

LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER



Uitgave

Landelijk Overleg Consumentenbelangen
Openbaar Vervoer, Locov

Plesmanweg 1-6
2597 JG Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

070 456 9556
info@locov.nl
www.locov.nl

VOORWOORD

Ieder jaar wordt een grote hoeveelheid aan onderwerpen besproken en adviezen gegeven binnen het Locov. Er zijn altijd onderwerpen die extra aandacht vragen. In 2015 was dit bijvoorbeeld de dienstregeling en versnelling van de IC Brussel. Het lag in de lijn der verwachtingen dat IC Brussel in 2017 deels over de HSL gaan rijden. De consumentenorganisaties adviseerden het ministerie van Infrastructuur en Milieu af te zien van het bedieningsvoorstel voor 2017. Deze bood te weinig reistijdwinst en teveel negatieve impact op de binnenlandse dienstregeling volgens de consumentenorganisaties. Als alternatief stelden zij voor de IC Direct één keer per uur door te trekken naar Brussel. Het advies is als basis gebruikt voor de uitwerking van een nieuw dienstregelingvoorstel voor de IC Brussel.

Ook mogelijk materieeltekorten bij NS kreeg veel aandacht. Vanaf eind oktober 2015 in Locov verband meerdere malen gesproken over materieelontwikkelingen op korte en lange termijn bij NS. De verwachting was dat een tekort aan materieel tot problemen zou kunnen leiden, zoals overvolle treinen. NS heeft alle mogelijke scenario's in de reizigersontwikkelingen,

de in- en uittrede van materieeltypes en andere ontwikkelingen die relevant zijn met de consumentenorganisaties besproken. Ook alle mogelijke maatregelen om materieeltekort zoveel mogelijk tegen te gaan zijn aan de consumentenorganisaties voorgelegd. NS handelde hier op een open en transparante wijze.

NS en de consumentenorganisaties hebben in meerdere themasessies intensief overleg gevoerd over het herontwerp van de dienstregeling voor 2017. De consumentenorganisaties zijn op deze wijze intensief betrokken geweest bij de afwegingen en keuzen. Hierbij heeft NS ook suggesties van de consumentenorganisaties meegenomen.

Het is een goede zaak dat spoorzaken in een platform als het Locov op een constructieve wijze besproken kunnen worden. Een goede dialoog met respect voor ieders rol en verantwoordelijkheden is een belangrijke voorwaarde om stappen voorwaarts te kunnen maken.

Pauline Krikke,
Voorzitter Locov

BELANGRIJKSTE THEMA'S 2015

In het Locov overleggen consumentenorganisaties, NS, ProRail en het ministerie van Infrastructuur en Milieu over alles wat treinreizigers raakt. Daarbij komen veel onderwerpen aan bod. De belangrijkste thema's uit 2015 staan hieronder toegelicht.

OV-chipkaart en toegang stations

Vanwege diverse geweldsincidenten tegen conducteurs is NS in 2015 versneld doorgegaan met ingebruikname van de toegangspoorten op de stations. NS doet dat op een beheerste wijze. Voordat de poorten op een station worden afgesloten doet NS proeven in de spits en 24-uur-per-dag. De teller stond begin 2015 op 26 beheerst toegankelijke stations. Eind 2015 waren op 54 stations poortjes in gebruik. Een belangrijk station dat in 2015 in gebruik is genomen, is Rotterdam Centraal. De cijfers laten zien dat reizigers zich veiliger voelen op deze stations en dat zij minder vergeten om in- en uit te checken.

Vanaf februari 2015 biedt NS de houders van een Voordeelurenabonnement de mogelijkheid om tegen een meerprijs van 10,50 euro een papieren versie van de keuzedagen aan te schaffen. De consumentenorganisaties drongen in 2014 bij NS aan op herinvoering van de papieren keuzedagen, omdat

bepaalde delen van de achterban moeite hadden met de digitale keuzedagen.

