

Zienswijze consumentenorganisaties en reactie Nederlandse spoorwegen op hoofdlijnen vervoerplan 2019

Dit document is gebaseerd op de adviesvraag van Nederlandse spoorwegen (NS) over de hoofdlijnen voor het vervoerplan voor 2019, de zienswijze van de consumentenorganisaties in het Locov en de reactie van NS op de zienswijze.

Kenmerken NS: Locov 2018-125356

Kenmerk Locov: Locov 2018-157374

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

Toegankelijkheid

Zienswijze consumentenorganisaties

In het vervoerplan 2018 wordt de toegankelijkheid als een randvoorwaarde voor een goede dienstverlening aan de reiziger genoemd. In het vervoerplan 2019 is het thema toegankelijkheid compleet weggefallen. Dit terwijl het zeker niet minder belangrijk is dan in 2018, wat al uit de implementatie van het VN Verdrag blijkt. Er blijft veel werk aan de winkel en we doen ook veel samen. Daarbij blijft toegankelijkheid een randvoorwaarde voor een betrouwbare reis voor een hele grote doelgroep. Het thema toegankelijkheid met de maatregelen (regulier + flankerend) dienen dan ook opgenomen te worden in in ieder geval hoofdstuk 2 over de betrouwbare operatie van NS.

Reactie NS

NS deelt uw mening en daarom heeft toegankelijkheid ook wederom een plek in het vervoerplan. In het vervoerplan op hoofdlijnen (het document waarover wij partijen hebben geconsulteerd) worden alleen de beleidsprioriteiten die zijn gesteld door het ministerie van IenW uitgewerkt. Het definitieve Vervoerplan 2019 heeft een andere, uitgebreidere opzet. Hier behandelen we onder andere de negen thema's die het algemeen klantoordeel bepalen en bespreken we de randvoorwaarden die NS op orde wil hebben om een goed product aan de reiziger te bieden, zoals toegankelijkheid.

Afweging bij werken aan verbetering punctualiteit

Zienswijze consumentenorganisaties

Bij de door u genoemde afweging adviseren wij de prioriteit te leggen bij de oorzaken van verstoringen met de meeste impact voor de reizigers. Dat wil zeggen: verstoringsoorzaken die aanzienlijke groepen reizigers een vertraging van meer dan een kwartier bezorgen, en/of die leiden tot overvolle treinen. Veelal heeft dit te maken met rituitval. Oorzaken die NS kan beïnvloeden zijn o.a. de betrouwbaarheid van het materieel, de planning van de inzet van het rijdend personeel en de inrichting van werkprocessen. In de paragrafen over de HSL en over 'verstoringen veroorzaakt door NS' noemt u een aantal goede maatregelen.

Reactie NS

U adviseert ons de prioriteit te leggen bij oorzaken van verstoringen met de meeste impact voor de reizigers. Dit advies nemen wij ter harte. Het is in lijn met onze werkwijze: in algemene zin stuurt NS erop de prestaties voor zoveel mogelijk reizigers te verbeteren. De lessen die we leren van de sturing van de HSL-Zuid nemen we mee in de aanpak van verstoringen in algemene zin.

Materieelbeschikbaarheid

Zienswijze consumentenorganisaties

Vermeld wordt dat vanaf 2019 118 nieuwe Sprinters instromen in de reizigersdienst. U meldt geen voornemens over materieel dat door planmatige terzijdestelling zal uitstromen uit de reizigersdienst. Het saldo van in- en uitstromende vervoercapaciteit bepaalt hoeveel extra capaciteit u werkelijk aan zult kunnen bieden. Wat zijn, vanuit deze invalshoek bezien, uw plannen voor 2019?

Reactie NS

NS spant zich in om met de aangeboden capaciteit de vraag te matchen. De besturing van het materieelpark ziet tien jaar vooruit en houdt onder meer rekening met verwachte reizigersgroei en de levenscyclus van materieel. Voor zowel de korte als langere termijn heeft NS maatregelen (lopend en in voorbereiding) om aan het hoogste groeiscenario volgens de NMCA te voldoen met de capaciteit. Dit betreft onder meer geplande uitstroom van materieel en verwerving van nieuw materieel. Desalniettemin wordt het op langere termijn een opgave om de sterk doorzettende reizigersgroei op te vangen. Partijen in de sector, waaronder de consumentenorganisaties, zijn daar goed over in gesprek onder meer in het traject OV Toekomstbeeld.

