



LANDELIJK OVERLEG  
CONSUMENTENBELANGEN  
OPENBAAR VERVOER

Aan

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat  
DGB/OVS  
Wino Aarnink  
Postbus 20901  
2500 EX DEN HAAG

Contactpersoon

A. Frerichs

Datum

7 september 2018

Ons kenmerk

Locov 2018-194760

Onderwerp

Advies Programma van Eisen Eindhoven - Düsseldorf

Doorkiesnummer

070-4569556

Bijlage(n)

-

Uw kenmerk

IenW/BSK-2018/139336

Geachte heer Aarnink,

Op 4 juli 2018 heeft u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies gevraagd<sup>1</sup> over het Programma van Eisen voor de verbinding Eindhoven - Düsseldorf. Met dit advies gaan wij graag in op uw verzoek. Wij beginnen met onze algemene overwegingen, waarna wij vervolgens puntsgewijs ingaan op het Programma van Eisen.

### **Algemene overwegingen**

Wij zijn voorstander van betere verbindingen met onze buurlanden. Hoog op de wensenlijst staat een rechtstreekse, snelle Intercity van Den Haag en Rotterdam met Düsseldorf en/of Keulen. Al jaren wordt een attractieve treinverbinding gemist tussen de zuidvleugel van de Randstad (met ons regeringscentrum Den Haag) en Noordrijn-Westfalen, met een goede aansluiting op het Duitse ICE-net. Reizigers tussen Den Haag/Rotterdam en Düsseldorf of Keulen moeten altijd overstappen, of zij nu via Arnhem of via Eindhoven reizen. Via beide routes is er de afgelopen jaren zelfs een tweede overstap bijgekomen als gevolg van binnenlandse herschikkingen in de lijnvoering. De kortste route loopt via Venlo, maar die is bijna een uur trager dan via Arnhem. Wel wordt hij ieder uur geboden, in tegenstelling tot de route via Arnhem die maar 7 of 8 snelle reismogelijkheden per dag geeft.

Voor het verbeteren van de verbinding Randstad-zuidvleugel – Duitsland is de doortrekking van de Duitse Regionalexpress 13 naar Eindhoven van beperkte waarde. Van de twee overstappen wordt er één geëlimineerd, in Venlo. Aan de lange reistijd verandert niets, omdat RE13 in Duitsland ten dele een stoptreinfunctie behoudt, met tussenstops in Kaldenkirchen, Breyell, Boenheim,

<sup>1</sup> IenW/BSK-2018/139336 adviesaanvraag Programma van Eisen Düsseldorf - Eindhoven

Bezoekadres secretariaat  
Rijnstraat 8  
2515 XP DEN HAAG

Postadres  
Postbus 20901  
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

Gelegen naast station Den Haag cs

*In het Locov hebben zitting: Ministerie van Infrastructuur en Milieu, NS, ProRail, ANWB, Consumentenbond, Ieder(in), Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, KBO-PCOB en ROVER.*

Dülken, Viersen, Mönchengladbach (10 minuten stilstand), Neuss Hbf en Düsseldorf Bilk.

Op langere termijn bestaat wel perspectief voor een rechtstreekse verbinding tussen de zuidvleugel van de Randstad en Duitsland via Venlo op IC-niveau. Op zijn minst moet daarvoor het knelpunt tussen Venlo en Mönchengladbach zijn opgelost, o.a. door een spoorverdubbeling tussen Kaldenkirchen en Dülken. In Eindhoven zou dan weer een doorgaande IC-verbinding in oost-westrichting geboden kunnen worden. Het contract voor een naar Eindhoven verlengde RE13 zou deze optie niet tot 2040 of zelfs 2055 onmogelijk moeten maken.

De toegevoegde waarde van de verlenging van RE13 ligt vooral op het interregionale niveau: verbetering van de verbinding van Eindhoven met Düsseldorf en andere steden in het aangrenzende deel van Noordrijn-Westfalen. Wij vinden dit op zichzelf eveneens een waardevolle en wenselijke verbetering.

Vanuit reizigersbelang zou het echter wel teleurstellend zijn als dit ten koste moet gaan van één van de twee rechtstreekse binnenlandse Intercityverbindingen per uur in Eindhoven. Ook is het niet wenselijk dat de Intercity's tussen Eindhoven en Venlo en de Sprinters tussen Helmond en Venlo in een onregelmatige verdeling over het uur gaan rijden. Dit zou namelijk het effect kunnen zijn van de dienstregeling in het concept-PvE. Een uitwerking met regelmatige tijddigging is eveneens denkbaar, maar in beide gevallen zal allerlei schade ontstaan voor reizigers in het binnenlands verkeer, zoals het verbreken van aansluitingen in Venlo dan wel Blerick tussen de richting Eindhoven en de Maaslijn in beide richtingen. In het voor RE13 gegeven patroon neemt de reistijd tussen Venlo/Helmond en de zuidelijke Randstad in de huidige dienstregeling met circa 10 minuten toe door een langere overstaptijd in Eindhoven.

