

Zienswijzen Vervoerplan NS 2006

Algemeen

Het Vervoerplan NS 2006 geeft een beeld in de reikwijdte van de zorgplicht van NS. Het is, na de aanloop met het Vervoerplan 2005, de eerste keer dat dit plan volgens de cyclus van de Vervoerconcessie voor het hoofdrailnet voorligt. Het is onze indruk dat het bouwwerk goed in de steigers staat. De scope strookt in grote lijnen met onze verwachtingen van een vervoerplan.

NS heeft in het Vervoerplan 2006 een flink aantal grens- en richtwaarden (fors) naar beneden bijgesteld omdat deze niet gehaald werden. Dit resulteert in instelniveaus die voorzichtig en conservatief zijn. Dit baart ons zorgen omdat kennelijk nog onvoldoende grip is op een aantal sturingsmechanismen om tot verbeteringen te komen. In het overleg over de zienswijzen is dit uitgebreid door NS toegelicht en met ons besproken. Daarbij zijn de achterliggende oorzaken aan de orde gekomen en het feit dat het een proces is waarbij gezocht wordt naar de juiste doelstellingen en meetmethoden. Wij vinden het positief dat NS door het verrichten van onderzoek continu werkt aan het verbeteren van het inzicht.

De onderbouwing van oorzaken en maatregelen in het Vervoerplan vinden wij nog niet op alle punten voldoende en helder genoeg. Daarnaast tekenen wij aan dat de doelmatigheid van maatregelen, op grond van de informatie in het Vervoerplan, niet altijd controleerbaar is.

De lagere instelniveaus vinden wij zeer teleurstellend en niet acceptabel. Neerwaartse bijstelling van grens- en richtwaarden betekent namelijk dat een verbetering de komende jaren op een aantal punten niet tot stand komt. Temeer vinden wij dit niet acceptabel gezien het feit dat de prijzen voor de reizigers ieder jaar met de maximaal in de Vervoerconcessie toegestane stijging omhoog gaan. Het gaat erom dat de vervoerder tot de beste prestaties wordt geprikkeld. Neerwaartse bijstelling gaat voorbij aan het beginsel van klimmende voortgang zoals vastgelegd in artikel 26 lid 4 sub b van de Vervoerconcessie. In plaats van prestaties naar beneden bij te stellen moet de inspanning worden vergroot om de randvoorwaarden voor betere prestaties te beïnvloeden, zoals bij de betrouwbaarheid van de infrastructuur.

De prestaties op de zeven zorgplichtaspecten worden met verschillende indicatoren gemeten. In totaal is volgens NS sprake van meer dan 40 indicatoren. NS vindt dit teveel in een situatie waarin wordt gemigreerd naar outputsturing. Wij zijn daarvan niet overtuigd. Er is een spanning tussen het willen beperken van de indicatoren met bijbehorende specificaties en het goed inzichtelijk willen maken zodat zo goed mogelijk gestuurd kan worden op de behoefte van klanten. Deze spanning kwam in ons overleg over het Vervoerplan ook verschillende keren naar voren, en blijkt ook uit onze zienswijzen. Het is een zoektocht de juiste balans te vinden, waarover wij graag met NS in gesprek blijven. Het is belangrijk dat daarbij steeds het gevoel van de klant zo objectief mogelijk tot uiting komt.

Wij vinden dat in het Vervoerplan in het algemeen voor de goede indicatoren met specificaties is gekozen. Nadeel is dat de waarden van indicatoren altijd gemiddelden zijn die veel kunnen verhullen. Verbeterpunten naar tijd, plaats en traject en naar uitersten, zijn daardoor onzichtbaar. Wij stellen voor een systeem te ontwikkelen waardoor deze punten toch zichtbaar worden zodat ze aangepakt kunnen worden. Een eerste idee is om een bodemwaarde vast te stellen en inzichtelijk te maken waar die niet wordt gehaald.

