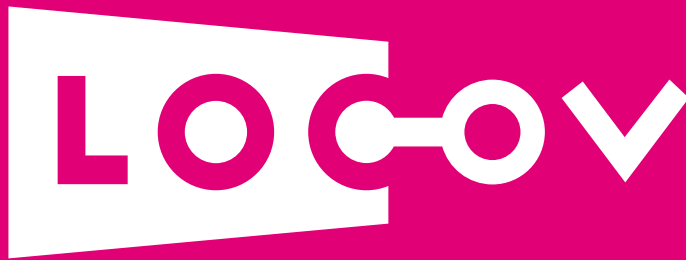


JAARBERICHT 10/11



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

VOORWOORD

Geachte lezer,

Zoals gebruikelijk bevat dit Jaarbericht een terugblik op het voorbije jaar (2010) en een vooruitblik op het daaropvolgende jaar (2011).

Begin 2011 heeft minister Schultz van Haegen van Infrastructuur en Milieu mij benaderd met de vraag of ik het voorzitterschap van het Locov op mij wil nemen. Ik heb hier niet lang over hoeven denken. Ik neem met plezier het voorzitterschap van mijn voorganger Gerd Leers over. Het belang van goed OV in een moderne samenleving staat mij op het netvlies en ik ben blij dat ik hieraan een bescheiden bijdrage kan leveren.

Het winterse weer heeft in 2010 opnieuw voor veel overlast gezorgd. Hoewel NS en ProRail de problemen beter de baas waren dan in 2009, heeft het er toch toe geleid dat NS niet de afgesproken punctualiteit heeft gehaald. Erger nog, de reizigers hebben serieuze hinder ondervonden. De minister van Infrastructuur en Milieu, NS en ProRail hebben maatregelen aangekondigd om toekomstige problemen vanwege winters weer te beteugelen. Door betere informatie aan de reizigers te bieden, meerdere typen nooddienstregelingen te implementeren, robuust materieel te verzorgen en een minder complex spoorstelsel te realiseren moet dit vorm krijgen. Deze maatregelen staan voor dit jaar prominent op de agenda.

De spoorbranche is ervan doordrongen dat zij de focus nog meer op de reiziger moet leggen. Ook het ministerie is deze mening toegedaan. Om deze reden is ProRail begin maart toegetreden tot het Locov. ProRail hoopt door deelname aan het Locov voeling te krijgen met de reiziger. Ik en de andere deelnemers zijn blij ProRail formeel in ons midden te hebben.

De verschillende Locov leden hebben het afgelopen jaar niet stilgezeten. In 2010 is een record aantal adviezen gevraagd en gegeven. Drie van deze adviezen zijn op eigen initiatief van de consumentenorganisaties gegeven. Dit toont in mijn ogen de diepe betrokkenheid van de consumentenorganisaties bij het spoorvervoer in Nederland.

Er heeft ook veelvuldig overleg in themasessies plaatsgevonden. Een interessant gespreksonderwerp was en blijft de nieuwe productportfolio van NS. NS wil met de nieuwe portfolio meer mensen in de daluren in de trein krijgen en de producten laten aansluiten op de OV-chipkaart. Ik verwacht dat in april de advisering ter hand genomen wordt.

Dit jaar moet duidelijkheid bieden over de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet vanaf 2015. Krijgt NS onderhands de nieuwe concessie of wordt deze aanbesteed? Worden de concessievoorwaarden zwaarder? Krijgen andere vervoerders meer toegang tot het spoor? De minister heeft toegezegd voor de zomer van 2011 haar beleidsvoornemen naar de Tweede Kamer te sturen. Het zijn dus spannende tijden voor NS, ProRail en ook de consumentenorganisaties.