Vanaf 1 april 2015 heeft NS het Kids Vrij abonnement geïntroduceerd. Kinderen tot en met 11 jaar kunnen met dit gratis abonnement onder begeleiding van een volwassene reizen. Dit is één van de verbeteringen die NS en andere vervoerders hadden aangekondigd naar aanleiding van het eerste onderzoek naar incomplete transacties. Vanaf 1 juni heeft NS OV Vrij, de vervanger van het OV-jaarabonnement, ingevoerd. Met deze kaart kunnen reizigers op elk gewenst moment gebruik maken van trein, tram, bus en metro. De consumentenorganisaties hebben in hun advies gewezen op forse prijsgevolgen voor abonnementshouders met bijabonnementen. NS heeft toegezegd de OV-jaarkaarthouders met meerdere bijabonnementen persoonlijk te benaderen voor een advies op maat.

NS is vanaf oktober 2015 een proef gestart met een persoonlijk servicedienst, NS Extra. Reizigers met een persoonlijke OV-chipkaart konden aan de proef meedoen. NS informeert deze deelnemers wanneer zij vergeten uit te checken. Zij gaan bovendien punten sparen voor afgelegde kilometers. In een zeer korte

termijn hebben de benodigde 10.000 testreizigers zich aangemeld bij NS. In 2016 zal NS besluiten over het vervolg van de dienst.

Dienstregeling 2015, 2016 en 2017

NS voert op vaste momenten in het jaar, via zogenaamde wijzigingsbladen, wijzigingen door in de dienstregeling. Voor invoering legt NS voorgenomen wijzigingen voor advies aan de consumentenorganisaties voor. Dit leidt regelmatig tot aanpassing van de plannen. Zo heeft NS in 2015 op advies van de consumentenorganisaties de middagspitsbediening van de Sprinters Nijmegen – Wijchen gewijzigd om deze beter te laten aansluiten bij de vervoersvraag.

“Een ingewikkelde en veelomvattende operatie, waarin veel afwegingen plaatsvinden”

Naast de jaarlijkse, relatief beperkte wijzigingen, kiest NS af en toe voor een volledig herontwerp van de dienstregeling, o.a. om in te spelen op veranderingen in de infrastructuur of in de vervoervraag van de reizigers. Zo'n landelijk herontwerp is een ingewikkelde en veelomvattende operatie, waarin veel afwegingen plaatsvinden. Voor de dienstregeling van 2017 is een

landelijk herontwerp voorzien. NS en de consumentenorganisaties hebben in 2015 in meerdere themasessies intensief overleg gevoerd over het herontwerp van de dienstregeling voor 2017. De consumentenorganisaties zijn op deze wijze betrokken geweest bij de afwegingen en keuzen. NS heeft sommige suggesties van de consumentenorganisaties meegenomen, zoals de bedieningswijze van Almere Buiten. In 2016 adviseren de consumentenorganisaties over het dienstregelingontwerp voor 2017.

Voor 2017 was vanuit de lange termijn spooragenda een eerste stap voorzien naar hoogfrequent rijden van de treinen. NS heeft de consumentenorganisaties betrokken bij de besluitvorming over al dan niet hoogfrequent rijden in 2017. Uiteindelijk is besloten de frequenties niet in 2017 te verhogen. Ook hebben NS en de consumentenorganisaties in 2015 een aantal keer gesproken over de voornemens met betrekking tot dienstregeling 2016. Gezien het landelijke herontwerp voor 2017 zijn de wijzigingen in de dienstregeling voor 2016 beperkt gebleven.

Vervoerconcessie Hoofdrailnet en Beheerconcessie spoor per 2015

In 2015 hebben ProRail en NS conform de nieuwe beheer- en vervoerconcessie voor het eerst de hoofdlijnen van het beheer- en vervoerplan, i.p.v. het

ontwerp beheer- en vervoerplan, ter consultatie aangeboden. Het belangrijkste sturingsinstrument is de beleidsprioriteitenbrief van het ministerie van IenM. In deze brief geeft het ministerie aan waaraan NS en ProRail extra aandacht moeten besteden bij het uitvoeren van de concessietaken. De nadruk lag in 2015 op meer focus op de wensen van de reizigers- en goederenvervoerders, betrouwbare operatie, kwaliteit en beschikbaarheid van de infrastructuur, de verbetering van de deur-tot-deur reis en de intensievere samenwerking met de vervoerders.