We zien dat in positieve zin een aantal indicatoren nader is gespecificeerd, zoals sociale veiligheid overdag en 's avonds. Dit kan van groot nut zijn voor de sturing en prioritering van maatregelen. Wij stellen voor vergelijkbare specificaties te ontwikkelen voor twee andere belangrijke prestaties, namelijk informatie en zitplaatskans. Het is gerechtvaardigd juist voor deze zorgplichtaspecten nadere specificaties te ontwikkelen, nu deze voor het publiek zeer relevant zijn. In de hoofdstukken 3 en 7 gaan wij daar nader op in.

Wij onderschrijven absoluut dat het monomaan sturen op indicatoren niet goed is. Het totale product dat de reiziger wordt geboden moet steeds goed in beeld blijven. Daarom vinden wij het belangrijk dat het oordeel van de klant over de prijs/kwaliteitverhouding steeds in beeld blijft en (net als een aantal andere klantoordelen) openbaar wordt gemaakt. Helaas blijft dit cijfer al geruime tijd onder het gewenste niveau.

Wij zijn verheugd dat (onder andere) de klantoordelen over diverse zorgaspecten als indicator voor de prestaties van NS worden gebruikt. Wij vinden het belangrijk dat zoveel mogelijk inzicht wordt ontleend aan de opvatting van de klant. Daarom bevelen wij aan toe te groeien naar een systeem dat meer inzicht geeft in het oordeel van de klant. Graag zien wij uitbreiding van deze indicator naar het percentage reizigers dat een voldoende (6) of meer geeft. Daarnaast zou bijvoorbeeld de voorgestelde bodemwaarde opgenomen kunnen worden voor de klantoordelen over bepaalde essentiële treindiensten. Nu wordt alleen het percentage klanten dat een rapportcijfer van een 7 of meer geeft inzichtelijk gemaakt. Maar er zijn ook substantiële groepen die een cijfer geven van een 5 of een 6.

Daarnaast bevelen wij aan aandacht te (blijven) besteden aan klanten die zijn vertrokken (aantallen en redenen). Want de opvatting van deze klanten is van betekenis voor het oordeel van de klant in de breedte over de dienstverlening. En het oordeel van vertrokken klanten blijkt niet meer uit de klantoordelen. Wij stellen bijvoorbeeld voor de exitgesprekken die NS met klanten voert, te betrekken bij de klantoordelen.

Hoofdstuk 1 Het zorgaspect publiek belang

De Vervoerconcessie geeft in artikel 6 sub a en in artikel 9 lid 1 de zorgplicht ten aanzien van het publiek belang aan, en de wijze waarop NS daar in het Vervoerplan invulling aan moet geven. Wij vinden dat NS in het Vervoerplan ruimere aandacht moet besteden aan de wijze waarop zij invulling geeft aan het publiek belang. Daarbij verwachten wij een beschrijving van het aandeel van de trein in de modal split en een beschrijving van de vervoervraag die NS niet oppakt (bijvoorbeeld omdat deze bedrijfseconomisch niet interessant is). Om hierover meer inzicht te krijgen, kunnen wij ons voorstellen dat meer kennis wordt ontwikkeld van de 'mobiliteitsmarkt' inclusief de concurrentie. Daarnaast vinden wij dat NS in het Vervoerplan meer blijkt moet geven van ambities voor de stedelijke netwerken.

In artikel 13 lid 1 sub a van de Vervoerconcessie zijn de minimale eisen van de dienstregeling neergelegd. Wij bevelen aan dat NS in het Vervoerplan opneemt hoe dit naar werkelijke frequenties wordt vertaald binnen het dienstregelingsvenster (06.00 – 24.00 uur), inclusief de gevallen waarbij niet aan de minimale eisen kan worden voldaan.

Met een goed aanbod van treinvervoer in de stille uren wordt de publieke functie onder andere ingevuld. Al een aantal jaren nemen wij een geleidelijke verschraving waar van het aanbod in de stille uren, met name de avond. Dit doet afbreuk aan de invulling van de publieke functie. Bovendien is dit niet wervend voor het treinvervoer, ook al passen de aanpassingen binnen de grenzen van de Vervoerconcessie.