De binnenlandse dienstregeling na 2025 rond Eindhoven en Venlo kent nog onzekerheden door de voorgenomen frequentieverhoging op de route Breda-Eindhoven en de elektrificatie van de Maaslijn, die een ander dienstregelingsmodel mogelijk zal maken. Daarnaast staat nog niet vast welke uitbreidingen van de infrastructuur vanaf 2025 wel en niet beschikbaar zullen zijn, en wat de daaruit voortkomende mogelijkheden en beperkingen dan zullen zijn voor de kwaliteit van het dienstregelingsontwerp. Eindhoven wordt met dit plan een station met steeds meer kerende treinen, terwijl de reiziger meer gebaat is bij doorgaande verbindingen. Ook vanuit het oogpunt van doelmatig gebruik van infracapaciteit, robuuste dienstuitvoering en efficiënte exploitatie is een concentratie van kerende treinen op een knooppunt als Eindhoven ongewenst.

De doortrekking van RE13 voegt eenmaal per uur twee keringen in Eindhoven toe, waarvan er één vanwege schaarste in de capaciteit al naar Best moet worden verlegd. Maar ook deze lege rit naar Best vergt capaciteit, en dat zal vervolgens haast onvermijdelijk van invloed zijn op omliggende treinen op deze drukke noord-zuidcorridor. Capaciteitsconflicten zouden daarnaast ook kunnen optreden op het traject Venlo-Blerick, waar de geplande dienstregeling van RE13 in de huidige dienstregeling de treinen van de Maaslijn zou raken.

#### **Algemeen advies: voer eerst een contextanalyse aan NL-zijde uit**

De dienstregeling van RE13 moet passen in een samenhangend dienstregelingsontwerp van alle treindiensten rond Eindhoven en Venlo vanaf 2025, rekening houdend met PHS Eindhoven-Breda en een geëlektrificeerde Maaslijn. In zo'n integraal ontwerp zou moeten worden gestreefd naar een optimum voor alle reizigers. Het komen tot een integraal ontwerp zien wij als een gezamenlijke opgave van alle betrokken partijen: opdrachtgevers, vervoerders en ProRail. Wij beschouwen het als een verantwoordelijkheid van het ministerie van IenW, als systeemverantwoordelijke voor het openbaar vervoer, om ervoor te zorgen dat dit

proces zorgvuldig verloopt. Naar onze mening past het hier niet bij om voor één element uit het netwerk bij voorbaat een concreet uitgewerkte dienstregeling vast te stellen, zonder op hetzelfde gedetailleerde niveau een beeld te hebben van de context van het netwerk waarin deze treindienst gaat functioneren.

Ons eerste en meest fundamentele advies is daarom, op hetzelfde detailniveau als voor RE13 een contextanalyse uit te voeren van het netwerk rond Eindhoven en Venlo waarin RE13 vanaf 2025 zal functioneren. Hierbij is uiteraard sprake van een wisselwerking met de mogelijkheden en beperkingen van de dan beschikbare infrastructuur. Deze analyse dient vooraf te gaan aan het opstellen van voorschriften voor een concreet uitgewerkte dienstregeling in het definitieve Programma van Eisen.

### **Dienstregelingsadvies: maak van RE13 in NL een aparte trein**

Door de onzekerheden inzake toekomstige infrastructuur en dienstregeling kan op dit moment niet goed worden vastgesteld of de verbetering in gemak en reistijd op de verbinding Eindhoven - Düsseldorf groter zal zijn dan de verslechtering voor binnenlandse reizigers in diverse reisrelaties. Bij een knip éénmaal per uur in de Intercity Schiphol - Venlo en de verder te verwachten minpunten – scheve verdeling van de treinen tussen Eindhoven en Venlo, slechtere aansluitingen – kan de balans voor reizigers binnen Nederland alleen maar negatief uitpakken. Dit kan worden vermeden door de verlenging van RE13 naar Eindhoven als extra trein te bieden. Capaciteitstechnisch lijkt die mogelijkheid ons aanwezig, omdat ongeveer op datzelfde moment nu al een pad beschikbaar is voor de omleiding van de ICE tijdens de werkzaamheden op het traject naar Oberhausen. Voordelen hiervan zijn:

