

## **Zienswijze consumentenorganisaties en reactie Nederlandse spoorwegen op hoofdlijnen vervoerplan 2020**

Dit document is gebaseerd op de adviesvraag van Nederlandse spoorwegen (NS) over de hoofdlijnen voor het vervoerplan voor 2020, de zienswijze van de consumentenorganisaties in het Locov en de reactie van NS op de zienswijze.

Kenmerken NS: CC/PA/TD-918 en NS/SCM/0030

Kenmerk Locov: Locov 2019-147789

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

### **Ontwikkelagenda**

#### **Zienswijze consumentenorganisaties**

Consumentenorganisaties gaan graag in gesprek met NS over de ontwikkelagenda. Zij zien uit naar de komende actualisatie en vragen NS te onderzoeken welke productstappen uit het Toekomstbeeld OV mogelijk zijn op bestaande of reeds voorziene infrastructuur (dus los van de vervoervraag). En welke productstappen mogelijk zijn met relatief beperkte infrastructurele uitbreidingen binnen de looptijd van de HRN-concessie? Zo ontstaat een beeld van de keuzeruimte die er is binnen de ontwikkelagenda.

#### **Reactie NS**

Bedankt voor uw vraag. Wanneer er mogelijkheden zijn om beoogde productstappen vanuit TBOV eerder op te nemen in de ontwikkelagenda zal NS dat zeker doen. Het doel van de ontwikkelagenda is om de productstappen in kaart te brengen welke in onderzoek zijn. Hier wordt de keuze voor de uitwerking van een beoogde dienstregeling dan duidelijk.

### **Energievoorziening uitbreiding dienstregeling**

#### **Zienswijze consumentenorganisaties**

U geeft aan dat voor de verhoogde frequentie tussen Utrecht en Amersfoort en tussen Amersfoort en Harderwijk uitbreiding van de energievoorziening nodig is en dat

uitbreiding reeds is aangevraagd bij ProRail. Wanneer is dit knelpunt in beeld gekomen? De start van de uitbreiding van de treindienst Leeuwarden-Meppel werd om een vergelijkbare reden zelfs uitgesteld. De consumentenorganisaties in het Locov vragen wat NS doet om samen met ProRail knelpunten op dit vlak eerder te signaleren? En in hoeverre door ProRail is toegezegd dat het knelpunt op het traject Utrecht-Amersfoort-Harderwijk voor de start van Dienstregeling 2020 is opgelost?

### **Reactie NS**

Het knelpunt is in beeld gekomen bij de eerste doorrekeningen van ProRail op de ambitie van NS voor meer treinen op dit baanvak. In november 2018 heeft ProRail gesignaleerd dat de energievoorziening niet voldoende was en de toezegging dit op te lossen. ProRail heeft in de capaciteitsverdeling voor 2020 deze treinen verdeeld. De uitbreiding van de energievoorziening is op dit moment nog niet gerealiseerd door ProRail, vandaar dat NS in het Ontwerp Vervoerplan op dit punt een voorbehoud heeft opgenomen. Wij gaan ervan uit dat dit voorbehoud in het definitieve Vervoerplan dat wij 1 december indienen bij IenW, verwijderd kan worden. In het overleg gremium 'MLT regie' bespreken NS en ProRail samen de beoogde dienstregelingen voor de komende jaren en wordt in kaart gebracht wat er voor nodig is qua assets om zo'n dienstregeling te rijden. Door het bespreken van de dienstregelingen zien we dat we als spoorsector samen diverse knelpunten signaleren en oplossen.

### **Staan wordt de norm?**

#### **Zienswijze consumentenorganisaties**

De formulering dat staan er op bepaalde piektrajecten bij hoort vinden consumentenorganisaties uiterst ongelukkig. Consumentenorganisaties zijn zich zeer bewust van de drukte in treinen, maar het bieden van een zitplaats dient voor NS altijd het streven te zijn! Het kan niet zo zijn dat NS zich erbij neerlegt dat het niet mogelijk is om een zitplaats te bieden. Op deze manier zal het bepaalde doelgroepen (ouderen, minder-validen) uitsluiten. Dit mag niet en dit willen we niet. Herformulering is hier op z'n plaats.