Op dit onderdeel in het Vervoerplan zien wij graag meer aandacht voor zowel het treinaanbod als de service rondom het product. Die is immers essentieel voor de reizigersgroei. Wij geven hiervoor de volgende aandachtspunten mee¹:

- goede treinaansluitingen;
- de inzichtelijkheid van de dienstregeling;
- behoud van korte reistijden;
- zo min mogelijk overstappen;
- behoud van de merkkwaliteit van de IC;
- kwaliteit van het materieel;
- aandacht voor het terugdringen van te lange wachttijden bij de balies, zoals bijvoorbeeld op de stations Rotterdam Centraal en Amsterdam Centraal.

¹ In het kader van de dienstregeling 2007 zullen wij op een aantal punten met NS nader in overleg treden en NS advies geven.

NS beschrijft in dit hoofdstuk de maatregelen om reizigersgroei te realiseren. Wij bevelen aan niet alleen reizigerskilometers aan te geven, maar ook reizigersaantallen. Dus niet alleen in de lengte, maar ook in de breedte over reizigersgroei te spreken. Want ook de groei in aantallen is essentieel om een afgewogen oordeel over het reizigersvolume te kunnen geven. Langere reisroutes leiden bijvoorbeeld wel tot een groei in reizigerskilometers, maar niet per definitie tot een groei in reizigersaantallen.

Wij onderschrijven het belang van het imago en de merkwaardering in relatie tot de reizigersgroei. Al is het niet eenvoudig om aan deze waarden een bepaalde groei toe te kennen. Kan NS hierin een verwachting aangeven?

Wij constateren dat de realisatie van de groeiverwachting in 2004 lager is dan de prognose voor dat jaar. En dat de prognoses voor 2005 en 2006 lager zijn dan in het Vervoerplan 2005.

Wij hebben begrepen dat, net als in 2005, in 2006 veel buitendienststellingen zullen plaatsvinden door het onderhoud aan het spoor. Hierdoor kan het aantal reizigers(kilometers) teruglopen. NS heeft toegelicht dat zij samen met ProRail werkt aan een manier om dit kwantificeerbaar te maken. Wij ondersteunen dit initiatief van harte en raden aan hierover melding te maken in het Vervoerplan. Overigens nemen wij aan, dat die kwantificeerbaarheid zal leiden tot maatregelen om de terugloop van het aantal reizigers(kilometers) te voorkomen.

Tot slot vragen wij NS voor dit zorgaspect de tabel 'Groeiverwachting' uit te breiden met de verwachting voor het jaar 2007 en met de mutaties ten opzichte van de gegevens uit het Vervoerplan 2005.

Hoofdstuk 2 Het zorgaspect op tijd rijden

Het op tijd rijden is voor klanten een van de belangrijkste aspecten voor de beoordeling van de kwaliteit van het treinaanbod. We zien dat NS blijft inzetten op een stijgende trend in de punctualiteit. Deze trend is echter wel bescheiden. Wij constateren dat de streefcijfers al een aantal keer naar beneden zijn bijgesteld. Dit vinden wij zeer ongewenst. NS zal alles op alles moeten zetten om deze essentiële factor voor succes te verbeteren.

Daarnaast ziet NS gelijkblijvende prestaties als een verbetering, met het argument dat het meer inspanning kost de prestaties te behalen. De reiziger heeft aan deze argumentatie niet veel. Bovendien vinden wij deze redenatie onjuist in een situatie waarin gemigreerd wordt naar output/outcome-sturing.

Bovendien wordt overgestapt van grenswaarden naar richtwaarden. Het baart ons zorgen dat het moeilijk is grip te krijgen op het op tijd laten rijden van de treinen. Wij begrijpen dat dit door verschillende factoren wordt veroorzaakt, maar de uitleg van NS maakt voor ons onvoldoende inzichtelijk waarom de normen niet worden gehaald. Daarnaast vinden wij de onderbouwing van de keuzes in het Vervoerplan onvoldoende transparant.