- Venlo en Helmond behouden elk halfuur hun rechtstreekse verbinding met Den Bosch, Utrecht en Amsterdam/Schiphol;
- geen reistijdverslechtering tussen Venlo/Helmond en Tilburg/Breda/Rotterdam/Den Haag;
- behoud van een regelmatig patroon van de IC's en Sprinters tussen Eindhoven en Venlo, met betere mogelijkheden om reizigers binnen Nederland ieder halfuur trein- en busaansluitingen te blijven bieden;
- de stop van RE13 in Venlo kan kort worden gehouden zonder dat daardoor aansluitingen tussen de Maaslijn en de richting Eindhoven verloren gaan.

### **Advies over verdere onderdelen van het concept-PvE**

Hierboven hebben wij ons advies gegeven over de aan het PvE te verbinden voorschriften met betrekking tot de dienstregeling in Nederland. Hieronder ons advies over de verdere onderdelen van het concept-PvE. Wij volgen de nummering van de elementen in het concept.

**1.6 Ambitie en ontwikkelopgave.** Na spoorverdubbeling tussen Kaldenkirchen en Dülken en bijbehorende maatregelen op het traject naar Mönchengladbach ontstaan mogelijkheden voor een snellere verbinding tussen Mönchengladbach en Venlo/Eindhoven. In het concept-PvE wordt expliciet gekozen voor de mogelijkheid van een snellere vleugeltrein Mönchengladbach - Eindhoven. In plaats daarvan zou ook gekozen kunnen worden door een verlenging van RE8: Mönchengladbach – Keulen (– Koblenz), met interessantere overstapmogelijkheden dan in Düsseldorf en betere inpassingsmogelijkheden in Duitsland. Met een verschuiving van een halfuur zou deze versnelde trein ook een grotere meerwaarde geven aan de extra verbinding tussen Mönchengladbach en Venlo. Wij zouden het jammer vinden als een dergelijke keuze bij voorbaat wordt uitgesloten.

**1.6 Openhouden ruimte voor ambitie op IC-niveau Den Haag-Duitsland.** In onze algemene overwegingen hebben wij aangegeven dat wij veel belang hechten aan een doorgaande verbinding op IC-niveau tussen Den Haag en

Duitsland, bij voorkeur Keulen. Een bijkomend voordeel is dat dit de capaciteitsproblematiek van kerende treinen op station Eindhoven kan verminderen, zeker na uitbreiding van het aantal Intercity's tussen Eindhoven en Breda. Een doorgaande oost-westverbinding op IC-niveau over Eindhoven heen is tevens van belang in het binnenlands verkeer. Wij adviseren het openhouden van deze mogelijkheid te betrekken bij de afspraken over de internationale treindienst Eindhoven - Düsseldorf.

**2.1.b Dienstregeling tussen Eindhoven en Venlo: gelijkmatige verdeling.**

De eis van een gelijkmatige verdeling van treinen over het uur is niet gemakkelijk verenigbaar met de concept-basisdienstregeling in bijlage ED 1.2 van het concept-PvE. Die is gericht op het zo snel mogelijk bereiken van Eindhoven, met een zo kort mogelijke stop in Venlo en minder stops dan de Intercity nu tussen Venlo en Eindhoven heeft.

De Intercity's naar Venlo vertrekken nu uit Eindhoven om .19 en .49. Daarmee geven ze in Eindhoven een vlotte aansluiting van/naar de richting Tilburg-Den Haag en in Venlo of Blerick aansluiting op/van de Maaslijn in beide richtingen. Met de dienstregeling in het concept-PvE zouden de vertrektijden bij een ongewijzigde tijdligging van de binnenlandse Intercity .32 en .49 worden (intervallen van afwisselend 17 en 43 minuten). Dan blijft de binnenlandse IC eenmaal per uur de bovengenoemde vlotte aansluitingen bieden. Wel moet dan de Sprinter Eindhoven-Deurne eenmaal per uur naar Venlo worden doorgetrokken om alle stations tussen Helmond en Venlo tweemaal per uur te blijven bedienen. De bediening van de stations op dit traject krijgt dan eveneens een scheve verdeling over het uur. Een alternatief is het gelijktrekken van de binnenlandse IC met het patroon van RE13, met verlenging van beide Sprinters van Deurne naar Venlo om de tussengelegen stations tweemaal per uur te blijven bedienen. Dit levert wel een gelijkmatige verdeling op. Daar staat dan echter tegenover dat de bovengenoemde verslechtingen van aansluitingen met de Maaslijn en de richting Tilburg-Den Haag niet voor één op de twee verbindingen, maar voor beide verbindingen per uur optreedt.

