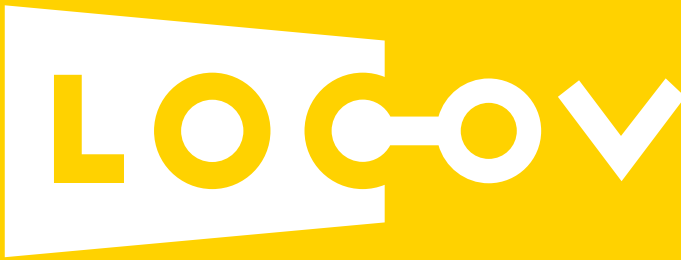


JAARBERICHT 11/12



LANDELIJK OVERLEG

CONSUMENTENBELANGEN

OPENBAAR VERVOER



2011

## VOORWOORD

*Geachte lezer,*

Het eerste jaar van mijn voorzitterschap van het Locov is snel voorbij gegaan. Vanaf het eerste moment ben ik aangenaam verrast door de open sfeer en de constructieve houding binnen het overleg. Vooral de inzet van de consumentenorganisaties heeft grote indruk op mij gemaakt. Zij behartigen met veel verve en kennis van zaken de belangen van de treinreizigers. Ook het ministerie van Infrastructuur en Milieu, NS en ProRail krijgen van mij waardering, omdat zij open staan voor de inbreng van de consumentenorganisaties.

In maart 2011 is ProRail toegetreden tot het Locov. Prorail wil door deelname in het Locov beter aansluiten bij de wensen en behoeften van de reiziger. Het afgelopen jaar heb ik gezien dat ProRail actief deel neemt binnen het Locov en stappen zet om deze aansluiting te krijgen. Het gaat de goede kant op en kan alleen maar beter worden.

De consumentenorganisaties hebben in 2011 negentien adviezen uitgebracht. Daarnaast hebben de Locov leden elkaar maandelijks formeel en informeel over specifieke onderwerpen gesproken. Mij valt op dat de advisering en het overleg een positief-kritische en constructieve toon heeft. De spoorsector heeft hier baat bij, want het leidt tot genuanceerde adviezen.

Dit jaar staan er stevige onderwerpen op de agenda die veel politieke aandacht zullen krijgen. De vervoerconcessie voor het hoofdrailnet vanaf 2015 moet nader vorm krijgen. Hierbij is het nog de vraag in hoeverre stoptreindiensten gedecentraliseerd worden. Krijgen andere vervoerders meer toegang tot het spoor?

1

Parallel hieraan werkt het ministerie van IenM aan een nieuwe beheerconcessie spoor. Deze beheerconcessie moet eveneens vanaf 2015 ingaan. NS gaat met de consumentenorganisaties in gesprek welk traject gevolgd moet worden voordat het papieren kaartje wordt afgeschaft en de poortjes worden gesloten. Voordat NS hiertoe kan overgaan moeten nog een aantal kaartvormen overgezet worden naar de OV-chipkaart en een aantal technische en procedurele horden genomen worden. Het rapport van de Tijdelijke commissie onderhoud en innovatie spoor (commissie Kuiken) gaat dit jaar ook de nodige aandacht krijgen. Het zijn spannende tijden voor de gehele spoorsector.

Pauline Krikke,  
*Voorzitter Locov*

## BELANGRIJKSTE THEMA'S 2011

### Dienstregeling 2011 en 2012

NS heeft in 2011 diverse malen de lopende dienstregeling gewijzigd. Voor het grootste deel waren dit verbeteringen, maar er waren ook enkele wijzigingen met negatieve gevolgen in de avonduren. De consumentenorganisaties hebben bij NS ervoor gepleit terughoudend te zijn bij grotere wijzigingen met negatieve gevolgen in de lopende dienstregeling.

De consumentenorganisaties hebben, zoals gewoonlijk, geadviseerd over de dienstregeling voor het volgende jaar. Naar verwachting gaan in 2012 de snelle treinen over het HSL-Zuid rijden. Hiervoor is de dienstregeling op de Oude Lijn (Amsterdam – Leiden – Den Haag – Rotterdam) omgezet.