Pauline Krikke,
Voorzitter Locov

THEMA'S 2010

Dienstregeling 2010 en 2011

NS Reizigers (hierna aangeduid als NS, om het onderscheid met HSA/NS Hispeed te verduidelijken) zoekt continu naar mogelijke verbeteringen in de dienstregeling. Dit om een robuuste dienstregeling met goede aansluitingen te kunnen bieden aan de reiziger. Dit leidt tot kleine aanpassingen in de lopende dienstregeling. In 2010 is dit vijf keer het geval geweest. Uiteraard legt NS voorgenomen wijzigingen altijd voor aan de consumentenorganisaties in het Locov. Deze zijn meestal positief over de wijzigingen, die overwegend verbeteringen betekenen voor de reiziger. De consumentenorganisaties zijn wel van mening dat teveel wijzigingen de dienstregeling voor de reiziger minder doorzichtig maken. Ook onderhoudswerkzaamheden van ProRail leiden tot aanpassingen in de dienstregeling. Deze zijn meestal tijdelijk.

De dienstregeling voor 2011 is op 12 december 2010 ingegaan. Over de basisurpatronen en de detail uitwerking voor deze dienstregeling hebben de consumentenorganisaties eind maart 2010 geadviseerd. Het aantal wijzigingen in de dienstregeling ten opzichte van 2010 was minder groot dan voorgaande jaren. In 2011 zal NS o.a. de nieuwe stations Houten Castellum en Sassenheim gaan bedienen. Daarnaast gaat NS Sprinter spitstreinen halteren op Amsterdam Muiderpoort en Amsterdam Amstel.

OV-chipkaart

NS heeft het afgelopen jaar maandelijks met de consumentenorganisaties overleg gevoerd om de implementatie van de OV-chipkaart zo goed mogelijk te laten verlopen. NS voert de OV-chipkaart stap voor stap in. De consumentenorganisaties volgen de implementatie van de kaart 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 mede in staat om het Reizen op Saldo gaandeweg te verbeteren.

De consumentenorganisaties blijven kritisch over de procedures voor activeren en de prijsverhoging die in diverse situaties optreedt (reisonderbreking, 'via'-reizen, niet gecontinueerde vormen van tariefintegratie).

Zij zijn ook kritisch over het gebrek aan samenhang met regionale spoorvervoerders.

De reizigers maken steeds meer gebruik van Reizen op Saldo met de OV-chipkaart bij NS. Dit mede omdat de OV-studentenkaart in 2010 is 'verchipt'. Eind 2010 maakte bijna een miljoen reizigers gebruik van de kaart.

Productportfolio

NS heeft honderden aparte kaartvormen in het assortiment. Het is niet mogelijk en zeker niet wenselijk om al deze kaartsoorten over te zetten op de OV-chipkaart. Zij streeft naar reizigersgroei en ziet met de geleidelijke introductie van de OV-chipkaart nieuwe kansen om reizigersgroei te realiseren. Daarom heeft NS in 2010 intensief overleg gevoerd met de consumentenorganisaties over een nieuw productenpakket of -portfolio. Het is voor iedereen duidelijk dat het een ingrijpende wijziging kan betekenen en NS wil hiermee zorgvuldig omgaan. De verwachting is, dat een adviesaanvraag met het nieuwe productportfolio in het tweede kwartaal van 2011 aan de consumentenorganisaties wordt voorlegt.

Vervoerplan 2011

NS stelt jaarlijks een Vervoerplan op dat nadere invulling geeft aan de prestaties inzake de 'kwantiteit en kwaliteit van het aangeboden vervoer'. Kort gezegd, welke 'grenswaarden' NS in dat jaar wil halen (objectieve prestaties en klantoordelen). NS legt het Vervoerplan ter instemming voor aan de minister van Infrastructuur en Milieu. Voordat dit gebeurt, overlegt NS met de consumentenorganisaties over hun zienswijzen. Deze opvattingen vormen, met de reactie van NS, onderdeel van het Vervoerplan.

In het vervoerplan voor 2011 verwoordt NS de ambitie om het aandeel van de trein in de mobiliteitsmarkt te vergroten. NS wil dit doen door betere samenwerking met andere vervoerders, het bieden van meer integrale oplossingen in de reisketen en extra reizigers in de daluren aan te trekken. De consumentenorganisaties ondersteunen NS in dit streven, maar benadrukken dat NS ook moet streven naar verbetering van de bereikbaarheid en vervoersgroei in de spits. Ook zou NS zich moeten inspannen om de tariefdrempels binnen de OV-keten te slechten.

