

Position Paper Reizigersvereniging Rover

Ten behoeve van de hoorzitting NS-jaarcijfers, 5 maart 2024

Reizigersvereniging Rover is de vertegenwoordiger van alle reizigers in de duurzame gedeelde mobiliteit. Wij onderzoeken wensen van reizigers, signaleren problemen waar reizigers tegen aanlopen en vertegenwoordigen de reiziger in wettelijke adviesorganen. In de WP2000 is een adviesrecht opgenomen voor consumentenorganisaties over eigenlijk alle beleidsmatige en operationele zaken in het openbaar vervoer. Voor de vervoer- en beheerconcessie voor het hoofdrailnet werkt Rover daarvoor samen met andere consumentenorganisaties (Fietsersbond, LSVb, ANWB, Ieder(in) en ANBO) in het LOCOV, via het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat ook uw adviesorgaan.

Reizigers vragen het volgende van u:

1. Prestaties op orde: Stuur NS en ProRail aan om prestaties te verbeteren;
2. Hou het openbaar vervoer betaalbaar door tariefsverhogingen te voorkomen;
3. Structurele aandacht voor bestaande infrastructuur

1. Prestaties op orde: voldoende aanbod en betrouwbare dienstregeling

Reizigers hebben al enkele jaren op rij te maken met achterblijvende prestaties. In eerste instantie met name door het afschalen van de dienstregeling door een gebrek aan personeel. Treinen die NS voor langere tijd heeft geschrapt door personeels- en materieelgebrek tellen, anders dan treinen die op de dag zelf uitvallen, niet mee in de prestatiecijfers zoals reizigerspunctualiteit. Hierdoor geven deze cijfers een rooskleuriger beeld dan de situatie die de reiziger in werkelijkheid ervaart. Sturen op alleen KPI's is daarom onvoldoende.

Uit het landelijke reizigersonderzoek¹ over 2022 blijkt dat ongeveer een half miljoen OV-ritten per week in Nederland niet gemaakt worden doordat de dienstregeling is uitgekleed. Reizigers maken deze keuze omdat ze met het OV door de aangepaste dienstregeling langer onderweg zijn en hebben extra overstappen. Het weer rijden van een volledige dienstregeling zal bijdragen aan het terugwinnen van de reiziger. In het najaar van 2023 zijn weer meer treinen gaan rijden en eind 2024 volgt een nieuwe uitbreiding. Dat is positief. Ook in 2025 zullen echter een aantal trajecten nog afgeschaald blijven. Op deze trajecten rijdt elk half uur een trein in plaats van elk kwartier.

Sinds het najaar van 2023 zien we dat de prestaties achteruit gaan over de gehele linie, niet alleen op de HSL. De eerste twee maanden van 2024 zijn niet bemoedigend. Er is onder de maatschappelijk vastgestelde norm (de bodemwaarde) gepresteerd voor de reizigerspunctualiteit. NS en ProRail zullen een tandje bij moeten zetten. Rover heeft diverse mogelijkheden om de mening van reizigers te peilen, bijvoorbeeld via meldpunten, klachtformulieren en een reizigerspanel. Daaruit concluderen wij dat er geen eenduidig beeld van de oorzaken is. Voor de HSL speelt heel duidelijk een tekort aan

¹ Landelijk reizigersonderzoek 2022, Muconsult in opdracht van IenW:

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2023/03/01/landelijk-reizigersonderzoek-2022>

materieel en de snelheidsbeperkingen. We krijgen echter meldingen over vertragingen en volle treinen vanuit het hele land.

Dat vraagt volgens ons het volgende:

1. Absolute prioriteit bij de vervoerder en infrabeheerder om de problemen met de betrouwbaarheid van de dienstregeling op te lossen. De staatssecretaris kan hier strak op sturen door een zogenaamd *programma onder de concessie* op te leggen. Wij zien hier voldoende aanleiding voor gezien het presteren onder de bodemwaarde. NS en ProRail zullen daarmee gericht op zoek moeten naar de oorzaken van de dispunctualiteit en een verbeteraanpak daarvoor moeten opstellen. Het doel daarbij moet overigens nooit zijn het halen van een KPI, maar het voldoen aan een reizigers wens. Uit een recent onderzoek onder leden van het Rover Reizigerspanel blijkt namelijk dat een reiziger vooral meer in control wil zijn. Een duidelijke meerderheid heeft bijvoorbeeld liever informatie over onzekere aansluitingen dan over het structureel niet meer aanbieden van deze aansluiting. Reizigers kunnen dan zelf een afweging maken hoe zij met de onzekerheid rond een aansluiting omgaan.
2. U kunt NS en ProRail uitnodigen om nog voor het zomerreces te rapporteren over de ondernomen acties.
3. Reizigers op de HSL betalen nu een toeslag voor een snellere trein, dat terwijl de trein niet sneller is. We lezen in de Kamerbrief dat deze toeslag ook bedoeld zou zijn voor het spreiden van reizigers. Dat is echter nooit de bedoeling geweest en gaat ook in tegen alles wat we zouden willen. Het betekent immers dat reizigers bewust van de HSL worden geweerd met een prijsprikkel. De HSL is aangelegd voor elke reiziger, het weren van reizigers hoort daar niet bij. Wij vragen u dan ook om de toeslag te schrappen.