NS zegt hiermee de volgende verbeteringen te realiseren:

- Een tijdswinst tussen Amsterdam, Schiphol, Rotterdam en Breda (zodra het nieuwe hogesnelheidsmaterieel rijdt);
- Een kwartierdienst op de Oude Lijn tussen Amsterdam, Leiden, Den Haag, Rotterdam en Dordrecht. Door het toevoegen van enkele Intercitystops ontstaan er betere overstapmogelijkheden en aansluitingen op de Oude Lijn (wel langere reisduur voor de intercitty's).

Daarnaast zegt NS in 2012 meer kwartierdiensten op andere drukke routes, een directe verbinding tussen Den Haag en Flevoland en reistijdverbetering tussen Utrecht en Arnhem te bieden. De nieuwe stations Sassenheim en Halfweg Zwanenburg komen in 2012 in bedrijf. De consumentenorganisaties hebben overwegend positief op de voostellen van NS geadviseerd. Zij waren wel kritisch over het uitsnijden van enkele treinen op de Oude Lijn in de vroege ochtend en de avonduren. NS heeft als reactie hierop de kwartierdienst op de Oude Lijn in de avonduren enigszins verlengd.

### Implementatie van de OV-chipkaart en introductie van nieuwe abonnementen bij NS

Sinds de eerste introductie van de OV-chipkaart op het spoor in 2010 voert NS deze stapsgewijs in. Dit geldt voor zowel de technische aspecten en de beschikbare vervoerskaarten en abonnementen.

NS, de consumentenorganisaties en het ministerie van Infrastructuur en Milieu komen maandelijks bijeen om de voortgang van de implementatie te bespreken.

De consumentenorganisaties volgen de implementatie positief kritisch en voorzien NS per stap van adviezen. Zij houden ook de vinger aan de pols bij de reiziger en geven problemen door aan NS.

Dit stelt NS in staat om verbeteringen door te voeren.

De consumentenorganisaties blijven kritisch over prijsverhoging die in diverse situaties optreedt (bij dubbele check-in en check-out, reisonderbreking, 'via'-reizen, niet gecontineerde vormen van tariefintegratie). Zij zijn ook kritisch over het gebrek aan samenhang met regionale spoorvervoerders.

NS heeft in augustus 2011 een aantal nieuwe abonnementen geïntroduceerd.

NS heeft de consumentenorganisaties vroeg betrokken bij de ontwikkeling van deze abonnementen. Dankzij deze vroege betrokkenheid hebben de consumentenorganisaties NS ertoe kunnen bewegen de voordeelurenkaart voor de bestaande abbonementhouder te behouden.

Daarnaast heeft NS de prijs voor de nieuwe abonnementen iets aangepast.

Voor de trajectkaart zoekt NS, op aandringen van de consumentenorganisaties, een goed alternatief. Dit jaar worden de resterende consumentenproducten omgezet naar de OV-chipkaart. Uiteraard adviseren de consumentenorganisaties over de omzetting en alle andere aspecten rondom de OV-chipkaart.



### **Vervoerconcessie hoofdrailnet per 2015**

De minister van IenM heeft op 18 november 2011 haar concept beleidsvoornemen vervoerconcessie hoofdrailnet 2015 ter advisering aan de consumentenorganisaties voorgelegd en aan de Tweede Kamer gezonden.

De minister is voornemens de vervoerconcessie onderhands aan NS te gunnen, de HSL-Zuid onder te brengen in het hoofdrailnet en enkele stoptreindiensten te decentraliseren. De consumentenorganisaties hebben eind december positief gereageerd op het voornemen om de HSL te voegen onder het hoofdrailnet, met name vanwege de integratievoordelen die hieruit kunnen voortkomen. Het voornemen van de minister om een aantal stoptreindiensten te decentraliseren, is minder positief ontvangen. De CO's missen de voordelen voor de reiziger, zien potentiële (samenloop-)problemen en hebben sowieso een aantal voorwaarden gesteld (zoals één single check-in en check-out in de treinketen bij de OV-chipkaart).

### **Focus op de reizigers en robuust spoor**

Eind 2010 en begin 2011 zijn er wederom problemen met het winterse weer op het spoor geweest. Dit leidde tot veel ongemak voor de reizigers. Het ministerie van Infrastructuur en Milieu concludeerde na onderzoek dat de bijsturing van de dienstregeling en de informatievoorziening bij een grote verstoring niet adequaat is. Hoewel de reizigers centraal moeten staan, ligt de focus bij NS en ProRail volgens het ministerie te veel op de techniek en logistiek. De minister heeft samen met NS en ProRail een pakket verbetermaatregelen afgesproken. Dit pakket bevat verbeteringen in de reisinformatie en de verkeersleiding, alternatieve dienstregelingen, extra reserve treinen, een scherpere aansturing van het ministerie op de prestaties van NS en ProRail en het realiseren van een robuust en minder complex spoor. De maatregelen zijn ook besproken met de consumentenorganisaties.