NS neemt vanaf 2011, mede op aandringen van de consumentenorganisaties, 'reizigerspunctualiteit' als prestatie-indicator op. Deze indicator combineert de onderdelen aankomstpunctualiteit, gereden treinen en aansluitingen en weegt deze naar het aantal betrokken reizigers. De consumentenorganisaties hebben in het verleden vaker aangedrongen op een indicator die beter de geleverde prestatie van NS aan de reiziger weergeeft. De indicator 'gereden treinen' neemt NS vanaf 2011 alleen nog op als informatie-item.

Het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer

De consumentenorganisaties hebben in 2009 en 2010 diverse malen met het ministerie gesproken over het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS). De hogere treinfrequenties vragen aanpassingen aan sporen, seinen en wissels. Ook stations worden aangepast: bijvoorbeeld door te zorgen voor voldoende fietsstallingen en het aanpassen van de perrons. Daarnaast is een toekomstvastе routestrategie voor spoorgoederenvervoer uitgewerkt. Het ministerie heeft dit programma samen met NS en ProRail opgesteld. Het bestaat naast de routestrategie voor spoorgoederenvervoer uit de planstudie OV SAAL en enkele planstudies:

- de corridor Utrecht – Den Bosch,
- Utrecht – Arnhem en
- de corridor Den Haag – Rotterdam.

Het kabinet heeft op 4 juni 2010 een besluit genomen over PHS. De hierin opgenomen voorkeursvariant kent een groter belang toe aan hoge Sprinterfrequenties en komt daarmee meer tegemoet aan wat de consumentenorganisaties bepleitten. De Tweede Kamer heeft afgelopen najaar de plannen behandeld. De plannen worden in 2011 en 2012 uitgewerkt en besproken met de betrokken provincies en gemeenten. De werkzaamheden starten vanaf 2012-2013.

Vooruitlopend op PHS voerden NS en ProRail in september een tweede proef uit met 'Elke tien minuten een trein' op de corridor Amsterdam – Eindhoven. De opzet is vooraf besproken met de consumentenorganisaties. Tijdens de proef vond een spoedoverleg plaats toen de consumentenorganisaties problemen signaleerden bij de materieelinzet en bijsturing van de treindienst ingeval van vertraging. NS en ProRail hebben snel gereageerd, o.a. door de bekritiseerde bijsturingsmaatregel voor de resterende looptijd van de proef in te trekken.

Vervoersconcessie hoofdrailnet per 2015

De Tweede Kamer heeft in 2009 een voorkeur uitgesproken voor het onderhands gunnen van de concessie voor het hoofdrailnet aan NS Reizigers. De val van het Kabinet in 2010 heeft ertoe geleid dat de minister het beleidsvoornemen tot onderhandse gunning heeft moeten intrekken.

Problemen door winterse weer

Aanhoudend winters weer heeft eind 2009 en begin 2010 voor de treinreizigers en NS en ProRail tot problemen geleid. Problemen met de wisselverwarming en het rollend materieel leidden tot forse vertragingen en uitval van treinen. Het ministerie en de spoorbranche hebben de problemen geëvalueerd. NS en ProRail hebben een gezamenlijk aanvalsplan opgesteld om dergelijke problemen in de toekomst te voorkomen.

Dit aanvalsplan is op verschillende momenten in 2010 in Locov verband besproken. Veel van de maatregelen, waaronder versnelde aanpak van wisselverwarming, zijn in 2010 doorgevoerd. NS en ProRail dachten klaar te zijn voor de winter van 2010, maar de sneeuw gooide opnieuw roet in het eten. Eind 2010 waren er wederom problemen op het spoor vanwege stevige sneeuwval en kou.

