelen, blijft de échte klantreis een speerpunt bij NS om een persoonlijk en betekenisvol contact te hebben met reizigers, digitaal behendig of niet. Dat gaat niet alleen over de treinreis zelf, maar ook de voorbereiding daarop.

Contactbeleving en klachtafhandeling

Zienswijze consumentenorganisaties

U bent voornemens altijd en overal bereikbaar te zijn met persoonlijke dienstverlening. Dit is goed. Helaas, hebben wij moeten constateren dat NS het laatste jaar op dit vlak minder is gaan presteren. Wij ontvangen steeds meer klachten over slechte bereikbaarheid en dat het niet mogelijk is om een klacht in te dienen. U bent minder goed bereikbaar, u heeft immers het contactformulier afgeschaft. Daarnaast zijn de wachttijden voor de telefonisch klantenservice opgelopen. De reactie van uw klantenservice op klachten is meermalen geweest dat het ter kennisname wordt aangenomen, maar dat het niet mogelijk is om iets te veranderen. Wij adviseren u de bereikbaarheid te verbeteren door het contactformulier weer in gebruik te nemen. Tevens adviseren wij u gebruik te maken van 'Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling' van de Nationale Ombudsman. De klachtafhandeling is op dit moment een dissatisfier, maar als u gebruik wilt maken van de vijf vuistregels kunt u dit omvormen tot een satisfier. Wij adviseren u een verbeterplan voor de klachtafhandeling op te nemen in het vervoerplan.

Reactie NS

Klanten kunnen 24x7 contact opnemen met de NS klantenservice via verschillende kanalen voor vragen en klachten. We zien een verschuiving in het kanaalgebruik door klanten: van traditionele kanalen zoals e-mail naar de meer interactieve kanalen zoals chat en sociale media. In die behoefte faciliteren wij onze klanten. Het signaal dat wij minder goed bereikbaar zijn herkennen wij niet. De telefonische wachttijden zijn niet toegenomen in 2019 en 2020, met uitzondering van de maand april in verband met het verhoogde volume op consumentenvragen voor abonnementen/keuzedagen en vragen rondom internationaal reizen. Dit was een direct gevolg van

de eerste Covid-19 maatregelen door de overheid. Ons servicelevel is licht toegenomen het laatste jaar, waarmee we kunnen stellen dat deze zeker niet dalend is. Ook zien we een stijging van de klanttevredenheid over de klachtafhandeling in vergelijking met vorig jaar..

Aanmeldservice

Zienswijze consumentenorganisaties

Op basis van reizigersdata is NS voldoende in staat om reizigers te informeren over de drukte in verschillende treinen. Daarom is het ook in staat om een drukte-indicator aan te bieden en te delen met reizigers via verschillende platforms. Op deze manier kunnen reizigers goed anticiperen en drukte mijden. Een aanmeldservice werkt drempelverhogend daarom adviseren wij u hiermee te stoppen.

Reactie NS

NS vindt het belangrijk om alles uit de kast te halen om reizigers veilig en verantwoord te vervoeren. Goede drukte-informatie is hierbij van belang, om reizigers handelingsperspectief te geven. Een vrijwillige aanmeldservice kan hieraan bijdragen. Om die reden hebben we een aanmeldservice voor treinreizen en voor het meenemen van fietsen in de trein geïntroduceerd en landelijk onder de aandacht gebracht.

Kostenbesparingen

Zienswijze consumentenorganisaties

U geeft aan te willen besparen op investeringen en operationele kosten. Wij zien dat de Coronacrisis een enorme impact op het OV en daarmee ook op NS heeft. Het is dan ook logisch dat u al uw activiteiten tegen het licht houdt. Eerder dit jaar heeft u laten weten onder andere met vakbonden in gesprek te zijn over de besparingen en de personele effecten. Wij hebben destijds gevraagd om een Reizigerseffectenrapportage om zo uw plannen te kunnen beoordelen. Dat verzoek herhalen wij bij dezen. Verder is er een noodzakelijke groei van het aandeel van het openbaar vervoer noodzakelijk om zodoende bijvoorbeeld de afspraken uit het klimaatakkoord te halen. Investeringen op een lager niveau passen daar niet bij. Graag trekken wij samen met u op om alles in het werk te stellen deze noodzakelijke groei mogelijk te maken.

Reactie NS

In het proces om tot besparingen te komen, maakt NS een afweging tussen verschillende aspecten. Eén daarvan is uiteraard het belang van de reiziger. Zo is het van belang dat het prijskaartje van de trein betaalbaar blijft. Andere overwegingen zijn een toekomst vaste en financieel gezond bedrijf en een goed werkgeverschap. NS neemt alle aspecten in ogenschouw en stelt daarom geen separaat Reizigerseffectenrapportage op. Wij delen uw opvatting over het belang van het OV voor het realiseren van doelen op het gebied van duurzaamheid en klimaat en stellen uw aanbod om hierin te ondersteunen op prijs.

Kwaliteit aansluitingen

Zienswijze consumentenorganisaties

Er zijn vervoerders die zich financieel genoodzaakt zien de dienstverlening te versoberen. Dit maakt het realiseren van goede overstappen nog belangrijker en zal van NS meer flexibiliteit en betere afstemming met andere vervoerders vragen.

Reactie NS

Als gevolg van de coronacrisis optimaliseert ook NS, op verzoek van de staatssecretaris van IenW (Kamerstuk 23645-726), in 2020 en 2021 de dienstregeling door het aanbod aan te passen op de vraag. NS en de andere vervoerders stemmen aanpassingen in de dienstregeling met elkaar af.

P+R

Zienswijze consumentenorganisaties

Wij juichen het toe dat u samen met ProRail en lokale en regionale overheden waar mogelijk meer P&R voorzieningen wilt realiseren. Wij zouden hier graag meer landelijke regie op zien. Kunt u aangeven in hoeverre er sprake is van landelijke afstemming? Bent u betrokken bij 'Nabijheid en Mobiliteitstransitie' van de G4? Kunt u aangeven wat voor bezettingsgraad, en kwaliteitsnormen u nastreeft voor P+R terreinen?

Reactie NS

NS hanteert voor de stationslocaties doelstellingen voor autoparkeren voor wat betreft aanwezigheid (hangt af van de locatie), beschikbaarheid (minder dan 95% bezet) en klanttevredenheid (85% geeft 7 of hoger) van parkeervoorzieningen. De landelijke regie hierop wordt vanuit NS gevoerd en voortdurend afgestemd en mede vorm gegeven met lokale en regionale overheden, aangezien het P+R beleid en bijbehorende financiering vooral regionaal belegd is.

Fietsparkeren

Zienswijze consumentenorganisaties

Wij worden graag, via dan wel het LOCOV dan wel de UBF Werkgroep, betrokken bij de maatregelen die I&W en NS voornemens zijn te nemen in de pilots voor de vergroting van de kostendekkingsgraad van fietsparkeervoorzieningen.

Reactie NS

Bedankt voor uw opmerking. We zullen u via het LOCOV of via de UBF Werkgroep over de voortgang van de pilots informeren.

OV-betalen

Zienswijze consumentenorganisaties

Wij zijn blij te lezen dat u interoperebele reizen met meerdere modaliteiten wilt gaan aanbieden via NS Flex. In het rapport 'naar meer tariefsamenhang' en in de recente presentatie van Rover in het Locov bent u enthousiast gemaakt om te werken aan meer regionale abonnementen/kortingsproposities in combinatie met BTM. Kunt u in het Vervoerplan aangeven hoe en wanneer u daar in 2021 aan gaat werken?

Reactie NS

Zoals reeds eerder aangegeven kan er met NS Flex met één kaart gereisd worden in het hele OV en kan er gebruik worden gemaakt van verschillende abonnementen. Als het specifiek gaat om regionale (reizen-op-rekening) abonnementen, geldt dat in dit vraagstuk de balans gevonden worden moet tussen regionale en nationale optimalisatie in het NS-aanbod. Zoals vermeld accepteren we nu al in enkele gevallen regionale producten. Daarbij maken we altijd de afweging tussen aantal klanten, opbrengsten en complexiteit.

MaaS en RiVier

Zienswijze consumentenorganisaties

Welke eisen stelt de de joint venture RiVier aan het gebruik van andere MaaS aanbieders? En welke voorwaarden en consumentenbescherming zijn bij gebruik van MaaS-diensten van toepassing? Is de ingangsdatum van het referentieaanbod 1 januari 2020? Er zijn MaaS-waardige concessie eisen opgesteld die gaan gelden voor iedere decentrale concessie, wanneer kunnen wij verwachten dat NS deze gaat toepassen? Dit is goed voor het aantrekken van nieuwe reizigers waardoor wij u adviseren deze zo snel mogelijk toe te passen.