ProRail is ook lid geworden van het Locov om de reiziger meer centraal binnen de organisatie te stellen. Veel van de maatregelen zijn in 2011 uitgevoerd. Uiteindelijk is gebleken dat het wederom niet voldoende was. In januari 2012 traden er weer problemen op.

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

Op het gebied van Hogesnelheidsvervoer en internationaal vervoer is noemenswaardig dat Breda in 2011 is aangesloten op de HSL-Zuid. Vanaf 4 april rijden de Fyra treinen van Amsterdam naar Breda. Helaas is de dienstregeling van de Fyra naar Brussel niet gestart en de instroom van het nieuwe de AnsaldoBreda V250 hogesnelheidstreinen uitgesteld naar 2012.

De consumentenorganisaties blijven aandacht vragen voor een alternatief voor de Intercity Amsterdam – Brussel, oftewel de Beneluxtrein. Als de Fyra start met internationaal vervoer via de HSL-Zuid, dan vervalt een goede verbinding tussen Zeeland, Brabant, Gelderland via Breda/Rosendaal naar België. De minister ondersteunt de wens van de consumentenorganisaties en overlegt daarom met haar Belgische ambtsgenoot over een alternatief.

HSA heeft vanaf 1 februari 2011 de hoogte van de Fyra-toeslagen verlaagd. Deze verlaging is positief ontvangen door de reiziger en heeft geleid tot een toename van het gebruik.



## THEMASESSIES IN 2011

De leden van het Locov bespreken diverse onderwerpen in themasessies. Dit zijn expert-bijeenkomsten waar partijen informeel, vertrouwelijk en gedetailleerd zaken kunnen bespreken. De themasessies zijn een belangrijke inhoudelijke voorwaarde voor de advisering van de consumentenorganisaties aan het ministerie van Infrastructuur en Milieu, NS Reizigers, ProRail en HSA/NS Hispeed. De onderstaande themasessies hebben in 2011 plaatsgevonden:

### NS Reizigers

24 januari	Maandoverleg OV-chipkaart
9 februari	6 <sup>e</sup> sessie Consumentenportfolio deel 1
21 februari	Maandoverleg OV-chipkaart
21 maart	Maandoverleg OV-chipkaart
15 april	Maandoverleg OV-chipkaart
2 mei	7 <sup>e</sup> sessie Consumentenportfolio deel 1
24 mei	Toiletten in trein bij verstoringen
25 mei	Reizigershandvest NS
25 mei	Indicatorenset prestaties NS
22 juni	Vorbereidingen NS en ProRail op de herfst
24 juni	Maandoverleg OV-chipkaart
1 juli	Vervoerplan 2012 en reizigershandvest NS
19 augustus	Detailuitwerking dienstregeling 2012
19 augustus	Maandoverleg OV-chipkaart
4 september	Maandoverleg OV-chipkaart
4 oktober	Indicator reizigerspunctualiteit
6 oktober	Dienstregeling 2013
27 oktober	1 <sup>e</sup> sessie Consumentenportfolio deel 2
31 oktober	Herfst- en wintermaatregelen
14 december	2 <sup>e</sup> sessie Consumentenportfolio deel 2
20 december	Dienstregeling 2013

4

### Infrastructuur en Milieu

17 november	Beleidsvoornemen vervoerconcessie spoor 2015
-------------	--

### HSA/NS Hispeed

19 januari	Dienstregeling 2012 HSA/NS Hispeed
19 januari	E-commerce
14 september	Internationale tarieven

### ProRail

31 mei	Toedeling Spoorcapaciteit en onderhoud spoor: inzichten voor 2012
1 juli	Beheerplan 2012

# ADVIEZEN IN 2011

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 treinreiziger. 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 vaak grotendeels overgenomen. Bij afwijking van het advies wordt hiervoor conform de wet altijd een motivering gegeven. Hieronder staat een overzicht van de adviezen die de consumentenorganisaties in 2011 hebben uitgebracht.