Hogesnelheidsvervoer en internationaal personenvervoer per spoor

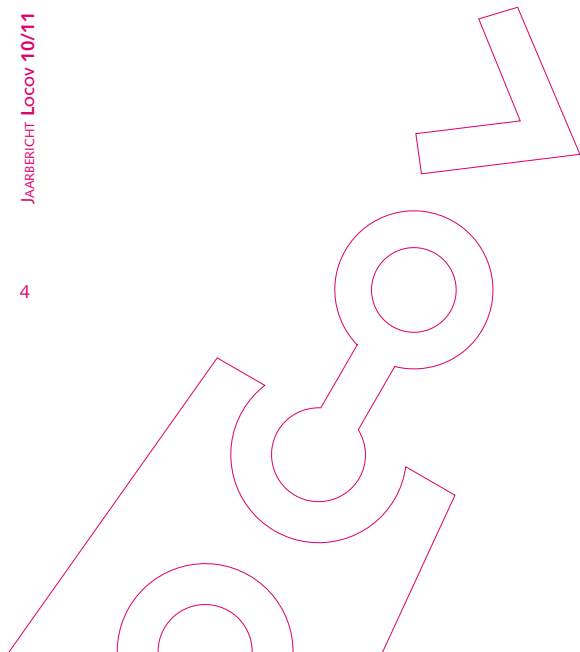
Het Locov is in 2010 zes keer bijeengekomen om te spreken over de ontwikkelingen van het vervoer met Fyra en Thalys over de Hogesnelheidslijn-Zuid te bespreken. Tijdens die vergadering wisselen NS Hispeed, het ministerie en consumentenorganisaties ook met elkaar van gedachten over ontwikkelingen in het internationale treinvervoer. Sinds de start van het vervoer met de Fyra in 2009 tussen Amsterdam, Schiphol en Rotterdam en het rijden van de Thalys via de HSL-Zuid heeft de focus in 2010 vooral gelegen op het verder uitbreiden van de dienstregeling. De Fyra heeft inmiddels haar frequentie verdubbeld en rijdt voortaan ook een weekenddienstregeling. De frequentie van de Thalys is toegenomen van zeven tot tien treinen per dag.

Helaas zijn er niet alleen mooie berichten. De dienstregeling van de Fyra naar Brussel is nog niet gestart en de levering van het nieuwe hogesnelheidsmaterieel is uitgesteld naar 2011. Ook ondervindt het vervoer nog steeds hinder van storingen in verband met het veiligheidssysteem en elektromagnetische storing.

Blijvend aandachtspunt binnen het overleg is het alternatief voor de Intercity Amsterdam – Brussel, beter bekend als de Beneluxtrein. Als de Fyra start met internationaal vervoer via de HSL-Zuid, vervalt deze verbinding. Toenmalig minister Eurlings heeft uitvoerig gesproken met zijn Belgische ambtsgenoot om een extra sneltreindienst te realiseren tussen Charleroi en Roosendaal. Dit bleek niet mogelijk. Nu wordt bekeken of een extra stoptrein tussen Antwerpen en Roosendaal kan worden ingepast. De consumentenorganisaties vonden dit onvoldoende en hebben een ongevraagd advies uitgebracht aan het ministerie van Infrastructuur en Milieu, NS Reizigers en HSA. Deze partijen voelden echter weinig voor de in het advies bepleite alternatieven voor de verbinding van Den Haag en Breda met België.

Naar aanleiding van adviesaanvragen van HSA hebben de consumentenorganisaties in het afgelopen jaar acht adviezen uitgebracht over HSL-gerelateerde onderwerpen. HSA heeft adviezen ontvangen over uitbreidingen in de dienstregeling, de tariefwijzigingen en de opzet van het klanttevredenheidsonderzoek.

Naast voorgenoemde onderwerpen zijn verder in het Locov uiteenlopende onderwerpen aan de orde geweest, zoals de klanttevredenheidscijfers, fietsparkeerproblematiek, het belang van ERTMS voor het treinaanbod aan de reiziger, mogelijkheden om fietsen mee te nemen in internationale treinen en regels voor restitutie of omboeken bij stakingen.



THEMASESSIES IN 2010

THEMASESSIES IN 2010

De leden van het Locov bespreken diverse onderwerpen in themasessies. Dit zijn bijeenkomsten waar partijen informeel, vertrouwelijk en gedetailleerd zaken kunnen bespreken. De themasessies helpen de consumentenorganisaties om gedegen adviezen uit te brengen aan het ministerie van Infrastructuur en Milieu, NS Reizigers en HSA/NS Hispeed. Uitwisseling van inhoudelijke (achtergrond)kennis draagt bij aan goede adviezen en dat is het doel van de themasessies. Een onderwerp dat de deelnemers van oudsher in een dergelijke sessie bespreken is de dienstregeling. De OV-chipkaart is maandelijks onderwerp van gesprek geweest.