2. Geen tariefsverhoging

Met de motie Bikker heeft u besloten dit jaar geen tariefsverhoging door te voeren in het openbaar vervoer. Voor het regionale openbaar vervoer was dit structureel (300 miljoen), voor het vervoer op het hoofdrailnet was dit alleen voor 2024 (120 miljoen). Reizigers hebben door dit besluit gelukkig geen verhogingen van 7 tot 10 procent gehad in 2024.

De betaalbaarheid van het openbaar vervoer is uiteraard zeer belangrijk. Onze oproep is dan ook om de bijdrage van 120 miljoen euro ook voor de hoofdrailnetconcessies structureel te maken. Daarmee wordt voorkomen dat wij reizigers op 1 januari een gigantische ongewenste verhoging voor de kiezen krijgen van circa 10%. In combinatie met verbeterde prestaties zal dit naar onze verwachting zorgen voor meer reizigers. Daardoor vervalt ook de door NS aangedragen noodzaak om volgend jaar gebruik te maken van een flexibiliteitsregel in de concessie om minder treinen te rijden gezien de achterblijvende reizigersaantallen.

3. Structurele aandacht voor bestaande infrastructuur

Achterstallig onderhoud lijkt op de loer te liggen. Het aantal impactvolle storingen is stijgende. ProRail staat voor een flinke uitdaging om het spoor in

Rover.
Van reizigers,
voor reizigers.

Reizigersvereniging Rover

Postbus 2132, 3800 CC Amersfoort

T +31 33 422 04 50

KvK-nr: 40410205 BTW-nr: 8023.67.586.B.01 IBAN NL23 INGB 0002 3950 21 BIC: INGBNL2A

M secretariaat@rover.nl

I www.rover.nl



goede conditie te houden. Dat vraagt ook van u als parlement dat u de staatssecretaris anders aanstuurt. U zult meer budget ter beschikking moeten stellen voor onderhoud van infrastructuur. Beheer kost nu eenmaal geld, maar is essentieel om de reiziger een betrouwbaar product te geven. Dat er een noodzaak is voor een budgetverhoging is niet nieuw, in 2016 al werd duidelijk dat er een tekort op de meerjarenreeks van het beheer en onderhoud van spoor was. De oplossing was destijds niet het verhogen van de budgetten maar de opdracht meer overdag te werken. De gedachtegang dat er nog meer in slimme oplossingen gezocht moet worden, past niet bij de uitdaging. De tijd voor wat snoepen aan de marges is voorbij.

Juist de werkzaamheden overdag zorgen nu voor een toename van vertraging. Tijdens werkzaamheden is dit risico namelijk groter. Nu is werken overdag niet per definitie tegen de wil van de reiziger. Het kan beter zijn om werkzaamheden ook uit te voeren op werkdagen om de totale hinder voor reizigers te beperken. Het vraagt van vervoerders en ProRail wel andere inzet. Denk bijvoorbeeld aan tijdelijke generieke korting voor de daluren als er op werkdagen aan het spoor wordt gewerkt om zo reizigers te verleiden tijdens deze werkzaamheden niet in de spits te reizen.

Specifiek is er een oplossing nodig voor de viaducten in de HSL. ProRail verwacht dat pas eind 2025 de treinen weer op maximale snelheid kunnen rijden. Tot dat moment is er een grote impact op de (betrouwbaarheid van de) dienstregeling in grote delen van het land. Wij vragen om spoediger herstel. Maar belangrijkste is dat de reiziger er van op aan moet kunnen dat de verzakkingen structureel worden aangepakt en niet opnieuw zullen optreden.