### **Reactie NS**

Bedankt voor uw advies. In de spits kan het in de trein erg druk zijn. De spitsproblematiek is inmiddels een maatschappelijk probleem geworden, zoals ook de rijksoverheid signaleert in het Klimaatakkoord. Het aantal reizigers in de trein groeit ieder jaar. Hiervoor schaffen we extra treinen aan en rijden we steeds meer treinen,

maar we lopen ook tegen de grenzen van het systeem aan. Door de sterke groeicijfers en de piekdrukke is, ondanks de inspanningen van NS, zitten in de spits steeds minder vanzelfsprekend. Hierdoor kan het zeker zijn dat reizigers in de spits op een kortere afstand moeten staan. NS is hier open en transparant over.

## **Beïnvloeding van de vraag**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

Het bieden van een goede zitplaatskans is essentieel in de beleving van de klant. U schrijft dat u niet alleen de aanbodkant vergroot, maar ook de vraag probeert te beïnvloeden. Het bevorderen van reizen in de daluren met kortingen is een goede maatregel. Evenals het maken van afspraken met onderwijsinstellingen en werkgevers zodat meer flexibiliteit nodig is. Wat ons betreft gaat het zeker niet om het verminderen van de vraag, maar over het spreiden van de vraag. De vrij gekomen capaciteit in de hyperspits kan vervolgens gebruikt worden om vervoersgroei op te vangen.

### **Reactie NS**

Bedankt voor uw opmerking. We zijn het eens met de stelling dat we er alles aan moeten doen om de vraag te spreiden en de capaciteit van het spoorstelsel optimaal te benutten.

## **Opties op vervolgoorders**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

De reizigersgroei loopt voor op ramingen uit de NMCA. Voorkomen moet worden dat er opnieuw materieeltekorten ontstaan. Wij vinden het daarom van belang dat tijdig wordt geïnvesteerd in nieuw materieel en vragen welke opties voor vervolgoorders NS nog heeft in deze concessieperiode? Wij zijn blij met de komst van SNG en ICNG en vragen of de ICNG België inmiddels is besteld (hoofdbestelling na de twee testtreinen)? Wij vinden het onwenselijk als het nog tot het eind van de concessieperiode duurt voordat ook naar Brussel nieuw materieel rijdt en zijn daarom van mening dat deze bestelling spoedig dient te gebeuren.

### **Reactie NS**

NS houdt in haar materieelparkplanning rekening met een reizigersgroei hoger dan het hoog-scenario van het NMCA. Wij spelen actief in op de reizigersgroei door onder meer tijdig nieuw materieel te verwerven (bv. SNG, ICNG (B)) en bestaand materieel te

reviseren en moderniseren (bv. VIRM). Om tijdig het huidige materieel in de treindienst Amsterdam - Brussel te kunnen vervangen heeft NS recent een bestelling gedaan voor de ICNG België, volgend op de twee testtreinen.

## **Behandel- en opstelcapaciteit**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

Zowel hier, als in hoofdstuk 5, roept de verwoording van de tekorten in behandel- en opstelcapaciteit veel zorgen op. In de komende jaren blijft er naar verwachting sprake van schaarste, maar onduidelijk is wat de gevolgen voor de treininzet zal zijn.

Vooralsnog zitten hier meerdere open einden. Waar in het land liggen de grootste knelpunten? Hoe groot is de vraag?

### **Reactie NS**

We herkennen de zorgen van het LOCOV rondom het landelijke tekort aan Behandel- en Opstelcapaciteit. Daarom werken NS en ProRail samen in het Programma B&O aan het realiseren van extra capaciteit. Tegelijkertijd zien ook wij dat het realiseren van extra opstelcapaciteit lang duurt en niet eenvoudig is. Daarnaast zijn ook de financiële middelen in het programma beperkt, wat noopt tot voortdurende keuzes en ook op de langere termijn een voorzien tekort. Verder worden de gevolgen voor de treininzet niet alleen bepaald door de tekorten in behandel- en opstelcapaciteit. Denk bijvoorbeeld ook aan perronlengtes als het gaat om het verlengen van treinen.