De onderstaande themasessies, geordend naar organisator, hebben in 2010 plaatsgevonden:

NS Reizigers

7 januari	Wijzigingen dienstregeling 2010
11 januari	Reisinformatie, service op stations en agentschappen
18 januari	Maandoverleg OV-chipkaart
18 februari	Dienstregeling NSR 2011
25 februari	Maandoverleg OV-chipkaart
3 maart	Dienstregeling 2011
18 maart	Indicator reizigerspunctualiteit
19 maart	Rapport ROVER over OV-visie Amsterdam
25 maart	Maandoverleg OV-chipkaart
12 april	Aanvalsplan Winterweer
27 april	Maandoverleg OV-chipkaart
1 juni	Maandoverleg OV-chipkaart
23 juni	Productportfolio
1 juli	Vervoerplan 2011
1 juli	Maandoverleg OV-chipkaart
7 juli	Capaciteitsverdeling en dienstregeling 2011
23 augustus	Aanvalsplan Winterhard Spoor
23 augustus	Maandoverleg OV-chipkaart
26 augustus	Vervoerplan 2011
30 augustus	Elke Tien Minuten Een Trein
31 augustus	2° themasessie Productportfolio
13 september	Advies Spoorboekje
14 september	Vervolgsessie aanvalsplan Winterhard Spoor
20 september	Elke Tien Minuten Een Trein
23 september	Maandoverleg OV-chipkaart
4 oktober	3° themasessie Productportfolio
28 oktober	Maandoverleg OV-chipkaart
3 november	4° sessie Productportfolio
12 november	Productvisie dienstregeling 2013-2018
15 november	Inzet treintypes NS
1 december	5° sessie Productportfolio
3 december	Maandoverleg OV-chipkaart

Infrastructuur en Milieu

17 februari	Concessie spoor 2015
31 augustus	Actualisering implementatie plan toegankelijkheid

HSA/NS Hispeed

2 februari	Dienstregeling 2011 HSA/NS Hispeed
31 maart	Vervolg Dienstregeling 2011 HSA/NS Hispeed
26 april	Distributie vervoerbewijzen en Tarieven Fyra 2010

ProRail

21 juni	Toedeling Spoorcapaciteit en onderhoud spoor: inzichten voor 2011
---------	---

ADVIEZEN IN 2010

ADVIEZEN IN 2010

De consumentenorganisaties adviseren het ministerie van Infrastructuur en Milieu, NS reizigers en HSA/NS Hispeed gevraagd en ongevraagd over concrete uitvoeringsmaatregelen die van belang zijn voor de treinreiziger. Dit zijn onder andere wijzigingen in de dienstregeling, de toegankelijkheid van de treinen, de kaartverkoop en de tarieven. Alle Locov deelnemers gaan zorgvuldig om met het adviestraject. De consumentenorganisaties hebben geen dwingend adviesrecht, en de adviezen worden, als ze afwijken van het voorgenomen besluit, niet altijd overgenomen. Bij afwijking van het advies wordt wel altijd een motivering hiervoor gegeven.

Hieronder staat een overzicht van de adviezen die de consumentenorganisaties in 2010 hebben uitgebracht. Drie van deze adviezen hebben de consumentenorganisaties op eigen initiatief uitgebracht.

Adviezen consumentenorganisaties

Nr.	Maand	Aan	Onderwerp
1	Januari	NS Reizigers	Afschaffing geldigheid nationaal vervoerbewijs bij NS
2	Februari	IenM	Wijziging vervoersconcessie Hoofdrailnet
3	Maart	HSA	Uitbreiding dienstregeling Fyra en Thalys
4	Maart	NS Reizigers	Wijzigingen dienstregeling eerste kwartaal 2010
5	Maart	NS Reizigers en IenM	Fietsparkeren bij stations*
6	Maart	NS Reizigers	Dienstregeling 2011
7	Maart	IenM, NS Reizigers en HSA	Toekomstige treindiensten Randstad en Noord-Brabant naar België*
8	April	NS Reizigers	Wijzigingen dienstregeling tweede kwartaal 2010
9	April	IenM en NS Reizigers	Toiletten in de OV keten
10	Juni	NS reizigers	Wijzigingen dienstregeling derde kwartaal 2010
11	Juli	IenM	Invoering van ERTMS in Nederland*
12	Augustus	HSA	Uitbreiding dienstregeling Thalys per 6 september
13	Augustus	NS Reizigers	wijzigingen dienstregeling vierde kwartaal 2010
14	September	NS Reizigers	Tarieven 2011
15	September	HSA	Uitbreiding dienstregeling Fyra per 4 oktober 2010
16	Oktober	NS Reizigers	Wijziging dienstregeling ingaande 4 oktober
17	Oktober	NS Reizigers	Afschaffen gedrukte spoorboekje
18	November	HSA	Uitbreiding dienstregeling Thalys december 2010
19	December	NS Reizigers	Ontheffingen dienstregeling 2011
20	December	HSA	Tariefaanpassingen Thalys en Fyra
21	December	HSA	Reactie op adviesaanvragen dienstregeling Thalys en Fyra
22	December	HSA	Opzet klanttevredenheidonderzoek NS Hispeed

* Ongevraagd advies op initiatief van de consumenten organisaties

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

THEMA'S 2011

In het Locov worden actuele en jaarlijks terugkerende onderwerpen besproken. De terugkerende onderwerpen, zoals de dienstregeling, het vervoerplan van NS, het beheerplan van ProRail (in 2011 voor het eerst), de servicerapportage van NS, de klanttevredenheidcijfers e.d., spreken voor zich. Actueel is de implementatie van de OV-chipkaart, de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet vanaf 2015, de nieuwe productportfolio van NS, de maatregelen vanwege de winterse weer problematiek en het vervoer over de HSL-zuid. Hieronder wordt kort ingegaan op de actuele thema's voor 2011.

Implementatie van de OV-chipkaart en de nieuwe productportfolio bij NS

NS gaat in 2011 verder met de uitrol van de OV-chipkaart. NS Reizigers, de consumentenorganisaties (CO's) en het ministerie van Infrastructuur en Milieu komen maandelijks in informele themasessies bijeen om de voortgang van de implementatie bij NS te bespreken. Naast het plaatsen van poorten en kaartleespalen werkt NS aan verbetering van het gehele product. Hierbij hoort ook het aanpassen van de NS producten aan de OV-chipkaart en het aantrekkelijk maken van de daluren voor de reiziger. Voor NS is deze aanpassing, oftewel het opstellen van een nieuwe productportfolio, een belangrijke stap. Ook voor de reizigers zijn de veranderingen soms ingrijpend. De consumentenorganisaties zullen zeer kritisch kijken of de nieuwe productportfolio redelijk en eerlijk is. Voor de zomer vraagt NS advies aan de consumentenorganisaties.