Dashboard

Zienswijze consumentenorganisaties

Waarom is het ontsluiten van prestatie- en indicatie-indicatoren met verdiepingsmogelijkheden afhankelijk van de Midterm Review (van de concessie)?

Reactie NS

Het ontsluiten van prestatie- en informatie indicatoren is niet afhankelijk van de Midterm Review. Met de zin "Het doel is vervolgens om na de Midterm Review het nieuwe IT platform te implementeren" is bedoeld om de timing aan te geven, dus dat wij in de tweede helft van de concessieperiode de PI's en II's zullen gaan ontsluiten. Wij hebben de tekst hierop aangepast. Bedankt voor uw suggestie.

Dienstregeling

Zienswijze consumentenorganisaties

Op welke wijze geeft u gestalte aan de regionale samenwerking bij keuzes die moeten worden gemaakt bij de uitwerking van PHS Schiphol – Utrecht – Arnhem?.

Reactie NS

In 2018 hebben er verschillende sessies plaatsgevonden waarin dit onderwerp aan de orde is geweest. Bijvoorbeeld een sessie met ProRail, NS en provincie Gelderland en Utrecht om keuzes in beeld te brengen. Daarnaast hebben we in de regio's Noord/Oost/Utrecht een presentatie gegeven aan stakeholders over de plannen voor de dienstregeling 2020 en verder, waarin ook dilemma's, wensen en ambities ter sprake kwamen. Ook is aan landsdelige OV- en Sportafels stilgestaan bij een roadmap over de treindienstontwikkeling in de komende jaren. Indien u suggesties heeft voor de vormgeving van deze samenwerking, dan vernemen wij die vanzelfsprekend graag.

Dienstregeling

Zienswijze consumentenorganisaties

Wij adviseren u, samen met ProRail een integrale aanpak te ontwerpen voor de ontwikkeling van het spoorvervoer op middellange en lange termijn die breder is dan PHS en daar voor de lange termijn ook een vervolg op kan zijn. Dit in overleg met het ministerie van IenW, decentrale overheden, collega-vervoerbedrijven en consumentenorganisaties.

Reactie NS

NS neemt deel aan Toekomstbeeld OV 2040, waar samen met overheden, vervoerders en ProRail wordt gewerkt aan een visie voor de lange en middellange termijn.

Aantrekkelijker maken OV-keten in tarieven en producten

Zienswijze consumentenorganisaties

Wij adviseren bij de acties het thema 'Tarieven en reisproducten' op te nemen. Wij zien twee wenselijke actiepunten:

1. Bij NS Flex, de mogelijkheid tot achteraf betalen met de OV-chipkaart, zijn geen regionale abonnementen mogelijk, zoals bij de prepaid OV-chipkaart. Dit gebrek aan regionale samenwerking van NS en andere vervoerders staat haaks op het streven naar meer gemak in de OV-keten. Het betekent een stap achteruit bij de introductie van een nieuwe betaalwijze waarvan de verwachting is dat deze populair kan worden voor regelmatige gebruikers van het OV. Een actiepunt zou moeten zijn om in overleg met de regionale vervoerders zo snel mogelijk te komen tot acceptatie van regionale reisproducten op NS Flex.
2. Voor een betere OV-keten zullen trein, metro, tram en bus voor de reiziger nog sterker een samenhangend netwerk moeten vormen. Ook bij het betalen voor de reis. Wij bepleiten een studie naar mogelijkheden om de huidige tariefbarrières bij het gecombineerd reizen met NS en metro/tram/bus op termijn te verkleinen of helemaal weg te nemen. Ook als NS het initiatief voor een dergelijke studie niet zelf wil of kan nemen, is de medewerking van NS aan zo'n onderzoek uiteraard wel nodig.

Reactie NS

Ook wij hechten belang aan het waar mogelijk wegnemen van barrières voor reizigers.

1. In haar besluit d.d. 16 februari 2018 over de invoering van NS Flex n.a.v. het advies van de Consumentenorganisaties is NS ingegaan op de regionale abonnementen. NS streeft er naar om regionale abonnementen ook beschikbaar te krijgen voor NS Flex en onderzoekt met alle vervoerders wat hier de opties zijn.
2. In NOVB verband is enkele jaren geleden gekeken naar de (on)mogelijkheden van tariefintegratie. Dit project is de 1e helft van 2016 afgerond met als belangrijke conclusie dat het creëren van financiële ruimte randvoorwaardelijk is

(zie ook de voortgangsrapportage van het NOVB). NS is bereid opnieuw onderzoek te doen wanneer de randvoorwaarden zijn ingevuld.