## **Toeslag IC-Direct**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

Inmiddels is bekend geworden dat NS voornemens zijn om per 1 juli 2019 de toeslag te verhogen. Hier adviseren consumentenorganisaties negatief over. De prestaties op de HSL rechtvaardigen vooralsnog geen prijsverhoging. Zie hiervoor ook het advies over Tarieven 2019 d.d. 2 augustus 2018. Pas als de prestaties structureel zijn verbeterd, lees; het behalen van de streefwaarden zitplaatskans en reizigerspunctualiteit HSL Zuid over het gehele 2019, kunnen consumentenorganisaties akkoord gaan met deze verhoging.

## **Reactie NS**

In december 2018 heeft NS de aangekondigde prijsverhoging van de Toeslag Intercity direct en ICE en de Altijd Toeslagvrij-abonnementen met een half jaar uitgesteld. NS stelde deze prijsverhoging eerder uit, zodat NS eerst de softwareproblemen die regelmatig voor haperingen in de treindienst zorgden kon oplossen. In maart 2019 zijn deze problemen verholpen. De HSL-Zuid treinen rijden sindsdien beter op tijd. Ondanks inflatie en een btw-verhoging is de Toeslag voor Intercity direct en ICE sinds 2017 niet in prijs verhoogd. Met de huidige prijsverhoging is de prijs van de Toeslag in lijn met die van andere kaartsoorten. Om reizigers te stimuleren om de drukke spits te vermijden, ontvangen reizigers in de daluren sinds april 2018 40% korting op de Toeslag wanneer deze wordt aangeschaft bij de Toeslagzuil op het perron.

## **Ontbreken fiets en modal shift**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

In het hele vervoerplan ontbreekt promotie van de Modal Shift, alsmede de plannen voor de OV-Fiets, fietsparkeren en P+R. Welke maatregelen zullen ten aanzien van deze onderwerpen worden uitgevoerd?

## **Reactie NS**

Bedankt voor uw opmerking. Het vervoerplan op hoofdlijnen, dat we aan u ter consultatie hebben aangeboden, is de eerste stap richting het definitieve vervoerplan. In dit hoofdlijnen plan beschrijven we specifiek hoe we komend jaar invulling gaan geven aan de beleidsprioriteiten die het ministerie van IenW ons heeft meegegeven voor 2020 (internationaal vervoer, verdere kwaliteitsverbetering, verder versterken regionale samenwerking). In het ontwerp en uiteindelijke vervoerplan beschrijven we naast de beleidsprioriteiten ook andere prestatiegebieden, kernbehoeften van de reiziger en randvoorwaarden. In het bijgevoegde ontwerp vervoerplan geven we in de paragraaf 'drempelloos reizen' onder meer aandacht aan onze plannen m.b.t. de OV-fiets, fietsparkeren en autoparkeren in 2020.

## **Afhankelijkheid derden**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

NS stelt zich afhankelijk op van derden partijen. Wat ligt wel in de beïnvloedingsfeer van NS? Wat gaat NS doen om betere verbindingen met België te realiseren? Zie ook het advies dienstregeling d.d. 15 maart 2019, wanneer gaat NS de frequentie van de stoptrein Roosendaal - Antwerpen verhogen?

### **Reactie NS**

Samen met NMBS heeft NS de ambitie om de frequentie van de verbinding Roosendaal-Antwerpen te verhogen naar twee treinen per uur. Behalve de medewerking van NMBS zijn de infrastructurele aanpassingen door ProRail randvoorwaardelijk, ook vanwege veiligheid. Hiernaar loopt een onderzoek en zodra dit is afgerond nemen ProRail en het Ministerie van IenW een besluit over de infrastructurele aanpassing.