**2.1.b Dienstregeling Eindhoven-Venlo: bediening stations tussen Helmond en Venlo.**

De bediening van stations tussen Helmond en Venlo wordt afhankelijk gesteld van het ontstaan van buffertijden, bijvoorbeeld als gevolg van de definitieve PHS-dienstregeling. Wij vinden dit geen deugdelijke basis voor het waarborgen van het voortbestaan van een halfuurdienst op deze stations. Zowel in het contract voor RE13 als in de Hoofdrailnetconcessie zal de eis moeten worden opgenomen dat beide vervoerders indien nodig moeten samenwerken om voor alle stations tussen Helmond en Venlo een halfuurdienst te waarborgen.

**2.1.c Zitplaatskans. De zitplaatskans is geformuleerd als een 'streven'.**

Dit vinden wij te zwak, gezien het belang van het bieden van voldoende vervoercapaciteit. Wij adviseren de zitplaatskans met het genoemde percentage als eis op te nemen.

**2.1.e Faciliteren vervoersgroei.**

Uit klachten van reizigers komt naar voren dat het traject Helmond-Eindhoven erg druk is. NS bevestigt dit. De drukste trein wordt nu gereden met 10 rijtuigen VIRM, met een capaciteit van meer dan 1000 zitplaatsen, exclusief klapstoelen en staanplaatsen. Een aantal reizigers in deze orde van grootte past niet in een trein met 480 zitplaatsen. Gezien de aanbodgerichte eisen aan vervoercapaciteit, adviseren wij het maken van afspraken over het opvangen van spitsdrukke voorafgaand aan de vaststelling van het PvE te doen en niet pas na de aanbesteding. Het als extra trein inleggen van RE13 op het traject Eindhoven-Venlo zou alvast een verruiming van de aangeboden vervoercapaciteit in de spits betekenen.

Daarentegen zou de doorgroei-optie ED1.3, met een vleugeltrein naar Eindhoven die in Mönchengladbach wordt afgesplitst, juist tot een verkleining van de aangeboden vervoercapaciteit tussen Venlo en Eindhoven kunnen leiden.

- 2.2.c Toegankelijkheid.** Alleen bij een perronhoogte van 76 cm en een spleetbreedte van maximaal 5 cm is sprake van zelfstandige toegankelijkheid voor reizigers met functiebeperking. Dit heeft de vervoerder niet geheel zelf in de hand. Bij het stellen van deze eis zal er dus zekerheid moeten zijn over de perronhoogte en de spleetbreedte tussen perron en treinvloer op de Nederlandse stations van RE13 in 2025. Voldoet de infrastructuur niet aan de gestelde eis, dan is reisassistentie nodig voor reizigers in een rolstoel. De reisassistentie van NS is echter niet alleen gericht op reizigers met een motorische beperking, maar ook op degenen met een visuele beperking. NS biedt deze assistentie nu desgevraagd op de stations Eindhoven, Helmond, Deurne, Horst-Sevenum en Venlo. Voor reizigers binnen Nederland is het gewenst dat zij de assistentieverlening voor deze stations bij één loket kunnen blijven aanvragen. Wij adviseren daarom in het PvE en later ook in de Hoofdrailnetconcessie een hiertoe strekkende verplichting op te nemen.
- 2.3.d Meetmethode sociale veiligheid.** De Duitse meetmethode voor het klantoordeel over sociale veiligheid wijkt af van de Nederlandse. Dit betreft de waarderingsschaal en mogelijk ook de specificatie in overdag/avond en trein/station. Voor de vergelijkbaarheid met treindiensten in Nederland verdient het overweging om de meting van klantoordelen op het Nederlandse deel van het traject aan te laten sluiten bij de Nederlandse OV-klantenbarometer.
- 2.4 De treinen rijden op tijd.** In Nederland zijn we van sturing op treinpunctualiteit overgegaan op een sturing op reizigerspunctualiteit. Dit omdat een eenzijdige focus op treinpunctualiteit geen rekening houdt met andere effecten die reizigers sterk treffen en deze effecten zelfs in de hand kan werken: rituitval, gemiste aansluitingen en het overslaan van tussenstations. Wel bepaalt lid (i) van artikel 2.4 in het concept-PvE dat de vervoerder geen vergoeding krijgt voor uitgevallen (delen van) ritten. Het effect van deze prikkel voor het traject Venlo-Eindhoven kunnen wij niet beoordelen omdat de afspraken over het toekennen van een vergoeding en het verdelen van de vervoeropbrengsten op het Nederlandse traject ons niet bekend zijn. Aangezien Venlo-Eindhoven een uitloper is van een Duitse regionale treindienst, is de kans reëel dat de vervoerder bij een sterk vertraagde trein kiest voor een kering in Venlo, zonder inzet van een vervangende trein. Wij adviseren om de vervoerder op het Nederlandse deel van het traject te beoordelen op reizigerspunctualiteit zoals dat op het Hoofdrailnet gebeurt en daarop ook een eventuele sanctie te baseren.
- 2.5 De reizigers worden goed geïnformeerd.** Wij adviseren de verplichting tot kosteloze levering van actuele reisinformatie conform publicatiedocument NDOV, zoals die ook geldt voor concessiehouders in Nederland, in het PvE op te nemen. Zie o.a. de Hoofdrailnetconcessie, artikel 37, lid 2, sub c en d.
- 2.8.b Ticketing op het Nederlandse deel van het traject.** Voor de reiziger is in de eerste plaats van belang dat hij bij de vervoerder op het Hoofdrailnet en de vervoerder van de doorgetrokken RE13 terecht kan met dezelfde dragers en dezelfde reisproducten. Draggers zijn bijvoorbeeld de OV-chipkaart, een kaartje uit de automaat of een e-ticket. Reisproducten zijn bijvoorbeeld een trajectabonnement, Dal Voordeel, samenreiskorting of een Keuzedag. Het ziet ernaar uit dat de huidige OV-chipkaart tegen 2025 zal zijn opgevolgd