De hoofdlijnen zijn de eerste stap in het proces om een beheer- en vervoerplan op te stellen. Voor beide partijen was het nog wel aftasten over de inhoud van dit document; wat wel/niet meteen op te nemen. Jaarlijks start voor 1 juni de consultatie, waarbij ProRail aan een brede groep stake-holders advies of zienswijze vraagt over de hoofdlijnen van het beheerplan. NS consulteert conform de vervoerconcessie het vervoerplan aan een beperktere groep. Vervolgens worden de reacties in behandeling genomen. Ook wordt vastgesteld welke worden meegenomen. Indieners van een zienswijze worden uiterlijk 1 september hierover geïnformeerd. Daarna wordt het beheer- en vervoerplan ter beoordeling en vaststelling aan de staatssecretaris van IenM voorgelegd.

HSL-Zuid en de verbindingen met België

Eind 2015 hebben de consumentenorganisaties en NS overleg gevoerd over de dienstregeling van de IC Brussel in 2017. Volgens de plannen zou de IC Brussel in 2017 tussen Rotterdam en Antwerpen over de HSL gaan rijden. De consumentenorganisaties hebben een advies hierover uitgebracht. Zij adviseerden af te zien van het bedieningsvoorstel voor 2017. Het dienstregelingvoorstel bood in hun ogen te weinig reistijdwinst en teveel negatieve impact op de binnenlandse dienstregeling. Als alternatief stelden de consumentenorganisaties voor de IC Direct één keer per uur door te trekken naar Brussel. Dit levert een betere reistijd op en voorkomt dienstregelingproblemen rondom Den Haag. Dit advies van de consumentenorganisaties is uiteindelijk voor een groot deel opgenomen in de kabinetsreactie op het rapport van de Parlementaire Enquêtecommissie Fyra.

In Locov-verband wordt al enige tijd gesproken over de verbinding tussen Roosendaal en Antwerpen. Wanneer de IC-Brussel over Breda gaat rijden, verliest Roosendaal een vlotte verbinding met België. NS heeft de consumentenorganisaties advies gevraagd over voorstellen voor de verbetering van de treinfrequentie. NS en de consumentenorganisaties zijn het erover eens dat de bereikbaarheid van België vanuit westelijk Noord-Brabant en Zeeland het meest gediend is met

het doortrekken van de IC-treindienst Charleroi – Essen naar Roosendaal. Een tweede stoptrein per uur is ook een welkome optie, maar heeft niet de voorkeur van NS en de consumentenorganisaties. NS werkt samen met de NMBS om de verbetering op deze verbinding te realiseren.

Aanpak volle treinen

De consumentenorganisaties zijn in 2015 betrokken geweest bij de materieelontwikkelingen op korte en lange termijn. Zo is er in de Locov-vergadering van oktober 2015 gesproken over de materieelontwikkelingen op middellange termijn. Hierbij is besproken welke scenario's er mogelijk zijn in de reizigersontwikkelingen, de in- en uittrede van materieeltypes en andere ontwikkelingen die relevant zijn.

“Piekmomenten van de dag ontlasten”

Ook is er in december 2015 een themasessie georganiseerd over de materieelontwikkelingen op korte termijn (met name in 2016) en de maatregelen die NS voornemens was hierover te nemen. De consumentenorganisaties hadden evenals NS zorgen over de beschikbare capaciteit voor 2016 en stelden NS de vraag of al het mogelijke is gedaan om voldoende capaciteit te bieden. NS heeft de consumentenorgani-

saties laten zien welke maatregelen er genomen worden zowel aan de vraagzijde als aan de aanbodzijde.

De consumentenorganisaties deelden de analyse en aanpak van NS en volgen de ontwikkelingen in 2016 op de voet. Zij delen ook het uitgangspunt van het sluiten van maatschappelijke allianties om de piekmomenten van de dag te ontlasten. NS en de consumentenorganisaties blijven in gesprek over dit thema.

Inzicht in afwegingen ProRail

In 2014 heeft ProRail in samenwerking met de consumentenorganisaties een aantal processen benoemd als ‘black box’ en het streven geformuleerd om transparanter over deze processen te communiceren. Dit ging over de volgende onderwerpen:

- Hoe maakt ProRail de afweging tussen saneren in infra ten opzichte van het behouden van bijstuuringsmogelijkheden?
- Welke maatregelen treft ProRail om de reizigershinder bij bouwprojecten te minimaliseren?
- Hoe worden buitendienststellingsscenario's afgewogen waardoor zo min mogelijk reizigershinder ontstaat?
- Welke maatregelen treft ProRail om de reizigershinder door infrastoringen te verminderen, met name bij de meest impactvolle storingen
- Hoe wordt de aanscherping van veiligheidsnormen afgewogen tegen de mogelijkheid treinen te kunnen blijven rijden?

In 2015 heeft ProRail door middel van themasessies, werkbezoeken en toelichting in Locov-vergaderingen het gesprek in het Locov over deze 'black boxes' voortgezet en is verder inzicht gegeven in bovenstaande processen.

Klanthinder bij grote buitendienststellingen

ProRail vernieuwt op grote schaal spoor en stations. Grote knooppunten worden aangepast om meer treinen te kunnen verwerken, de punctualiteit te verbeteren en storingen te voorkomen, zoals op Utrecht Centraal, het spoor rond Amsterdam en Den Bosch. Stations worden groter en comfortabeler. Begin 2015 heeft ProRail aan de hand van een aantal projecten die in 2016 uitgevoerd gaan worden, berekeningen laten zien met de methodiek voor klanthinder die is ontwikkeld in overleg met NS en consumentenorganisaties. Verschillende varianten zijn doorgerekend met een formule om de ervaren extra reizigersminuten (ERM) te kunnen vergelijken. Zo wordt duidelijk wat het effect is van aantal overstappen, extra wachttijd en vervangend busvervoer op de ervaring van hinder bij de reiziger.

Met behulp van deze methodiek zou ProRail de klanthinder bij grote buitendienststellingen kunnen verminderen of andere afwegingen maken bij het plannen van de buitendienststellingen.

De consumentenorganisaties, NS en ProRail zijn alle positief over de eerste resultaten en zien goede mogelijkheden om de methodiek voor het gewenste doel in te zetten. De methodiek is verder ontwikkeld en rond de zomer van 2015 is in een themasessie voor een aantal projecten de verschillende uitvoeringsvarianten doorgerekend.

Wisselbeleid en Veiligheidsnormering

De consumentenorganisaties hebben hun zorgen geuit over wisselsanering en aanscherping van veiligheidsnormen. Zij vrezen dat door beide de beschikbaarheid van infrastructuur voor de dienstregeling en de mogelijkheden voor de be- en bijsturing verminderen. ProRail is over deze zorgpunten een dialoog gestart met de consumentenorganisaties. In maart 2015 was er een themasessie waarin ProRail aan de hand van de casus 'doorstroomstation Utrecht' heeft uitgelegd hoe zij de infrastructuur aanpast voor de toekomst. Daarnaast hebben de consumentenorganisaties geadviseerd over de ontwerpregels voor infrastructuur.

Klanthinder door storingen

In 2015 heeft ProRail de consumentenorganisaties verder betrokken bij de prestaties op het gebied van storingen en de klanthinder die het gevolg hiervan is. Er is afgesproken dat ProRail de consumenten-

organisaties maandelijks een overzicht verstrekt waarin het aantal storingen staat vermeld, verdeeld naar hinderklasse en oorzaak. Het overzicht bevat ook de nieuwe indicator klanthinder (aantal storingen in de klassen met de grootste aantallen geraakte reizigers).

“Verbeteringen doorvoeren in het belang van een betrouwbaar spoorstelsel voor de reiziger”

De consumentenorganisaties maken zich zorgen over het aantal grote verstoringen begin 2015; zij zien graag verbeteringen doorgevoerd in het belang van een betrouwbaar spoorstelsel voor de reiziger. Afsproken is de evaluaties van grote storingen te delen met de consumentenorganisaties. Zowel de storingsoverzichten als de evaluaties van recente verstoringen zijn besproken met de consumentorganisaties tijdens een themasessie vanuit Asset-management in maart 2015.

Schouwen van stations

In 2015 hebben de consumentenorganisaties samen met NS en ProRail een ronde gemaakt op stations van Breukelen en Amsterdam Centraal. Daarbij is er

specifiek gekeken naar wayfinding en gebruikersvriendelijkheid van de stations. Dat heeft een uitgebreide lijst opgeleverd van heel concrete, praktische opmerkingen en suggesties. Eind 2015 is een terugkoppeling gegeven over de acties die hieruit voortvloeiden.

DE DEELNEMERS

Voorzitter

Mevrouw P.C. Krikke

Consumentenorganisaties

ANWB	De heer J. Weegink
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 (vanaf oktober 2016)

Ministerie van Infrastructuur en Milieu, directie Openbaar vervoer en Spoor

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

NS Reizigers

De heer H. Peters
Mevrouw M. Kaper
Mevrouw S. van Steenbergen (tot juli 2016)
De heer T. Douma (vanaf juli 2016)

ProRail

De heer J. Mulder
Mevrouw C. Nauta

Secretariaat Locov

De heer A. Frerichs



“Kern van de ambitie
is een optimale reis
van deur tot deur”





“Nederland is het eerste land in de wereld, waar je met één chipkaart in het gehele OV kan reizen”

THEMASESSIES IN 2015

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 IenM 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 2015 hebben de volgende themasessies plaatsgevonden:

NS Reizigers

20 januari	Overleg OV-Chipkaart; invoering en werking
20 januari	Besteding boete IC-Direct
26 februari	Overleg OV-Chipkaart; invoering en werking
5 maart	Berekening en weergave klanttevredenheid
25 maart	Overleg OV-Chipkaart; invoering en werking
20 april	Overleg OV-Chipkaart; invoering en werking
1 mei	Behoeften van reizigers in het weekend
1 mei	Ontwikkeling nieuwe prestatie indicatoren t.b.v. klanttevredenheid
20 mei	Overleg OV-Chipkaart; invoering en werking
27 mei	Dienstregeling NS Reizigers 2017
1 juli	Consumentenmarkt en OV-Chipkaart
2 september	Be- en bijsturing in de toekomst, de commandostructuur
23 september	Dienstregeling NS Reizigers 2017
29 oktober	Reisinformatie bij ontregelingen; visie en stand van zaken
19 november	Deepdive maken dienstregeling

2 december	Consumentenmarkt en OV-Chipkaart
7 december	Dienstregeling NS Reizigers 2017
9 december	Drukke op perrons Schiphol
15 december	Dienstregeling 2017 met focus op Limburg, Zeeland en Brabant
18 december	Maatregelpakket tekort aan treincapaciteit in 2016

ProRail

27 januari	Groot Utrecht
17 maart	Assetmanagement 'Van Tao naar klanthinder'
31 maart	Buitendienststellingen
27 mei	Bezoek Verkeersleiding post Amsterdam
18 juni	Amsterdam CS en gerelateerde projecten
7 juli	Buitendienststellingen en jaardienstverdeling 2016
30 juli	Stationsbezoek Breukelen en Amsterdam Centraal
2 september	Afwegingskader be- en bijsturing in de toekomst
28 september	Spoorvernieuwing Utrecht

NS Reizigers en ProRail

31 maart	Be- en bijsturing in de toekomst
1 mei	Prestatie indicatoren
15 juni	Be- en bijsturing in de toekomst

Infrastructuur en Milieu

28 januari	Landsdelige en landelijke OV- en spoortafels
9 februari	Beleidsprioriteiten Spoor 2016
8 september	Landelijke OV- en spoortafel en OV Toekomstbeeld
9 december	Drukke op perrons Schiphol

NS International

11 november	IC Amsterdam – Brussel in 2017
11 december	Brainstorm piek- en dalspreiding op de IC Amsterdam – Brussel

ADVIEZEN IN 2015

Conform de Wet personenvervoer 2000 adviseren de consumentenorganisaties gevraagd en ongevraagd, NS Reizigers, NS International, 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 2015 hebben uitgebracht.

ADVIEZEN CONSUMENTENORGANISATIES

Nr.	Maand	Aan	Onderwerp
1	Januari	NS Reizigers	Wijzigingen dienstregeling per februari 2015
2	Januari	NS Reizigers	Papieren keuzedagen
3	Februari	NS Reizigers	Aanpassing geldigheid internationale kaartjes
4	Maart	NS Reizigers	Wijziging dienstregeling per 13 april 2015
5	Maart	NS Reizigers	Basisuurpatroon en 7x24 uuruitwerking dienstregeling 2016
6	Mei	NS Reizigers	OV Vrij abonnement
7	Mei	NS Reizigers	Wijzigingen dienstregeling per 14 juni 2015

VERVOLG ADVIEZEN CONSUMENTENORGANISATIES

Nr.	Maand	Aan	Onderwerp
8	Juni	ProRail	Zienswijze consumentenorganisaties op hoofdlijnen beheerplan 2016
9	Juni	NS Reizigers	Ontwikkeling prestatie indicatoren Beheerconcessie en Vervoerconcessie
10	Juni	NS Reizigers	Zienswijze consumentenorganisaties op hoofdlijnen Vervoerplan 2016
11	Augustus	NS Reizigers	Uitdunnen sprinterdiensten t.b.v. evenementen
12	Augustus	NS Reizigers	Aanvullend advies papieren keuzedagen
13	Augustus	NS Reizigers	Herfstmaatregelen en wijzigingen in de dienstregeling per september 2015
14	September	NS Reizigers	Methodiek onderzoek naar klanttevredenheid NS
15	September	NS Reizigers	Tarieven NS 2016
16	November	NS Reizigers	Ontheffingen concessievereisten dienstregeling 2016
17	November	IenM	Aanpassing en aanvulling prestatie indicatoren Beheerconcessie en Vervoerconcessie
18	November	NS Reizigers	Wijzigingen in de dienstregeling per december 2015
19	November	NS Reizigers	Dienstregeling IC Amsterdam – Brussel in 2017

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

PLANNING ONDERWERPEN 2016

De onderstaande lijst van onderwerpen is een indicatieve planning voor het Locov.

OVERLEG NS REIZIGERS, MINISTERIE VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU, ProRAIL EN CONSUMENTENORGANISATIES

Onderwerpen	Planning 2016
Stationsbezoeken	Hele jaar door
Bereikbaarheid van Schiphol	Hele jaar door
Dienstregeling nationaal en internationaal 2016: Wijzigingsbladen dienstregeling	Hele jaar door
Reizigershinder bij grote buitendienststellingen, ontwikkelen ERM norm	Hele jaar door
Klanthinder door storingen	Hele jaar door
Dienstregeling nationaal en internationaal 2017	Eerste, tweede en mogelijk derde kwartaal
Be- en bijsturing in de toekomst	Eerste, tweede en mogelijk derde kwartaal
Lange Termijn Spooragenda	Hele jaar door
Railmap ERTMS	Wanneer opportuun
Beoordeling klanttevredenheid NS	Alle kwartalen
Klantbeleid NS jaarlijkse voortgangsbespreking	Tweede kwartaal

VERVOLG OVERLEG NS REIZIGERS, MINISTERIE VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,
PRORAIL EN CONSUMENTENORGANISATIES

