



LANDELIJK OVERLEG  
CONSUMENTENBELANGEN  
OPENBAAR VERVOER

Aan  
Drs. J.A. Jacobs  
Directeur Spoor,  
Ministerie van Verkeer en Waterstaat

Contactpersoon  
drs. A. Frerichs  
Datum  
21 december 2009  
Ons kenmerk  
Locov 2009/226  
Onderwerp  
Advies concept beleidsvoornemen vervoerconcessie hoofdrailnet vanaf 2015

Doorkiesnummer  
070-351 9556  
Bijlage  
-

Geachte heer Jacobs,

In uw brief van 27 november jongstleden (V&W/DGMO-2009/11189) vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, te adviseren over het concept beleidsvoornemen om de vervoersconcessie voor het hoofdrailnet vanaf 2015 onderhands aan NS te gunnen. Wij voldoen graag aan uw verzoek.

### **Advies**

Onderhandse gunning van de hoofdrailnetconcessie aan NS betekent zekerheid voor NS en rust in het bestel, maar mag niet tot gevolg hebben dat NS achterover leunt. Wij stemmen daarom in met uw voornemen tot onderhandse concessieverlening aan NS, maar onder voorwaarde dat deze gunning wordt vergezeld van stevig aangescherpte concessievoorwaarden. Hoewel de concessie nog moet worden opgesteld, willen wij deze gelegenheid graag aanpakken om enkele punten voor aanscherping aan te dragen. Deze punten vindt u hieronder terug. Daarnaast pleiten wij er ook voor om verbeteringen en/of aanscherpingen in de concessie, indien mogelijk, al op een eerder moment dan 2015 te laten ingaan.

### **Inspanningsverplichting bij bredere OV-belangen**

NS heeft als marktleider een centrale en dominante positie in het Nederlandse spoorvervoer en is als 'facilitair bedrijf' ook werkzaam buiten de directe invloedssfeer van het hoofdrailnet. Daar waar van NS in deze rol dienstbaarheid wordt verwacht aan OV-brede belangen (bijvoorbeeld met betrekking tot stations, reisinformatie, tariefintegratie en distributie), pleiten wij voor het opnemen van inspannings- of prestatieverplichtingen in de hoofdrailnetconcessie.

### **De prestatie-indicatoren voor NS**

Een goede maatregel zou kunnen zijn om een koppeling aan te brengen tussen de toegestane prijsverhoging en de geleverde kwaliteit in de vorm van klantoordelen en 'harde' meetgegevens, zoals reizigerspunctualiteit, zitplaatskans en aandeel in de (totale) mobiliteit in ons land.

Secretariaat  
Bezoekadres  
Koningskade 4  
2596 AA DEN HAAG

Postadres  
Postbus 20906  
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 351 8999  
Telefax (070) 351 9393

Bereikbaar vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 1.

*In het Locov hebben zitting: Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Nederlandse Spoorwegen, ANWB, Consumentenbond, Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland, Fietsersbond, Landelijke Studenten Vakbond LSVb, Ouderenorganisaties CSO en ROVER.*

Opname van een indicator waarmee de prijs – kwaliteitverhouding kan worden gemeten lijkt ons zeer zinvol.

Wij willen pleiten voor nieuwe of betere eisen m.b.t. reistijd en betrouwbaarheid daarvan voor de reiziger. Het afgelopen jaar heeft de NS ervaringen opgedaan met 'reizigerspunctualiteit'. De verwachting is dat deze indicator, aldus het Vervoerplan voor 2010, "...mogelijk na 2010 in plaats komt van bestaande indicatoren". In hoeverre deze indicator iets zegt over de reistijd van de reiziger en de betrouwbaarheid van de reistijd (zoals in de dienstregeling is afgesproken) is ons nog niet duidelijk. Wij dringen derhalve aan op een snellere invoering. Zolang deze indicator nog niet is ontwikkeld, dient er ook een indicator te zijn voor gehaalde aansluitingen. Samen met het klantoordeel op tijd rijden, de gereden treinen en de aankomstpunctualiteit bepaalt deze de kwaliteit van de reistijd van de klant.

Een ander punt ter aanscherping, dat vooral geldt voor de indicatoren kans op een zitplaats en op tijd rijden, is de noodzaak om bodemniveaus te definiëren om te voorkomen dat de dienstverlening op bepaalde treinseries beneden een aanvaardbaar minimum zakt. De huidige prestatie-indicatoren en de invulling die NS daaraan geeft in het Vervoerplan zijn immers gemiddelden.

#### **Toegankelijkheid**

Wij zijn van mening dat de komende jaren, vooruitlopend op de gunning van de nieuwe concessie, stevig met NS moet worden onderhandeld over scherpere toegankelijkheidseisen. Dit moet ertoe leiden dat stations toegankelijk zijn, de reiziger gemakkelijk een kaartje kan aanschaffen, de trein toegankelijk is en er geen ontoegankelijke treinen meer worden besteld en alle nog te bestellen treinen een toilet zullen hebben. De nieuwe concessie zou eveneens moeten eisen dat materieel dat in 2020 nog rijdt (10 jaar eerder dan 2030) alsnog toegankelijk wordt gemaakt en van toiletten is voorzien.

#### **Aanbesteding en reikwijdte van het hoofdrailnet en vervoersconcessies**

De decentralisatie en aanbesteding van regionale treindiensten hebben geleid tot een grotere betrokkenheid van decentrale overheden en vervoerders. De regionale treindiensten zijn daarmee veranderd van perspectiefloze 'nevenlijnen' in perspectiefrijke 'core business'. De consumentenorganisaties bepleiten een voortzetting van dit beleid. Er mogen echter geen gebruiksdrempels ontstaan op de grenzen tussen hoofdrailnet en regionale spoorlijnen. Dit dreigt bijvoorbeeld het geval te worden bij het tarief en bij het gebruik van de chipkaart. Reizigers mogen er niet door worden gehinderd dat op het Nederlandse spoorwegnet verschillende exploitanten werkzaam zijn. Daarnaast lijkt het ons wenselijk om in de hoofdrailnetconcessie de regionale overheden meer invloed te geven op de regionale treindiensten op het hoofdrailnet. Dit leidt in onze ogen tot een verbetering in de samenhang tussen het OV-aanbod in de grote agglomeraties. Wij pleiten ervoor om de mogelijkheden hiertoe op korte termijn te onderzoeken.

Wij zien uw reactie met belangstelling tegemoet en zijn uiteraard bereid ons advies toe te lichten.

Met vriendelijke groet,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,  
namens deze,

drs. G.B.M. Leers