door meerdere betaalwijzen op basis van diverse technologieën. Wij adviseren in het PvE voor de verlengde RE13 de eis op te nemen dat de vervoerder voor reizen binnen Nederland dezelfde dragers en reisproducten accepteert als de vervoerder op het Hoofdrailnet.

**2.8 In- en uitchecken op het Nederlandse deel van het traject.** Wij adviseren de eis toe te voegen dat reizigers die gebruik maken van RE13 voor een reis binnen Nederland, kunnen in- en uitchecken bij dezelfde poortjes/kaartlezers die de vervoerder op het Hoofdrailnet gebruikt.

**2.8 Tarieven op het Nederlandse deel van het traject.** Er ontbreekt in het concept-PvE een bepaling over de tarifiering voor reizen binnen Nederland. Wij adviseren voor het traject Eindhoven-Venlo de volgende eisen op te nemen:

- de tarieven van de vervoerder op het Hoofdrailnet worden op gelijke wijze toegepast;
- bij een binnenlandse treinreis met overstap in Eindhoven of Venlo op/van een andere vervoerder wordt geen dubbel opstaptarief berekend en wordt de langeafstandskorting toegepast op de gehele reis (conform de afspraak die nu reeds geldt voor de Nederlandse spoorvervoerders).

**2.8.f Internationale tickets.** De standaard voor ticketing wordt in eerste instantie bepaald door de TAP TSI, EU-verordening 454/2011. Aanbevelingen van de UIC komen eventueel pas daarna.

**2.10.e Reizigersoverleg en advies.** De bepalingen in Wp2000 en Bp2000 inzake de verplichting tot overleg met en het vragen van advies aan de consumentenorganisaties dienen onverkort te gelden voor het traject Eindhoven-Venlo van RE13. De vraag is dan nog, hoe dit praktisch het beste kan worden vormgegeven met een Duitse concessieverlener en mogelijk een andere vervoerder dan NS. Vooralsnog geven wij de voorkeur aan de vorm die ook gekozen is voor de onderhavige advisering: het ministerie van IenW vervult namens VRR de rol die de wet toekent aan de concessieverlener en het Locov fungeert als platform voor het consumentenoverleg. Dit kan ertoe leiden dat een tweede vervoerder toetreedt als deelnemer aan het Locov.

### **Tenslotte**

Op tal van plaatsen wordt een nadere uitwerking, afwijking of aanpassing van het PvE genoemd, bijvoorbeeld in 1.4.f, 1.5.c, 2.1.b, 2.8.h en 2.8.i. We willen u er op attent maken dat op zulke momenten een aanvullende adviesaanvraag noodzakelijk wordt.

Wij zijn natuurlijk van harte bereid ons advies nader toe te lichten.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV.