



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan

De minister van Infrastructuur en Milieu
mw. drs. M.H. Schultz van Haegen
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Contactpersoon
Drs. A. Frerichs

Datum
22 mei 2012

Ons kenmerk
Locov 2012-86221

Onderwerp
Advies wensen en ideeën beheerconcessie 2015

Doorkiesnummer
070 4569556

Bijlage(n)
-

Uw kenmerk
IenM/BSK-2012/40178

Geachte mevrouw de Minister,

Eind maart heeft u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, om wensen en ideeën voor de beheerconcessie 2015 vanuit het reizigersperspectief gevraagd. Wij stellen op prijs dat u deze mogelijkheid biedt en voldoen graag aan uw verzoek. Wij geven u hieronder onze zes prioriteiten en lichten deze vervolgens puntsgewijs toe. Daarnaast geven wij u onze denkbeelden over de positionering van ProRail en de relatie tot de reizigersvervoerders.

Advies:

In de Beheerconcessie bepaalt u aan welke eisen en prestaties ProRail moet voldoen. De prestaties van ProRail zijn van grote invloed op de kwaliteit van het spoorvervoer voor de reizigers. Prioriteiten voor de korte termijn zijn wat ons betreft:

1. minder sein- en wisselstoringen;
2. minder reizigershinder bij onderhoud en/of vernieuwing van infrastructuur;
3. betere informatie aan de reizigers¹;
4. een meerjarige capaciteitsanalyse en langetermijnvisie voor het hele net;
5. het beter managen van verkeersstromen in verstoorde situaties;
6. stationsvoorzieningen die beter zijn toegesneden op de behoeften van de reiziger.

¹ in de Beheerconcessie alleen relevant voor zover de prestaties van ProRail hierop nog van invloed zijn na de overdracht van taken aan NS.

Secretariaat

Bezoekadres
Koningskade 4
2596 AA DEN HAAG

Postadres
Postbus 20906
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999
Telefax (070) 456 9393

Bereikbaar vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 9.

In het Locov hebben zitting: ministerie van Infrastructuur en Milieu, NS, HSA/NS Hispeed, ProRail, ANWB, Consumentenbond, Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland, Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, Ouderenorganisaties CSO en Reizigersvereniging Rover.

Ad 1: Minder sein- en wisselstoringen

Betrouwbaar functionerende infrastructuur is een elementaire vereiste. Wij denken dat daar doeltreffender op moet worden gestuurd.

- Het komt helaas regelmatig voor dat het treinverkeer op knooppunten of trajecten urenlang uitvalt door storingen in (de bediening van) seinen en wissels, problemen met verkeersleidingssystemen en andere zaken die ProRail beter onder controle zou moeten hebben. Het mag niet zo zijn dat de bijbehorende prestatie-indicatoren desondanks op 'groen' staan. Wellicht moeten die indicatoren beter laten zien hoe vaak storingen met een (zeer) grote impact optreden en hoe vaak dat op dezelfde trajecten/knooppunten gebeurt.
- Storingen met grote impact zijn soms gerelateerd aan weersomstandigheden, maar vaak ook niet. De aanpak van dit probleem moet dus niet alleen maar gericht zijn op verbeterde bestendigheid tegen sneeuw en kou. Het werkelijke probleem is naar onze overtuiging niet incidenteel, maar structureel.
- Onder de noemer 'Robuust Spoor' zou allereerst een verbeterplan moeten vallen voor cruciale infra-elementen waarvan bekend is dat ze notoir storingsgevoelig zijn. ProRail verstaat onder 'Robuust Spoor' echter iets anders, namelijk het elimineren van overtollig geachte wissels en het vereenvoudigen van de dienstregeling. Voor de reizigers betekent dat vaker overstappen en (door verminderde bijsturingmogelijkheden) een grotere hinder wanneer een storing optreedt.

Ad 2. Reizigershinder door werk aan het spoor

Onderhoud, vernieuwing en uitbreiding van infrastructuur leidt de laatste jaren tot meer en langduriger buitendienststellingen. Dit heeft meer hinder voor reizigers tot gevolg. Wij vinden het stellen van een grens aan de hinder noodzakelijk (als optelsom per jaar, maar ook als maximum van wat je reizigers op één traject binnen een bepaald tijdsbestek kunt 'aandoen'). Bij overschrijding van de grens moet ProRail de consumentenorganisaties in het Locov consulteren. Het is in onze ogen niet de bedoeling dat overschrijding en consultatie regelmatig voorkomt. Overschrijdingen zouden alleen in uitzonderlijke gevallen toegestaan moeten worden.

De ProRail-werkgroep Buitendienststellingen onderzoekt momenteel de mogelijkheden om de reizigershinder als gevolg van werkzaamheden te verminderen (bijvoorbeeld door middel van een innovatieve aanpak). Dit proces kunt u verder prikkelen door met ProRail de ambitie af te spreken om de reizigershinder van jaar tot jaar te verminderen. In de werkgroep Buitendienststellingen wordt tevens gewerkt aan een betere maat voor het begrip reizigershinder. Op basis van de uitkomsten van deze werkgroep kan mogelijk een bepaling op dit gebied in de nieuwe Beheerconcessie worden vormgegeven.