Reactie NS

RiVier stelt geen eisen aan het gebruik van andere MaaS aanbieders. RiVier is een open platform. Er gelden lage toetredingsdrempels en open criteria welke transparant en objectief zijn. De ingangsdatum van het referentieaanbod is inderdaad 1-1-2020. Dit loopt dus. Ten aanzien van de MaaS-waardige concessie-eisen kunt u contact opnemen met de PAmanger van NS in uw regio.

Onzekerheden reizigersgroei

Zienswijze consumentenorganisaties

Wij begrijpen dat lagere reizigersaantallen tijdelijk gevolgen kunnen hebben voor de materieelinzet. Wij zien dit liever dan versoberingen in de dienstregeling. Wij gaan er vanuit dat u hier zorgvuldig mee omgaat. Een beperkte materieelinzet kan namelijk gevolgen hebben voor het veiligheidsgevoel van reizigers. Wij gaan er vanuit dat de coronacrisis op een zeker moment achter ons komt te liggen, en tot dat moment moet NS er voor zorgen zoveel mogelijk reizigers

aan zich blijven binden. Het terugwinnen van reizigers kan een stuk uitdagender zijn dan hen te behouden.

Reactie NS

Het klopt dat de lagere reizigersaantallen gevolgen hebben voor de materieelinzet. En ook heeft dit gevolgen voor de dienstregeling. We willen graag dat reizigers en ons personeel verantwoord met de trein kan reizen, om zo een zo goed mogelijke reis te maken. De staatssecretaris van IenW heeft de vervoerders gevraagd, zoals vermeld in de brief aan de Tweede Kamer (Kamerstuk 23645-726), om in 2020 en 2021 de dienstregeling te optimaliseren door het aanbod aan te passen aan de vraag, zonder dat de beschikbaarheid en veiligheid van het OV daar op termijn onder lijdt. NS zal daar invulling aan geven.

Programma "Beter en meer"

Zienswijze consumentenorganisaties

Voor het programma "Beter & Meer" onder de concessie zet u zich samen met ProRail in voor een Verbeteraanpak Trein Schiphol Utrecht Nijmegen (VATSUN). Nu u heeft aangekondigd dat deze treinen door zullen gaan rijden naar Rotterdam, vinden wij een dergelijke verbeteraanpak ook wenselijk voor de corridor Schiphol Leiden Rotterdam.

Reactie NS

Bedankt voor uw opmerking. Het corridor Rotterdam-Leiden-Schiphol maakt al deel uit van deze verbeteraanpak. Het programma heet daarom nu "Elke Tien Minuten Een Trein Rotterdam Schiphol Arnhem (ofwel ETMET RoSA). We zijn voornemens in de dienstregeling 2022 twee Intercity's per uur toe te voegen die gaan rijden van Arnhem naar Schiphol via Leiden naar Rotterdam. Zodra dit rijdt is er sprake van een hoogfrequente treindienst op alle deeltrajecten op de route Arnhem – Schiphol – Leiden – Rotterdam.

Grensoverschrijdend vervoer

Zienswijze consumentenorganisaties

Wij constateren dat ondanks inspanningsverplichtingen in de concessie over verbetering van het grensoverschrijdend vervoer tussen Roosendaal en Antwerpen de dienstregeling nog niet is uitgebreid. Wij vragen u in het vervoerplan expliciet in te gaan op de stappen die u hiervoor zult zetten in 2021 samen met IenW, ProRail en de betrokken partijen in België, om de 2e trein per uur op dit traject te realiseren.

Reactie NS

Bedankt voor uw reactie. Het vervoerplan 2021 is een uitwerking van de beleidsprioriteiten, prestatiegebieden en lopende programma's. Dit jaar zijn de beleidsprioriteiten 1) omgaan met Covid-19 en 2) deur-tot-deurreis. Het internationaal spoorvervoer komt daardoor minder uitgebreid aan bod dan voorgaande jaren (toen internationaal spoorvervoer een beleidsprioriteit was). Voor

de tweede trein Roosendaal Antwerpen is NS in overleg met ProRail en het ministerie van IenW over infrastructuurmaatregelen die noodzakelijk zijn voor deze frequentieverhoging.