Vervoerconcessie hoofdrailnet per 2015

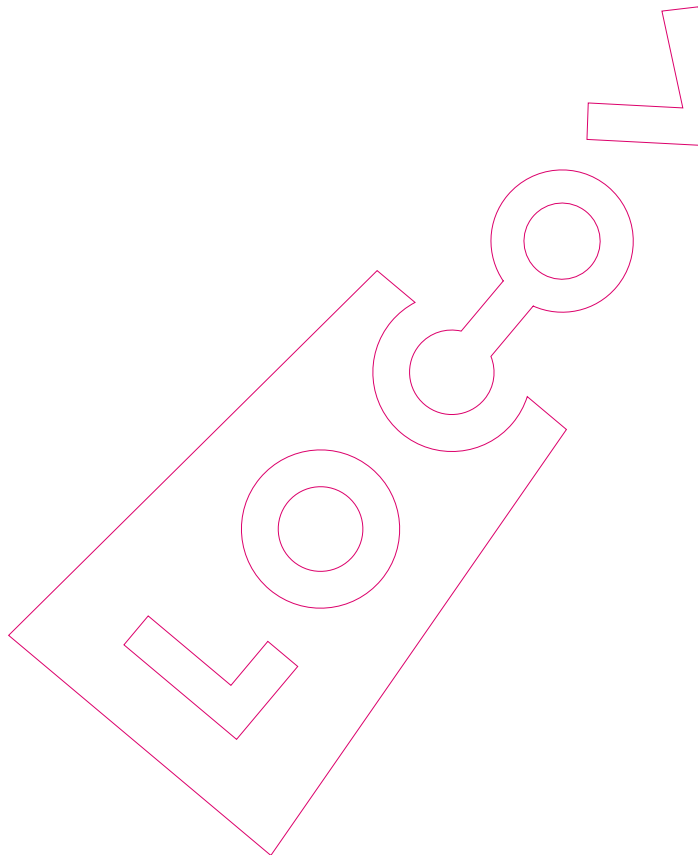
Naar verwachting stuurt het Kabinet dit jaar het beleidsvoornemen over de vervoerconcessie voor het Hoofdrailnet vanaf 2015 naar de Tweede Kamer. Het is nog niet duidelijk of het ministerie van Infrastructuur en Milieu de concessie onderhands aan NS gaat gunnen of dat een openbare aanbesteding gaat plaatsvinden. Wel zijn een aantal aanscherpingen in de concessievoorwaarden aangekondigd, waaronder aanwezigheid van een toilet in alle treinen vanaf 2025. Voordat het kabinet een besluit neemt over het beleidsvoornemen, zal het de consumentenorganisaties in het Locov om advies vragen.

Focus op de reiziger en robuust spoor

Afgelopen winter waren er opnieuw problemen op het spoor, waardoor reizigers forse vertragingen en ongemak opliepen. Een uitgebreid pakket aan maatregelen van NS en ProRail heeft deze niet kunnen voorkomen. Het ministerie van Infrastructuur en Milieu heeft de problemen onderzocht en geconcludeerd dat de bijsturing en de reisinformatie bij een grote verstoring niet adequaat is en dat de focus in de spoorsector te veel op de techniek en logistiek ligt. Om dit op te vangen heeft het ministerie een maatregelpakket voorgesteld. Deze maatregelen zijn gericht op het centraal stellen van de reiziger, het bieden van betere reisinformatie, het verbeteren van de verkeersleiding, een scherpere aansturing van het ministerie op de prestaties van NS en ProRail en het realiseren van een robuust en minder complex spoor. Uitvoering van de maatregelen is per direct door NS en ProRail opgepakt. Hierbij worden de consumentenorganisaties in het Locov waar nodig betrokken.

Ingroeiperiode bedieningspatroon HSL-Zuid

Zoals eerder genoemd is de ingroeifase van de dienstregeling van de Fyra nog niet afgerond. Voor het komende jaar verwacht HSA grote stappen te maken. De Fyra rijdt vanaf het voorjaar tussen Amsterdam en Breda. Bij het ingaan van de dienstregeling 2012 (in december 2011) zou ook de internationale dienstregeling tussen Amsterdam en Brussel moeten aanvangen. Inmiddels zijn dan ook een deel van de AnsaldoBreda V250 hogesnelheidstreinen beschikbaar. 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 het komende jaar besproken in het Locov en de consumentenorganisaties zullen hierover ook formeel adviseren. Verder zullen de gebruikelijke zaken als de tariefwijzigingen en de klanttevredenheidscijfers aan de orde komen.



PLANNING ONDERWERPEN 2011

PLANNING ONDERWERPEN 2011

De onderstaande lijst van onderwerpen is een indicatieve planning van het Locov. In de loop van 2011 kan de planning wijzigen.