Ad 3. Reisinformatie

U heeft besloten dat NS in de reisinformatie een centrale rol gaat spelen. De bijbehorende overdracht van taken van ProRail naar NS voltrekt zich dit jaar. ProRail blijft echter wel essentiële 'grondstoffen' en infrastructuur voor de reisinformatie leveren, zoals informatie uit Verkeersleidingssystemen en displays op de stations. Het is voor ons nog de vraag of prestatie-eisen met betrekking tot reisinformatie geheel uit de Beheerconcessie kunnen verdwijnen.

Ad4. Capaciteitsplanning en langetermijnvisie

Het onderzoek van de commissie-Kuiken bevestigt onze waarneming van de afgelopen jaren, dat ProRail te weinig vooruitkijkt naar de middellange en lange termijn. De huidige Beheerconcessie vraagt dit ook niet van ProRail. Wij vinden dat het Beheerconcessie concretere inspanningen van ProRail zou moeten vragen

op het gebied van capaciteitsanalyse en langetermijnvisie. Daarbij denken wij aan:

- Een meerjarige prognose van de capaciteitsbehoefte en vroegtijdige onderkenning van te verwachten knelpunten. (Onder 'capaciteit' verstaan wij hierbij niet slechts het aantal treinen per uur, maar ook de mogelijkheid om nieuwe stations op een goede manier te bedienen, bepaalde verbindingen en rijtijden mogelijk te maken, enz.) Op dit moment maakt ProRail pas een capaciteitsvergrotingsplan na een overbelastverklaring van een bepaald traject. Dan moet er al een conflict tussen concrete capaciteitsaanvragen zijn. In dat stadium is er vaak te weinig tijd voor optimale oplossingen.
- De prognose en knelpuntenanalyse moeten integraal worden gemaakt voor het hele net, dus niet slechts voor afzonderlijke trajecten of corridors.
- Een (bijdrage aan een) integrale ontwikkelingsvisie voor het spoor op middellange en lange termijn, rekening houdend met bovenstaande capaciteitsprognose en met ontwikkelingen vanuit de techniek zelf. Een dergelijke visie laat zien hoe het spoorstelsel zich de komende decennia ontwikkelt en wat daar in de opeenvolgende stadia (in grote lijnen) voor nodig is. Zo'n visie is een zaak van overheid, vervoerders en infrabeheerder tezamen.

Ad 5. Managen van verkeersstromen in verstoorde situaties

Wij missen in de huidige Beheerconcessie een prestatie afspraak of prikkel om het managen van verkeersstromen in verstoorde situaties te verbeteren. Het lijkt ons raadzaam om dit punt de nieuwe Beheerconcessie op te nemen.

Ad 6. Voorzieningen op stations

De verantwoordelijkheden voor stations zijn verdeeld over meerdere partijen. De taakverdeling en de bijbehorende grenzen zijn voor reizigers niet altijd logisch en duidelijk. Het lijkt ons beter om het beheer van de stations meer in handen van de vervoerders te leggen, en daarbij te waarborgen dat regionale vervoerders op 'hun' stations voldoende uit de voeten kunnen.

In het NS-klanttevredenheidsonderzoek is het reizigersoordeel over de beschutting op het perron notoir één van de laagst scorende onderdelen. Wij vinden dat op verbetering van dit oordeel gestuurd zou moeten worden.

Positionering van ProRail

Wij denken dat ProRail op een aantal punten beter – meer reizigersgericht – moet gaan functioneren. Hoewel de strikte scheiding van NS en ProRail achteraf te betreuren valt, zien wij een samenvoeging van deze bedrijven, met alle reorganisatie-effecten van dien, niet als de meest wenselijke oplossing. Wij denken wel dat een nauwere, minder door formaliteiten gehinderde samenwerking tussen ProRail en NS tot betere prestaties kan leiden. Het opnemen van een vertegenwoordiging van NS in de ProRail-directie zou hiertoe een logische stap kunnen zijn.

Dit veronderstelt een situatie waarin NS de positie heeft van dominante vervoerder, die tevens op gegarandeerd neutrale wijze taken verricht voor andere vervoerders. In zo'n model past ook de overdracht van reisinformatietaken van ProRail aan NS, waartoe u vorig jaar heeft besloten. De andere vervoerders mogen hierdoor echter niet worden benadeeld. Het lijkt ons wenselijk dat deze neutrale taken in de Vervoerconcessie voor het Hoofdrailnet worden opgenomen.

Tot slot willen wij onze eerder ingebrachte wensen en suggesties, gedaan tijdens een expertsessie met uw ministerie op 1 maart j.l., herbevestigen.

Wij wensen u voor de komende periode alle wijsheid toe bij de verdere uitwerking van de concept beheerconcessie 2015 en gaan ervan uit dat de uitgewerkte concessie te zijner tijd ter advisering aan ons wordt voorgelegd.

Met vriendelijke groet,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Kruyt', written over a long, sweeping horizontal line that extends to the right.

Arriën Kruyt
ROVER