## **Comfort**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

Wat is de stand van zaken van het invoeren van aanvullende betaalmethodes voor abonnementen? Dit is ook van belang voor reizigers die buiten Nederland wonen maar wel regelmatig naar en binnen Nederland reizen. Het is momenteel online alleen mogelijk een abonnement aan te schaffen met een Nederlands adres en een Nederlandse bankrekening. Wanneer wordt dit probleem opgelost? Een ander belangrijk punt is het wegnemen van risico op vervolgschade door vertraging en uitval. Sinds een aantal jaren hanteert NS internationale voorwaarden waarbij ieder ticket een aparte vervoerovereenkomst is. Als de reiziger door vertraging of uitval een andere trein moet nemen dan oorspronkelijk geboekt, kan hij hierdoor geconfronteerd worden met vervolgschade zonder tegemoetkoming van de vervoerder. Hiervoor bestaat inmiddels een deeloplossing, de amper bekende AJC-overeenkomst, waar echter alleen bepaalde vervoerders aan deelnemen. Wat gaat NS doen om tot verdere ontzorging te komen?

### **Reactie NS**

NS International volgt in dit geval de Europese wet (De Passengers' Rights Regulation (PRR) No. 1371/2007), waarbij ieder ticket een aparte overeenkomst is. In het geval van vertraging, wanneer een reiziger het ticket in onze app heeft geladen, bieden wij proactief de mogelijkheid aan om geld terug bij vertraging aan te vragen. Al ruim 10 jaar is NS International onderdeel van het RailTeam, een samenwerkingsverband van hogesnelheidstreinen in Europa. Hierbij bieden we de mogelijkheid om een volgende trein te pakken als een reiziger door vertraging de aansluitende trein heeft gemist. Hier maken per maand ongeveer 2000 reizigers gebruik van. AJC is een recente toevoeging

hieraan, waar NS International ook aan deelneemt. Daarnaast zijn we actief bezig om onze reizigers/klanten zoveel mogelijk handelingsperspectief te bieden in het geval van verstoring. We streven hiervoor de volgende oplossingen na:

- Het delen van realtime reisinformatie in heel Europa;
- Zo snel mogelijk de reiziger op de hoogte brengen van een vertraging/verstoring tijdens de reis + oorzaak hiervan (waarbij we de onzekerheid van de informatie moeten afwegen tegen de snelheid van communiceren);
- Automatisch registreren van vertraging bij het ticket, zodat de reiziger eenvoudiger geld terug kan krijgen bij vertraging én kan aantonen dat hij/zij recht heeft op reizen met een volgende trein;
- Reiziger informeren over eventuele vervolgstappen in het geval van verstoring – welke volgende trein genomen zou kunnen worden.

## **Prijs**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

U geeft aan de zogenaamde Early Bird tarieven te willen stimuleren. Wij hebben in het Locov advies van 1 maart 2018 (Locov 2018-49831) aangegeven dat de Early Bird tarieven voor de IC Brussel in sommige situaties geen of amper korting geven. Het kortingspercentage is sterk afhankelijk van het gekozen begin- en eindstation omdat slechts gewerkt wordt met vier afstandsklassen. Als daar niets aan verandert beperkt dit de resultaten wat de Early Bird tarieven beogen te bereiken.

### **Reactie NS**

NS herkent dat het kortingspercentage met Early Bird varieert afhankelijk van begin- en eindstation. Dit is een neveneffect van de wens te werken met een beperkt en daarmee overzichtelijk aantal tarieven. NS en NMBS volgen de ontwikkeling van de Early Bird verkopen nadrukkelijk en dit element is daar onderdeel van.

## **Aanzuigende werking prijs en frequentie**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

Het is goed dat NS inzet op een hogere frequentie en een lage prijs. Dit zal zeker een aanzuigende werking hebben op reizigersaantallen. Consumentenorganisaties signaleren een groeiende vraag naar internationaal treinvervoer tot 700 km en hoopt dat NS door

een hoge frequentie en een lage prijs een concurrerend product weet aan te bieden. Consumentenorganisaties zouden graag onderzocht zien, mede in verband met de ambities in het Klimaatakkoord, wat nodig is om een groei tot 3,5 miljoen extra reizigers te faciliteren. Dus een verdubbeling voor de komende 6 jaar.

