



**JAARBERICHT LOCOV
2016**

HET LOCOV

Het Locov is een overlegplatform met als kerntaken informatie-uitwisseling, overleg en advies tussen zeven consumentenorganisaties enerzijds en het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW), NS 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 Waterstaat afspraken maakt met vervoerder NS en infrastructuurbeheerder ProRail. De focus ligt met name op de door de vervoerder en beheerder voorgenomen maatregelen met effect op de treinreiziger en de concessies waaronder zij opereren. De consumentenorganisaties behartigen in het Locov de belangen van die reiziger. NS en IenW 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. ProRail kent een dergelijke verplichting vanuit de toegekende beheerconcessie. 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 IenW). Het is dus niet zo dat "het Locov" adviseert, want dan zou NS, ProRail of IenM mede zichzelf adviseren. In 2016 hebben de consumentenorganisaties 23 adviezen uitgebracht.

De voorzitter en de leden worden benoemd door de minister van Infrastructuur en Waterstaat. De voorzitter en het secretariaat zijn onafhankelijk. Het secretariaat, dat de partijen in het Locov ondersteunt en adviseert, is ondergebracht bij de Directie Participatie van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. De noodzakelijke kosten voor het functioneren van het Locov komen ten laste van IenW.

In 2016 hebben de consumentenorganisaties zes keer vergaderd met NS, ProRail en met het ministerie van Infrastructuur en Milieu. 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. In 2017 zijn ten minste zeven formele bijeenkomsten voorzien.

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 en/of teveel omvattend zijn om binnen een reguliere vergadering te behandelen. In een themasessie wordt uitvoerig gesproken over één onderwerp, terwijl in een formele vergadering diverse onderwerpen relatief kort aan de orde komen. In 2016 vonden 36 thema-overleggen plaats.

Een Locov vergadering kent twee onderdelen. 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, ProRail en het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat plaats.

HOOFDTHEMA'S IN 2016

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 klanttevredenheidcijfers e.d., spreken voor zich. Actueel in 2016 was o.a. het sluiten van de poorten op stations, de dienstregelingen voor 2017 en de jaren daarna en klanthinder bij grote buitendienststellingen.

Hieronder wordt kort ingegaan op de actuele thema's.

OV-chipkaart, service en toegang stations

NS is in 2016, gezien de positieve effecten voor de sociale veiligheid, onverminderd doorgegaan met het beheerst toegankelijk maken van stations. Eind 2016 wil NS de poorten op 70 stations in gebruik hebben. O.a. Zwolle, Breda en Arnhem staan op de rol. Daarnaast worden in 2016 diverse proeven gedaan op station Amsterdam Centraal.

Reizigers waren enthousiast over de proef met NS Extra, de dienst waarmee NS vaste en aangemelde klanten extra service biedt. Medio 2016 heeft NS besloten om deze dienst voort te zetten en uit te breiden. Kort daarop is het aantal deelnemers van 10.000 naar 15.000 deelnemers gestegen. NS gaat verder op de ingeslagen weg. De consumentenorganisaties staan positief tegenover deze ontwikkelingen.

NS betreft de consumentenorganisaties actief bij de stappen die worden gezet op het gebied van de OV-Chipkaart, nieuwe abonnementsvormen en commerciële producten. Dat gebeurt in regelmatig terugkerende thema overleggen. De consumentenorganisaties kijken op hun beurt kritisch naar de vorderingen van NS Reizigers. Eerlijkheid, toegankelijkheid van de systemen, de kosten voor de reizigers en gebruikersgemak zijn hierbij richtinggevend. Uiteraard adviseren de consumentenorganisaties ook formeel over deze onderwerpen.

Dienstregeling 2016, 2017 en 2018

Gedurende het jaar voert NS, op een aantal vaststaande momenten, wijzigingen door in de lopende dienstregeling. NS bespreekt deze wijzigingen met de consumentenorganisaties en vraagt er altijd advies over.

In 2016 is in het Locov naast de lopende dienstregeling vooral stilgestaan bij de uitwerking van de dienstregeling voor 2017 en de plannen voor 2018. De consumentenorganisaties hebben in het eerste kwartaal van 2016 geadviseerd over de uitwerking van de dienstregeling voor 2017. De dienstregeling voor 2017 is een herontwerp van de dienstregeling, met veel wijzigingen. NS heeft de consumentenorganisaties op verschillende momenten betrokken bij de uitwerking van deze dienstregeling.