## Adviezen consumentenorganisaties

Nr.	Maand	Aan	Onderwerp
1	Januari	NS Reizigers	Wijzigingen dienstregeling per 7 februari 2011
2	Maart	NS Reizigers	Basisuurpatronen dienstregeling 2012
3	Maart	NS Reizigers	Wijzigingen dienstregeling per 4 april 2011
4	Maart	HSA	Dienstregeling Fyra 2012
5	Mei	HSA	Tarieven toeslagen Fyra per 1 juli 2011
6	Mei	NS Reizigers	Nieuw productportfolio consumenten 2011
7	Mei	HSA	Aanpassen dienstregeling Thalys per 5 september 2011
8	Juni	NS Reizigers	Wijzigingen dienstregeling per 12 juni 2011
9	Juni	HSA	Propositie Fyra altijd toeslagvrij
10	Augustus	HSA	Dienstregeling Thalys 2012
11	Augustus	NS Reizigers	Tarieven 2012
12	Augustus	NS Reizigers	Nieuw reizigershandvest NS
13	Augustus	NS Reizigers	Herfstmaatregelen 2011
14	September	NS Reizigers	Zienswijze consumentenorganisaties op concept Vervoerplan 2012
15	Oktober	NS Reizigers	Detailuitwerking dienstregeling 2012 en vakantiedienstregeling
16	Oktober	HSA	Tarieven Fyra per 1 januari 2012
17	November	NS Reizigers	Ontheffingen concessievereisten dienstregeling 2012
18	December	HSA	Wijziging dienstregeling Fyra per 11 december 2011
19	December	IenM	Concept beleidsvoornemen vervoerconcessie Hoofdrailnet 2015

De integrale teksten van de bovenstaande adviezen, maar ook van de adviesaanvragen en de besluiten, kunt u vinden op [www.locov.nl](http://www.locov.nl).



# PLANNING ONDERWERPEN 2012

De onderstaande lijst van onderwerpen is een indicatieve planning voor het Locov. In de loop van 2012 kan de planning wijzigen.

## Overleg NS Reizigers, ministerie van Infrastructuur en Milieu, ProRail en consumentenorganisaties

ONDERWERPEN	PLANNING 2012
Dienstregeling 2012: wijzigingsbladen dienstregeling	Hele jaar door
Dienstregeling 2013: ingebruikname Hanzelijn	Eerste, tweede en mogelijk derde kwartaal
Vervoerconcessie hoofdrailnet per 2015	Hele jaar door
Beheerconcessie spoor per 2015	Eerste, tweede en derde kwartaal
Winterhard maken spoor	Hele jaar door
Reisinformatie: verbeteringen en actuele ontwikkelingen bespreken	Hele jaar door
OV-chipkaart: stand van zaken en wijze van implementatie	Hele jaar door
Klantbeleid NS en serviceformules: jaarlijkse voortgangsbespreking	Tweede kwartaal
Productportfolio NS reizigers deel 2	Tweede kwartaal
Vervoerplan 2012: zienswijzen consumentenorganisaties	Derde kwartaal, opstart in tweede kwartaal
Beheerplan 2012: zienswijze consumentenorganisaties	Derde kwartaal, opstart in tweede kwartaal
Sociale Veiligheid: jaarlijkse bespreking stand van zaken	Derde kwartaal
Tarieven 2012	Derde Kwartaal

## Overleg HSA/NS Hispeed, ministerie van Infrastructuur en Milieu en consumentenorganisaties

ONDERWERPEN	PLANNING 2012
Dienstregeling 2012: wijzigingen	Hele jaar door
Dienstregeling 2013	Eerste, tweede en derde kwartaal
Alternatieve treinverbinding voor de IC Brussel (Beneluxtrein)	Hele jaar door
Beoordeling klanttevredenheid	Alle kwartalen
Tarieven 2013	Derde kwartaal

## COLOFON

### Uitgave

Landelijk Overleg Consumentenbelangen  
Openbaar Vervoer, Locov

Koningskade 4, 2596 AA Den Haag

Postbus 20906, 2500 EX Den Haag

T 070 456 9556

F 070 456 9393

E [info@locov.nl](mailto:info@locov.nl)

W [www.locov.nl](http://www.locov.nl)