Onderwerpen	Planning 2016
Tarieven nationaal en internationaal 2017	Tweede en derde kwartaal
Beheerplan 2017: zienswijze consumentenorganisaties	Tweede kwartaal
Vervoerplan 2017: zienswijzen consumentenorganisaties	Derde kwartaal, opstart in tweede kwartaal
Sociale Veiligheid: jaarlijkse bespreking stand van zaken	Derde kwartaal
Reisinformatie: bespreken van verbeteringen en actuele ontwikkelingen	Hele jaar door
OV-Chipkaart, reisproducten en reizigersservices: stand van zaken, nieuwe ontwikkelingen en wijze van implementatie	Hele jaar door
Internationale verbindingen	Hele jaar door

HET LOCOV

Kerntaken van het Locov zijn informatie-uitwisseling, overleg en advies tussen consumentenorganisaties enerzijds en het ministerie van Infrastructuur en Milieu, 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 Milieu 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 treinreizigers en de concessies waaronder zij opereren. De consumentenorganisaties behartigen in het Locov de belangen van die reiziger. NS en IenM 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 deze wettelijke verplichting niet, maar handelt wel in de geest van deze verplichting. 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 IenM). Het is dus niet zo dat "het Locov" adviseert, want dan zou NS, ProRail of IenM mede zichzelf adviseren.

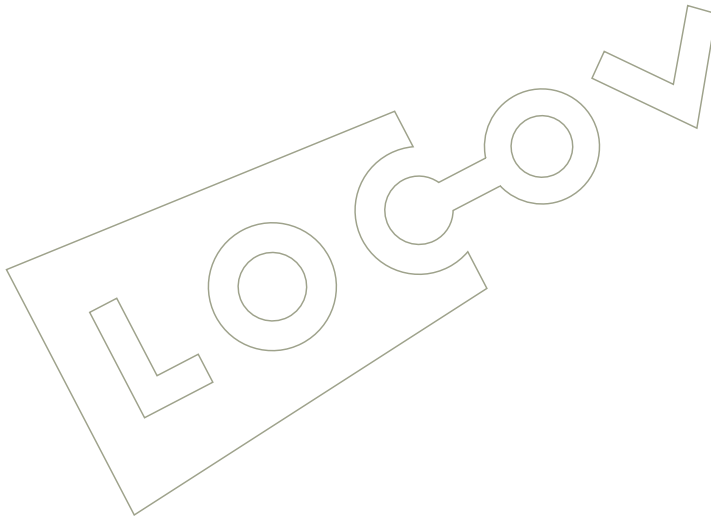
In 2015 hebben de consumentenorganisaties in totaal 19 adviezen uitgebracht.

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 de Directie Participatie van het ministerie van Infrastructuur en Milieu. De noodzakelijke kosten voor het functioneren van het Locov komen grotendeels ten laste van het ministerie.

In 2015 hebben de consumentenorganisaties zeven keer formeel vergaderd met NS, ProRail en met het ministerie van Infrastructuur en Milieu. In deze formele bijeenkomsten zijn onder andere de actuele thema's besproken, de adviesprocedures formeel afgehandeld en is de agenda bepaald voor de komende periode. 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 Locov-themasessie wordt uitvoerig gesproken over één onderwerp, terwijl in een formele Locov-vergadering diverse

onderwerpen relatief kort aan de orde komen.
In 2015 vonden 38 themasessies plaats. In 2016 zijn ten minste zeven formele bijeenkomsten voorzien.

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 Milieu plaats.



Redactie:

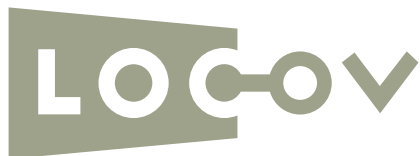
Secretariaat Locov

Ontwerp:

hAAi, Rotterdam

Drukwerk:

van Deventer, 's Gravenzande



LANDELIJK OVERLEG

CONSUMENTENBELANGEN

OPENBAAR VERVOER