Eind 2016 worden de eerste stappen genomen naar hoogfrequent spoorvervoer. Medio 2016 is besloten dit niet in 2017 door te voeren. Het besluit om dit in 2018 te doen is gebaseerd op de effecten van genomen verbetermaatregelen en onderzoek naar maakbaarheid van een robuuste hoogfrequente dienstregeling. De consumentenorganisaties zijn hierbij betrokken. Evenals bij de verdere uitwerking van de specificaties en plannen voor de dienstregeling van 2018. Begin 2017 hebben de consumentenorganisaties geadviseerd over de uitwerking van de dienstregeling voor 2018.

Beheer- en vervoerplan spoor 2017

In 2016 voeren NS en ProRail het proces om te komen tot het Beheerplan 2017 en het Vervoerplan 2017 uit zoals het omschreven staat in de beheer- en

vervoerconcessie. In juni zijn de hoofdlijnen van het Beheer- en Vervoerplan 2016 geconsulteerd bij gerechtigden en stakeholders, waaronder ook de consumentenorganisaties in het Locov. De consumentenorganisaties hebben in juni hun zienswijze op de hoofdlijnen van het Beheerplan 2017 en begin juli op de hoofdlijnen voor het vervoerplan 2017 uitgebracht. In september zijn de hoofdlijnen met het ministerie van IenM besproken, waarna ontwerpplannen zijn ingediend bij het ministerie. Eind 2016 is het Beheer- en Vervoerplan 2017 door de staatssecretaris van IenM vastgesteld.

In de plannen zijn prestatie indicatoren opgenomen. In 2016 heeft IenM de indicatoren kritisch tegen het licht gehouden en zijn verbeteringen doorgevoerd. O.a. met de uitwerking van de prestatie-indicatoren reizigerspunctualiteit (incl. HSL) en klanthinder. Verder zijn de indicator Reizigerspunctualiteit <5min en <15min doorontwikkeld en is klanthinder een nieuwe indicator. Deze indicatoren sluiten beter aan bij het reisgedrag en de beleving van de reizigers en verlader. Ook NS en ProRail hebben de gezamenlijke indicator voor het HSL-product verder uitgewerkt. De consumentenorganisaties hebben in 2016 hun advies over de aanpassingen en aanvullingen op de indicatoren uitgebracht. De indicatoren zijn in het Vervoer- en Beheerplan voor 2017 opgenomen en vanaf 1 januari 2017 van kracht.

Speerpunten ProRail 2016

ProRail en de consumentenorganisaties hebben de black boxes (onduidelijkheden in de werkzaamheden van ProRail) die in 2014 zijn benoemd opnieuw geëvalueerd en bepaald welke aandachtspunten voor 2016 relevant zijn. Voor 2016 resulteerde dit in de volgende onderwerpen: afwegingskader voor investeringen in het spoor versus de capaciteitsprognose, vrijheidsgraden in een project om reizigershinder een plek te geven, trends in storingen en klanthinder en tot slot betrouwbare bijsturing.

Door middel van themasessies, werkbezoeken, participatietrajecten en stakeholderdialogen is hieraan binnen het Locov invulling gegeven.

Klanthinder bij storingen

Sinds eind 2015 publiceert ProRail op haar website de belangrijkste prestaties via een online dashboard. Hierbij worden ook de prestaties over impactvolle storingen weergegeven. Zowel de impactvolle storingen van de dag ervoor als jaargegevens worden hier inzichtelijk gemaakt. Daarbij wordt aangegeven in welke categorie de storing valt en welke impact deze heeft op de treindienst. Deze gegevens zijn voor alle bezoekers toegankelijk. ProRail heeft een themasessie met de consumentenorganisaties georganiseerd om de meest impactvolle storingen te evalueren.

Klanthinder bij buitendienststellingen

Medio 2016 heeft ProRail een themasessie georganiseerd om de consumentenorganisaties inzicht te geven in het rooster van incidentele onttrekkingen van 2017. Daarbij is naast de boodschap over het volume voor 2017 ook gesproken over verbetermogelijkheden bij het plannen van onttrekkingen.