### Redactie:

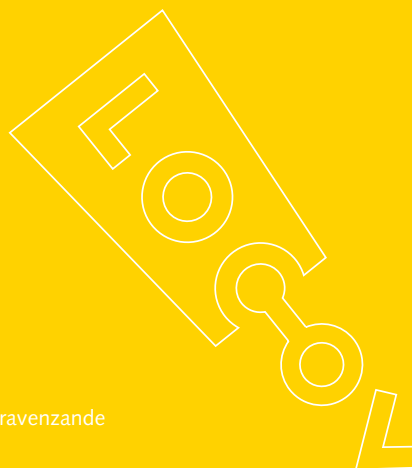
Secretariaat Locov

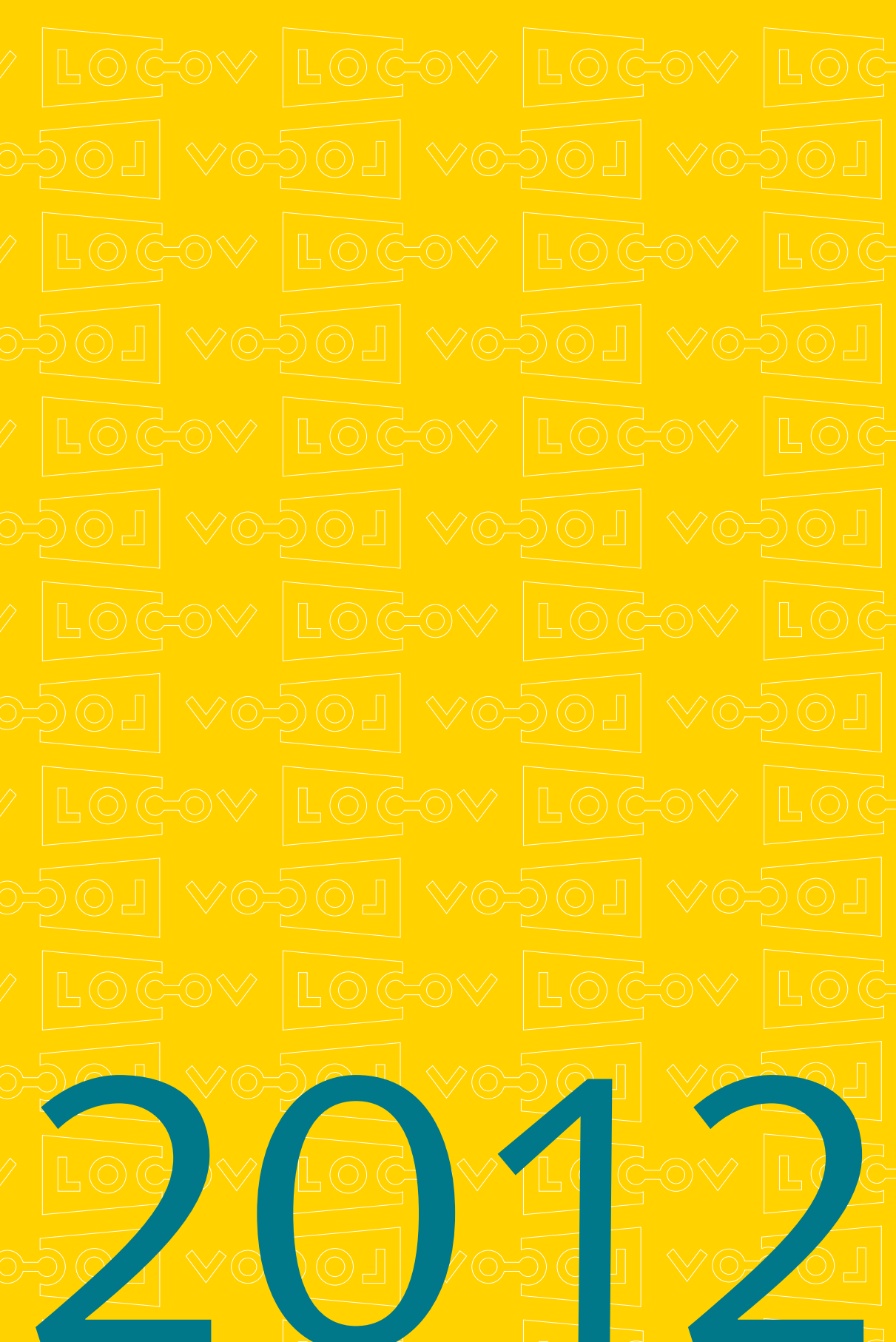
### Ontwerp:

hAAi, Rotterdam

### Drukwerk:

van Deventer, 's-Gravenzande





2012

## THEMA'S 2012

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 service-rapportage van NS, de klant tevredenheid-cijfers e.d., spreken voor zich. Actueel in 2012 is de verdere implementatie van de OV-chipkaart (verchikken laatste kaartjes en sluiten poortjes), de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet vanaf 2015, de beheerconcessie spoor vanaf 2015, het rapport van de tijdelijke parlementaire commissie Innovatie en onderhoud spoor (commissie Kuiken), de analyse van en oplossingen voor de winterse weer problematiek en het vervoer over de HSL-Zuid. Hieronder wordt kort ingegaan op de belangrijkste thema's voor 2012.

### Dienstregeling 2013

NS neemt in 2013 de Hanzelijn in gebruik. Dit heeft tot gevolg dat alle Intercity- en Sprinterdiensten tussen de Randstad en Noord/Oost Nederland aangepast moeten worden. Dit maakt dat de dienstregeling voor 2013 zeker geen routinewerk zal zijn. De consumentenorganisaties zullen deze ontwikkelingen goed volgen.

### Rapport tijdelijke parlementaire commissie Innovatie en onderhoud spoor

De Tijdelijke commissie onderhoud en innovatie spoor presenteerde op donderdag 16 februari 2012 het rapport van haar onderzoek naar de besteding van de spoorbudgetten en de aanpak van onderhoud en innovatie op het spoor. De commissie concludeert dat bij beleidskeuzes te weinig rekening wordt gehouden met de lange termijn en doet in haar rapport een aantal aanbevelingen. De Tweede Kamer bespreekt het rapport eerst zelf, maar zal daarna het ministerie van Infrastructuur en Milieu en mogelijk ook de spoorbranche om een reactie vragen.

### De OV-chipkaart en het tweede nieuwe productportfolio bij NS

NS gaat met de consumentenorganisaties in gesprek over het te volgen traject voordat het papieren kaartje wordt afgeschaft en de poortjes worden gesloten. Voordat het zover is moet NS nog een aantal problemen oplossen en diverse kaartsoorten en abonnementen "verchikken" naar de OV-chipkaart. Over dit tweede reeks verchikte consumentenproducten geven de consumentenorganisaties in 2012 een advies. De consumentenorganisaties blijven zeer kritisch kijken naar de vorderingen van NS reizigers. Eerlijkheid, toegankelijkheid van de systemen, de kosten voor de reiziger en gebruikersgemak zijn hierbij richtinggevend.

### Vervoerconcessie hoofdrailnet per 2015

Dit jaar besluit het Kabinet en de Tweede Kamer over het concept beleidsvoornemen vervoerconcessie hoofdrailnet 2015. Na besluitvorming gaan het ministerie en NS naar alle waarschijnlijkheid de concessie nader invullen. Leidend hierin is het programma van eisen, welke in het beleidsvoornemen is opgenomen. Het ministerie zal een aantal concessievoorwaarden aan NS willen aanscherpen. NS heeft al aangekondigd diverse verbeteringen in het dienstenaanbod te willen door voeren. Het ministerie van IenM vraagt de consumentenorganisaties in een later stadium formeel advies over de concept vervoerconcessie hoofdrailnet 2015.

### Beheerconcessie spoor per 2015

De minister van Infrastructuur en Milieu is dit jaar gestart met een proces dat moet leiden tot een nieuwe beheerconcessie voor de hoofdspoorweginfrastructuur (hswi). Het ministerie betreft de consumentenorganisaties vroeg in het ontwikkelproces van de nieuwe concessie. Op een vroeg tijdstip oog houden voor de belangen van de reiziger leidt volgens het ministerie tot een kwalitatief betere beheerconcessie.

De concept beheerconcessie wordt in de loop van 2012 opgesteld. De consumentenorganisaties in het Locov adviseren tegen het einde van het proces formeel over het concept. De beheerconcessie moet op 1 januari 2015 van kracht zijn.

### **Winterhardheid spoorvervoer**

Voor het derde jaar op rij hebben de winterse omstandigheden in Nederland gezorgd voor vertraging en uitval van delen van het spoorstelsel. Reizigers hebben op vrijdag 3 en zaterdag 4 februari uren vertraging opgelopen. Eerdere maatregelen, genomen vanwege de winterweer problematiek in 2010 en 2011, hebben niet tot het gewenste resultaat geleid. De minister van IenM heeft in februari van dit jaar aanvullende maatregelen en een nadere analyse aangekondigd.