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

ONDERWERPEN	PLANNING 2011
Dienstregeling 2011: Wijzigingsbladen dienstregeling	Hele jaar door
Winterhard maken spoor	Hele jaar door
Reisinformatie: verbeteringen en actuele ontwikkelingen bespreken	Hele jaar door
OV-chipkaart: stand van zaken implementatie	Hele jaar door
Dienstregeling 2012: advies consumentenorganisaties en besluit NS Reizigers	Eerste, tweede en mogelijk derde kwartaal
Actualisering aanvalsplan toegankelijkheid	Eerste en tweede kwartaal
Concessie vervoer hoofdlijnnet per 2015	Eerste en tweede en derde kwartaal
Klantbeleid NS en serviceformules: jaarlijkse voortgangsbepreking	Tweede kwartaal
Productportfolio NS reizigers	Tweede kwartaal
Vervoerplan 2011: 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 2011	Derde Kwartaal

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

ONDERWERPEN	PLANNING 2011
Dienstregeling 2011 en 2012	Eerste, tweede en derde kwartaal
Ingroeiperiode bedieningspatroon HSL-Zuid - start Fyra Amsterdam – Brussel - instroom HSL-materieel	Hele jaar door
Alternatieve treinverbinding voor de IC Brussel (Beneluxtrein)	Hele jaar door
Beoordeling klanttevredenheid	Alle kwartalen
Tarieven 2012	Derde kwartaal

DE DEELNEMERS

DE DEELNEMERS

Voorzitter

mevrouw P.C. Krikke

Consumentenorganisaties

ANWB	de heer F. Twiss
CG-Raad	mevrouw J. Lagendijk
Consumentenbond	de heer H. Verhagen (tevens plv. voorzitter Locov)
	de heer B. van Willigenburg
CSO	de heer J. Brinkers
	de heer K. Wierda
Fietsersbond	de heer W. Bot
ROVER	de heer M. v.d. Vlist (tot 2011)
	de heer A. Kruijt
	de heer T. Boric
	de heer K. Rotteveel
LSVb	de heer T. Douma

Ministerie van Infrastructuur en Milieu,

Directie Spoorvervoer

de heer J.P. Schaaij
mevrouw B. Gijsbers
de heer J. Landa
de heer T. Fens

HSA/NS Hispeed

de heer M. Spaargaren
de heer L. Ohlenroth

ProRail

de heer P. Kraaijeveld
mevrouw A. van den Bos

NS Reizigers

de heer J. Huberts (tot 31-12-2010)
mevrouw I. Thijssen
mevrouw B. Bügel
de heer W. Smid

Secretariaat Locov

heer A. Frerichs
de heer S. van de Pas (tot 01-02-2011)



HET LOCOV

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 beheerder ProRail. De focus ligt met name op door de vervoerder en beheerder voorgenomen maatregelen met effect op de treinreiziger en de concessie waar- onder zij opereren.

De consumentenorganisaties behartigen in het Locov de belangen van die reiziger. NS, ProRail en IenM gebruiken het Locov om te voldoen 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 consumenten-organisaties) 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 het OVW, platform voor Overleg. De noodzakelijke kosten voor het functioneren van het Locov komen ten laste van het ministerie van Infrastructuur en Milieu.

In 2010 hebben de consumentenorganisaties zeven keer vergaderd met NS Reizigers en met het ministerie van Infrastructuur en Milieu en zes keer met HSA/NS Hispeed. Er vond niet alleen regulier formeel overleg plaats, maar ook veel informeel overleg. Dat is met name het geval bij onderwerpen die specialistische kennis veronderstellen of teveel omvattend zijn om binnen een reguliere vergadering te behandelen. Dat gold o.a. voor de dienstregeling 2011, de OV-chipkaart, het vervoerplan van NS voor 2010 en een nieuwe productportfolio van NS Reizigers. In 2010 hebben daarnaast twee gecombineerde OVW/Locov bijeenkomsten plaatsgevonden. In deze bijeenkomsten is gesproken over het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer en de Visie OV 2028.

In 2011 worden ten minste acht formele bijeenkomsten voorzien, waarvan er één gereserveerd wordt voor de bespreking van het concept vervoerplan van NS en het concept beheerplan van ProRail voor 2011.

De Locov vergadering kent een vaste volgorde. Het start met een vooroverleg van de consumenten-organisaties. In het vooroverleg nemen de consumenten-organisaties 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 met het ministerie van Infrastructuur en Milieu en HSA/NS Hispeed.

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

W www.locov.nl

Redactie

Secretariaat Locov

Ontwerp

hAAi, Rotterdam

Drukwerk

Quantes Artoos, Den Haag