NS legt uit dat 2004 een topjaar was in punctualiteit, gevolgd door het jaar 1999 dat een relatief gemakkelijk jaar was². Dit laatste wordt door NS verklaard doordat in 1998 sprake was van een nieuwe dienstregeling met een robuuste opzet. Naar onze mening echter, is de hoge punctualiteit van 1999 niet gehaald dankzij een robuuste dienstregeling, maar *ondanks* een ingrijpend gewijzigde en verdichte dienstregeling. NS stelt dat na 1999 de nieuwe dienstregeling minder robuust is geworden door nieuwe stations en nieuwe treinen. Op het hoofdtrainnet zijn er echter sinds 2000 per saldo slechts drie nieuwe stations bijgekomen. Van het aantal nieuwe treinen sinds 2000 geeft het Vervoerplan geen compleet beeld.

Vervolgens is het voor ons onvoldoende duidelijk hoe NS tot de prognose voor 2006 komt: van 85,2% naar 86,0%. Enerzijds is de veronderstelling dat de 'trend extreme dagen' van de afgelopen zeven maanden zonder meer doorgaat, naast het negatieve effect van de buitendienststellingen. Anderzijds

² Zie de alinea 'Schommelingen rondom een opgaande trend' blz. 17 Vervoerplan 2006, concept 06-10-2005.

zijn er verbeteringen op het gebied van de betrouwbaarheid van het materieel. Per saldo zou er 0,8% winst zijn. In het Vervoerplan wordt onvoldoende duidelijk gemaakt hoe NS op dat percentage uitkomt. Vervolgens geeft NS voor het jaar 2007 een punctualiteitscijfer aan van 87% (oplopend naar 89% tot het jaar 2010). In 2007 wordt een nieuwe robuuste dienstregeling ingevoerd. Het verbaast ons zeer dat het punctualiteitscijfer voor 2007 geen sprong vooruit in punctualiteit laat zien. Wij vragen NS hierin inzicht te geven.

Vertragingen kunnen een heel verschillend effect hebben op de vertraging die een reiziger in een bepaald geval oploopt. De prestatie-indicator ziet nu alleen op de vertraging van treinen en geeft geen inzicht in de 'reizigersvertraging'. Om meer inzicht te krijgen in deze klanthinder, stellen wij voor dat een indicator wordt ontwikkeld die niet alleen op treinen, maar ook op reizigers is gericht.

Verstoringen in de infrastructuur spelen een grote rol bij de punctualiteit. In 2005 hebben die helaas veel plaatsgehad. De klant heeft er echter geen boodschap aan als naar de rol van de infrabeheerder wordt verwezen, hetgeen ook door NS wordt erkend.

Het aantal geplande buitendienststellingen zal in 2006 verder toenemen. Wij begrijpen van NS dat ook deze invloed hebben op de punctualiteit, bijvoorbeeld bij uitloop van de geplande werkzaamheden. Het is van bijzonder groot belang dat NS samen met ProRail meer grip krijgt op deze situaties. Wij geven NS overigens mee de invloed van de buitendienststellingen op de punctualiteit nadrukkelijker in de tekst van het Vervoerplan op te nemen.

Onlangs hebben de goederenvervoerders aangekondigd hun bijdrage voor de infrastructuur te zullen verlagen vanwege de achterblijvende kwaliteit. Wij vragen ons af of NS zich hier ook sterk voor maakt, aangezien NS de stijging van de gebruiksvergoeding in het reizigerstarief doorberekent.

Naast verstoringen in de infrastructuur, is een toename van het aantal 'extreme dagen' debet aan de terugval in punctualiteit. NS spreekt hier van een trend. Om deze trend te kunnen beoordelen, is inzicht nodig in de ontwikkeling van het aantal 'extreme dagen' over een langere reeks van jaren dan alleen 2004 en een deel van 2005. Het lijkt ons wenselijk dat NS dit inzicht geeft in relatie tot de punctualiteit en de treinuitval.