### **Reactie NS**

Bedankt voor uw opmerking. Vorig jaar reisden er al ca, 7,5 miljoen reizigers met de treinen waar wij een rol in hebben (primair Eurostar, IC Berlijn, IC Brussel, ICE en Thalys). Hoofdzakelijk door de verdieping van het toekomstig aanbod naar het Oosten en naar het Zuiden – onderzoeken we momenteel productuitbreidingen en verbeteringen om straks nog meer klanten aan te trekken en te kunnen vervoeren.

## **Uitkomsten testritten**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

Er hebben testritten tussen de Randstad en Groningen, Leeuwarden en Assen om de mogelijkheden van verkorting van de reistijd tussen de Randstad en het noorden te verkennen plaatsgevonden. Wat zijn de uitkomsten, en welke uitwerking ziet NS als mogelijkheid om op korte termijn reistijd tussen Noorden en Randstad te verkleinen?

### **Reactie NS**

NS heeft de ambitie om de reistijd tussen Noord-Nederland en de Randstad te verkorten. Bij de verdere (door)ontwikkeling van de dienstregeling hebben wij hier ook aandacht voor. De focus zal de eerstkomende periode op de huidig beschikbare infrastructuur liggen. Realisatie/updgrade van benodigde infrastructuur, de marktontwikkeling en medewerking van partners zal uiteindelijk bepalen hoe het aanbod in de eindsituatie eruit zal zien. Wij zien diverse kansen voor stapsgewijze versnelling tussen Noord-Nederland en de Randstad, deze zijn ook besproken op de Landsdelige OV- en Spoortafel van 20-09-2019.

## **Sprinters Noord-Brabant**

### **Zienswijze consumentenorganisaties**

In het Vervoerplan 2019 is aangekondigd dat de maakbaarheid van extra Sprinters in Noord-Brabant wordt onderzocht en of hiervoor voldoende vervoersvraag is. In de nieuwe hoofdlijnen Vervoerplan 2020 wordt gesproken over de afstemming tussen



ruimtelijke ordening en de inzet van Sprinters en dat het doel is in 2020 tot een intentieovereenkomst tussen de provincie Noord-Brabant en NS te komen. Consumentenorganisaties vragen wat de resultaten zijn van de studie naar maakbaarheid en vervoersvraag per onderzocht traject. Is het mogelijk dit in Dienstregeling 2021 te realiseren?

#### **Reactie NS**

Bedankt voor uw vraag. Het onderzoek "Sprinterfrequenties Noord-Brabant" is nog niet afgerond. Partijen hebben het voornemen om in Q4-2019 de bevindingen uit dit onderzoek bestuurlijk voor te leggen. Op basis daarvan zullen wij het vervolg bezien.

### **Nadrukkelijk op zoek naar financieel rendement**

#### **Zienswijze consumentenorganisaties**

Consumentenorganisaties adviseren NS nadrukkelijk bij de afweging voor financieel rendement altijd rekening te houden met de aanzuigende werking van kwalitatief hoogstaand OV op reizigersaantallen. En dat het leveren van inferieure kwaliteit op het ene aspect van de reis gevolgen zal hebben op reizigersvraag op andere onderdelen. Consumentenorganisatie begrijpen dat er een balans moet worden gezocht, maar zouden het betreuren wanneer er een bezuinigingscultuur zou ontstaan.

#### **Reactie NS**

Bedankt voor uw opmerking. Het gaat inderdaad om het zoeken van een balans: door kritisch te zijn op onze eigen bedrijfsvoering en een efficiënte inzet van onze assets streven wij naar een optimale besteding van middelen waarmee wij een bijdrage leveren aan het bereikbaar houden van de verschillende regio's.