Deze maatregelen zijn gericht op:

- Het meer robuust maken van het spoorstelsel en spoorweginfrastructuur;
- Verbetering van de aanpassing en bijsturing van de dienstregeling;
- Verbetering van de reisinformatie bij onregelde situaties.

Het ministerie en de spoorsector willen de problemen serieus aanpakken. Hierbij zullen zij zeker de consumentenorganisaties betrekken.

### **HSL-Zuid**

HSA verwacht dat de AnsaldoBreda V250 hogesnelheidstreinen dit jaar gaan rijden. Hiermee vangt dan ook de internationale dienstregeling tussen Amsterdam en Brussel aan. Zicht op een alternatieve treinverbinding voor de Beneluxtrein wordt hiermee steeds urgenter. Voor de consumentenorganisaties is het van groot belang dat er tegelijk met het beëindigen van de Beneluxtrein een alternatief van voldoende kwaliteit voorhanden is. Deze uitbreidingen worden dit jaar besproken in het Locov en de consumentenorganisaties zullen hierover, voor zover van toepassing, ook formeel adviseren. Verder zullen ook zaken als tariefwijzigingen en de klanttevredenheidscijfers aan de orde komen.

## DE DEELNEMERS

### Voorzitter

Mevrouw P.C. Krikke

### Consumentenorganisaties

ANWB	De heer F. Twiss (tot begin januari 2012) De heer J. Weegink
CG-Raad	Mevrouw J. Lagendijk (tot medio maart 2012) De heer J. Meerpoel (Viziris)
Consumentenbond	De heer B. van Willigenburg
CSO	De heer J. Brinkers (Unie IKBO) De heer K. Wierda (PCOB)
Fietsersbond	De heer W. Bot
ROVER	De heer A. Kruijt De heer T. Boric De heer Chr. Vonk De heer K. Rotteveel
LSVb	De heer T. Douma

### Ministerie van Infrastructuur en Milieu, Directie Spoorvervoer

De heer J. Fukken  
De heer J. Landa  
Mevrouw B. Gijsbers  
De heer T. Fens

### NS Reizigers

Mevrouw I. Thijssen  
Mevrouw B. Bügel  
De heer W. Smid

### HSA/NS Hispeed

De heer M. Spaargaren (tot 1 januari 2012)  
Mevrouw M. Kaper  
De heer L. Ohlenroth (tot 1 maart 2012)  
De heer W. Smid

### ProRail

De heer P. Kraaijeveld  
Mevrouw A.M. van den Bos

### Secretariaat Locov

De heer A. Frerichs





## HET LOC OV

### Taken en organisatie

Kerntaken van het Locov zijn informatie-uitwisseling, overleg en advies tussen consumentenorganisaties enerzijds en het ministerie van Infrastructuur en Milieu (IenM), NS Reizigers, HSA/NS Hispeed 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 HSA en infrastructuur-beheerder ProRail. De focus ligt met name op de door de vervoerder en beheerder voorgenoemen maatregelen met effect op de treinreiziger en de concessie waaronder zij opereren. De consumentenorganisaties behartigen in het Locov de belangen van die reiziger. NS, ProRail 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. 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 Overleg Infrastructuur en Milieu oftewel OIM. De noodzakelijke kosten voor het functioneren van het Locov komen ten laste van het ministerie van Infrastructuur en Milieu.

In 2011 hebben de consumentenorganisaties zeven keer vergaderd met NS Reizigers, ProRail en met het ministerie van Infrastructuur en Milieu en vijf keer met HSA/NS Hispeed, het ministerie en ProRail. 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 of teveel omvattend zijn om binnen een reguliere vergadering te behandelen.

In 2012 worden ten minste zeven formele bijeenkomsten voorzien, waarvan er één gereserveerd wordt voor de bespreking van het concept Vervoerplan 2013 van NS en het concept Beheerplan 2013 van ProRail.

De Locov vergadering kent een vaste volgorde. 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 Reizigers, ProRail en het ministerie van Infrastructuur en Milieu plaats. Tot slot vergaderen de consumentenorganisaties, ProRail en het ministerie van Infrastructuur en Milieu met HSA/NS Hispeed.