Schouwen stations

De afdelingen stations van NS en ProRail hebben in 2016 samen met de consumentenorganisaties schouwrondes op stations gedaan. In het voorjaar is er bezoek gebracht aan Lage Zwaluwe, Dordrecht en Schiedam. In september is een bezoek gebracht aan stations Zwolle, Beilen en Groningen Europapark. Eind november zijn stations Heerlen, Valkenburg en Maastricht bezocht. Deze schouwrondes leveren veel informatie op over verbetermogelijkheden op stations.

THEMASESSIES IN 2016

Voor goed overleg en advisering zijn informatie en kennis van groot belang. Daarom bespreken de leden van het Locov veel onderwerpen in themasessies. Dit zijn expertbijeenkomsten waar partijen informeel, vertrouwelijk en gedetailleerd zaken kunnen bespreken. NS, ProRail of IenW licht dan bijvoorbeeld een plan of voornemen toe, waarna de consumentenorganisaties vragen kunnen stellen en reacties en adviezen geven. De themasessies zijn zodoende een belangrijke inhoudelijke voorwaarde voor de kwaliteit van de formele advisering van de consumentenorganisaties aan het ministerie van Infrastructuur en Milieu, NS Reizigers en ProRail. In 2016 hebben de onderstaande themasessies plaatsgevonden:

ONDERWERP	DATUM	INITIATOR
Opbouw tarieven NS 2016	28 januari	NS
werkbezoek assistentieverlening	4 februari	NS
Landelijke OV en Spoortafel	8 februari	IenW
Dienstregeling 2017	18 februari	NS
Consumentenmarkt en OV-Chipkaart	23 februari	NS
Beleidsprioriteitenbrief t.b.v. Beheer- en Vervoerplan 2017	24 februari	IenW
Klantcampagne op tijd rijden	22 maart	NS
werksessie review aanpak te drukke treinen	29 maart	IenW
Project verbouwing Amsterdam Centraal Station	5 april	ProRail
Bezoek aan nieuwe FLIRT trein	14 april	NS
Deur tot deur dashboard	11 mei	IenW
Toekomstbeeld Openbaar Vervoer 2040	11 mei	IenW
Consumentenmarkt en OV-Chipkaart	24 mei	NS
Stationsbezoeken lage Zwaluwe, Dordrecht en Schiedam	1 juni	ProRail en NS
Verdiepingssessie uitrol European Rail Traffic Management System (ERTMS)	16 juni	Programma-bureau ERTMS
Kern Prestatie Indicatoren en hoofdlijnen Beheer- en Vervoerplan 2017	20 juni	IenW

ONDERWERP	DATUM	INITIATOR
Maatregelen verbeteringen beheer, onderhoud en vervanging.	20 juni	IenW en ProRail
Bijpraatsessie verbeterpunten Schiphol	12 juli	NS en ProRail
Maatregelen verbeteringen beheer, onderhoud en vervanging.	14 juli	IenW
Buitendienststellingen, onderhoudsrooster en capaciteitsverdeling 2017	14 juli	ProRail
Landelijke OV en Spoortafel	23 augustus	IenW
Toekomstbeeld Openbaar Vervoer 2040	6 september	IenW
Prijssturing in de spits	13 september	NS
Stationsbezoeken Noord Nederland	14 september	ProRail en NS
Nationale Markt en Capaciteit Analyse	5 oktober	IenW
Consumentenmarkt en OV-Chipkaart	11 oktober	NS
Reisinformatie	19 oktober	NS
Dienstregeling 2018	26 oktober	NS
Publieke organisatievorm ProRail	17 november	IenW
KPI's reizigersinformatie	22 november	IenW en CO's
Toekomstbeeld Openbaar Vervoer 2040	22 november	IenW
Stationsbezoeken Zuid Nederland	30 november	ProRail en NS
Gebruikersvergoeding spoor	13 december	IenW en CO's
IC Direct en IC Brussel	14 december	NS
Internationale tarieven 2017	14 december	NS
Programma Beter en Meer	16 december	Programma-bureau Beter en Meer

