

Aan

Ministerie van Infrastructuur en Milieu
DGB/OVS
Hellen van Dongen
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Contactpersoon

Arnoud Frerichs

Datum

11 augustus 2017

Ons kenmerk

Locov 2017-**volgt.**

Onderwerp

Advies gebruik middelen reizigersfonds

Doorkiesnummer

070-4569556

Bijlage(n)

-

Uw kenmerk

IenM/BSK-2017/157700

Geachte mevrouw Van Dongen,

Op 20 juli heeft u per brief¹ de consumentenorganisaties in het Locov een advies gevraagd over besteding van de middelen uit het reizigersfonds. In 2015 was de kans op een zitplaats op de binnenlandse HSL-verbindingen te laag. Te vaak moesten reizigers staan. In 2016 was dit ook het geval. Bovendien haalden NS en ProRail in 2016 de prestatieafspraken ten aanzien van punctualiteit niet. U heeft daarom NS en ProRail boetes opgelegd. U vraagt ons nu om advies over de besteding van deze boetegelden en doet daarbij 2 concrete voorstellen.

Voor ons staat voorop dat de prestaties op de HSL beter moeten. Ook in 2017 krijgen wij veel klachten hierover. De punctualiteit schommelt tussen de 85 en 90 procent², de uitval ligt tussen de 5 en 10 procent. De prestatie-indicator Reizigerspunctualiteit scoorde voor de eerste maanden van 2017 onder de bodemwaarde³. Uw uitgangspunt dat de besteding van het reizigersfonds ten goede moet komen aan de reizigers die de overlast (hebben) ervaren, onderschrijven wij.

In een themasessie heeft u samen met NS toegelicht hoe u de uitwerking van uw voorstel ziet. Omdat deze toelichting niet is opgenomen in de adviesaanvraag, maar wel essentieel is voor onze advisering, nemen wij deze op in dit advies.

Als eerste maatregel wilt u de vaste reizigers met een IC Direct Altijd Toeslagvrij jaarabonnement een deel van de abonnementskosten teruggeven. Daarbij denkt u aan een bedrag van zo'n 100 euro. Dit staat ongeveer gelijk aan 2 maanden toeslagvrij reizen. Privacyregelgeving staat NS niet toe om ex-abonnementhouders

¹ IenM/BSK-2017/157700 Besteding reizigersfonds.

² Bron: Prestatie dashboard ProRail, meetpunt Schiphol voor de IC Direct richting Breda en Rotterdam.

³ Bron: Verantwoording prestaties NS op www.ns.nl

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

te contacteren waardoor alleen de huidige abonnees kunnen profiteren. Vanwege het ontbreken van contactgegevens kunnen maandabonementhouders ook geen gebruik maken van de compensatie.

Wij adviseren positief over deze maatregel. Door het terugstorten van 100 euro komt het geld uit het reizigersfonds direct bij de reizigers terecht die overlast ervaren. Het hoofddoel van de besteding van de gelden, genoegdoening, is daardoor effectief behaald. Wel vragen wij aandacht voor ex-abonementhouders. Gedacht kan worden aan een oproep om zich te melden bij NS, zodat ook zij kunnen worden gecompenseerd voor de hinder die zij hebben ondervonden. Hetzelfde geldt voor maandabonementhouders.

Als tweede maatregel wilt u tijdens de daluren de toeslag op de IC-direct verminderen of afschaffen. Een toeslagvrije IC-Direct heeft een aanzuigende werking, waardoor de zitplaatskans afneemt. Juist daarvoor is NS beboet. Daarom stelt NS voor om gedurende twee á drie maanden een actie te houden waarbij aan de rode toeslagpaaltjes op sommige uren niet de gebruikelijke € 2,40 per enkele reis wordt berekend, maar € 1,40 (= 40% korting) of € 0,00. Het lagere bedrag van € 1,40 geldt in de 'schouderpitsuren': op maandag tot en met vrijdag van begin dienst tot 7.00 uur, van 8.30-10.00 uur, van 15.00-16.00 uur en van 18.00-19.30 uur. Voor de reguliere kortingsproducten hanteert NS andere spitstijden (te weten: 6.30-9.00 en 16.00-18.30). NS stelt dat op zaterdag de spitsuren ook te druk zijn om de toeslag af te schaffen, mogelijk wordt daarom tijdens de zaterdagspits (7.00-10.00 uur en 15.00-19.30 uur) ook alleen de 40% kortingsvariant gehanteerd. De toeslag van € 0,00 geldt op werkdagen van 10.00-15.00 uur en 's avonds na 19.30 en gedeeltelijk op zaterdag en zondag (voor 7.00 uur, tussen 10.00 en 15.00 uur en na 19.30 uur).

Reizigers moeten, ook in de uren waarop de toeslag € 0,00 euro is, met hun OV-chipkaart langs de toeslagpaaltjes blijven gaan. Het paaltje bepaalt dan, afhankelijk van het inchecktijdstip, het juiste bedrag (of geen bedrag). De kaartautomaten en digitale reisinformatieborden worden niet aangepast, dat kost teveel geld en/of tijd. Bovendien zouden de kosten voor deze aanpassingen mogelijk betaald moeten worden uit het reizigersfonds.

Voor ons staat voorop dat een maatregel duidelijk moet zijn. Het moet voor een reiziger duidelijk zijn wanneer een toeslag vereist is en waarom dat buiten de spits niet het geval is. Dat kan volgens ons bereikt worden door eenvoud in de maatregel en duidelijke communicatie. Het hanteren van de reguliere spitstijden is eenvoudig en makkelijk te communiceren. Tevens kan door het gebruiken van de reguliere spitstijden ook duidelijk de link met de genoegdoening als compensatie voor ondermaats presteren worden gelegd. Bovendien zorgt dit voor een vermindering van de kosten ten behoeve van communicatie- en systeemaanpassingen. De aanwezige middelen in het reizigersfonds dienen bij de reiziger terecht te komen en moeten niet worden besteed aan randzaken.

Het afschaffen van de toeslag kan een aanzuigende werking hebben. Mogelijk zullen meer reizigers de IC Direct gaan gebruiken. Deze reizigers verwachten daarbij wel een betrouwbaar product. Helaas moet geconstateerd worden dat de prestaties in de eerste helft van 2017 nog steeds onder de maat zijn. Bovendien hebben reizigers tussen Rotterdam en Breda nu ook te maken met verbindingen via de HSL, die een lagere betrouwbaarheid kent dan zij gewend waren. Het tegemoet komen aan de incidentele reizigers op de HSL-Zuid door het niet hanteren van een toeslag kan onze principiële steun krijgen. Voor de uitwerking van deze maatregel geldt daarbij als randvoorwaarde dat eenvoud voorop moet staan. Het moet voor de reiziger duidelijk zijn wanneer er geen toeslag nodig is en waarom dat is. Daarom adviseren wij u de toeslag alleen te hanteren tijdens de reguliere spitsuren. Verder adviseren wij om op het station, op de kaartautomaat en in de reisplanner duidelijk te communiceren wanneer de toeslag vereist is.

Gezien de huidige prestaties adviseren wij tevens de looptijd van de actie te verlengen tot het moment dat de bodemwaarde van de KPI's wel gehaald zijn. Daarmee wordt de reiziger direct gecompenseerd voor de overlast.

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

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Kruyt', with a long horizontal line extending to the right from the end of the signature.

Arriën Kruyt