ADVIEZEN IN 2016

Conform de Wet personenvervoer 2000 adviseren de consumentenorganisaties gevraagd en ongevraagd NS, ProRail en het ministerie van Infrastructuur en Milieu over (voorgenomen wijzigingen in) concessieafspraken en concrete uitvoeringsmaatregelen die van belang zijn voor de treinreizigers. 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 in een aantal gevallen grotendeels overgenomen. De ontvangende organisatie informeert de consumentenorganisaties altijd over het besluit dat zij mede naar aanleiding van het advies heeft genomen. Bij afwijking van het advies wordt hiervoor conform de wet altijd een inhoudelijke motivering gegeven.

Hieronder staat een overzicht van de adviezen die de consumentenorganisaties in 2016 hebben uitgebracht.

ONDERWERP	Maand	AAN
Advies wijzigingen dienstregeling per 8 februari	Januari	NS
Advies verbinding Roosendaal – Antwerpen	Januari	NS
Informeel advies besteding opbrengst boetegelden NS	Februari	IenW
Advies Internationale verbindingen dienstregeling 2017	Maart	NS
Advies basisuurpatroon en 7x24 uur uitwerking dienstregeling 2017	Maart	NS
Wijzigingen in de dienstregeling per 4 april 2016	Maart	NS
Advies oplossing gedwongen overstap bij sluiting poorten op stations	April	NS
Advies stoptrein Almelo - Enschede op zaterdag	mei	NS
Advies wijzigingen dienstregeling per 12 juni 2016	mei	NS
Zienswijze consumentenorganisaties op hoofdlijnen beheerplan 2017	Juni	ProRail
Advies Sprinter Almelo - Enschede op werkdagen	Juli	NS
Zienswijze consumentenorganisaties op hoofdlijnen Vervoerplan 2017	Juli	NS
Advies stopzetten Teletekst-informatie	Juli	NS

ONDERWERP	Maand	AAN
Advies wijzigingen in de dienstregeling per 5 september en 10 oktober 2016	Augustus	NS
Advies herziening prestatie indicatoren	September	IenW
Tarieven NS 2017	September	NS
Advies herziening prestatie indicatoren HSL	Oktober	IenW
Ontheffingen concessievereisten dienstregeling 2017	November	NS
Zienswijze publieke organisatievorm ProRail	November	IenW
Wijzigingen in de dienstregeling per 11 december 2016	December	NS
Dienstregeling IC Amsterdam – Brussel in 2017	December	NS
Advies verbetervoorstel reisinformatie bij geplande werkzaamheden en Evenementen	December	NS
Advies voorwaarden Kids Vrij abonnement	December	NS

De integrale teksten van de bovenstaande adviezen, de adviesaanvragen en de besluiten zijn te vinden op www.locov.nl/actueel/publicaties.

DE DEELNEMERS

Voorzitter

De heer P.F.C. Jansen (vanaf 1 juli 2017)
Mevrouw P.C. Krikke (tot 1 april 2017)

Consumentenorganisaties

ANWB	De heer J. Weegink (tot 1 oktober 2017) De heer N. Weijzenfeld (vanaf 1 oktober 2017)
Ieder(in),	Mevrouw T. Stranders
Consumentenbond	De heer B. van Willigenburg
Unie KBO	De heer J. Brinkers
Fietsersbond	De heer W. Bot
ROVER	De heer A. Kruijt De heer T. Boric
LSVb	De heer G. Westerman

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, Directie Openbaar Vervoer en Spoor

Mevrouw H. van Dongen
Mevrouw H. Boussen
De heer J. Landa

NS

De heer H. Peters
Mevrouw M. Kaper (tot 1 oktober 2017)
Mevrouw H. Luiten (vanaf 1 november 2017)
De heer T. Douma (vanaf juli 2016)

ProRail

De heer J. Mulder
Mevrouw C. Nauta
De heer J. den Breeje

Secretariaat Locov

De heer A. Frerichs

CONTACTGEGEVENS

Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer, Locov
Rijnstraat 8
2597 JG DEN HAAG

Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

T 070 456 8999
E info@locov.nl
W <http://www.locov.nl>

Redactie
Secretariaat Locov