NS stelt voor de extreme dagen uit de telling van de punctualiteit te halen en deze apart in beeld te brengen. Wij pleiten er sterk voor de punctualiteitscijfers inclusief de extreme dagen te gebruiken voor de beoordeling van de waarden. De afgesproken en gerealiseerde percentages zijn inclusief extreme dagen. Als de extreme dagen apart worden genomen, zou de norm voor de 'gewone' dagen naar boven bijgesteld moeten worden.

Gezien het effect van deze extreme dagen op de punctualiteit en de daarmee gepaard gaande klanthinder, vinden wij dat in de eerste plaats zoveel mogelijk moet worden geprobeerd deze dagen terug te dringen. Daarop zal actief gestuurd moeten worden. Naar gelang de ervaringen zal zich dit in de loop der jaren ontwikkelen. NS zou het management van extreme dagen kunnen betrekken in de benchmark die NS op grond van artikel 22 van de Vervoerconcessie iedere drie jaar uitvoert. Daarnaast zou bij de zoektocht naar betere indicatoren het reizigersbelang de doorslag moeten geven. Een zoekrichting voor een indicator kan in dit verband bijvoorbeeld zijn: het minimaliseren van het aantal reizigersverliesuren.

Als zo'n extreme dag zich eenmaal voordoet moet zoveel mogelijk geprobeerd worden de klanthinder te beperken. Wij onderschrijven van harte de keuze van NS om op die dagen te sturen op de vraag en niet op de strikte uitvoering van de dienstregeling. De wijze waarop NS de problemen in de dienstregeling rond Sail 2005 heeft opgelost, is daarvan een goed voorbeeld. Vervolgens is de zorg van de vervoerder voor de klant bij dit soort gebeurtenissen erg belangrijk. De reiziger moet het gevoel hebben dat er voor hem wordt gezorgd. Wij constateren dat het beleid van NS er wel is, maar dat het aan de uitvoering vaak schort. Om hier meer grip op te krijgen, adviseren wij een indicator te ontwikkelen voor 'klantoordeel service bij ernstige verstoring'.

Daarnaast is de informatie aan de klant bij ontregelingen essentieel. Wij komen daarop bij hoofdstuk 3 terug.

Hoofdstuk 3 Het zorgaspect informatie verstrekken

Evenals het op tijd rijden is de informatieverstrekking voor klanten essentieel. De lagere grenswaarden voor 2006 vinden wij niet acceptabel. Wij vinden het moeilijk begrip te blijven opbrengen voor de al jaren achterblijvende kwaliteit van de informatie bij verstoringen. Het is absoluut noodzakelijk dat NS hierop meer grip krijgt.

Wij onderschrijven de keuze van NS om binnen dit zorgaspect de meeste nadruk te leggen op de informatie bij ongeplande ontregelingen. Deze scores immers zeer slecht in de beleving van reizigers.

Wij benadrukken dat adequate en accurate informatie over ontregelingen en alternatieve reisroutes niet snel zal leiden tot overdaad.

Het klantoordeel informatie bij ontregelingen op stations (IBO Stations) stijgt licht, maar blijft helaas achter bij de doelstellingen. Wij vinden dit een zorgelijke ontwikkeling, temeer omdat de informatieverstrekking op de stations erg complex en 'taai' lijkt te zijn.

Op stations wordt recent een andere formulering gebruikt om vertragingen om te roepen. Er wordt niet meer omgeroepen hoeveel vertraging een trein heeft, maar over hoeveel minuten een vertraagde trein binnenkomt. Is deze wijziging gebaseerd op klantwensen en heeft NS een indruk van de effecten?

Informatie die op stations wordt gegeven moet een goed vervolg in de trein krijgen. Een vertraging wordt gedurende de reis vaak korter of langer. Wij vragen aandacht voor het omroepen van de actuele situatie in de trein.

Naast veel inspanning op informatie bij ontregelingen, vinden wij het belangrijk dat de informatie over geplande buitendienststellingen de reizigers goed bereikt. Wij hebben begrepen dat NS daar een plan voor ontwikkelt. Daarbij vragen wij, wellicht ten overvloede maar in de praktijk blijkt dit niet altijd het geval, de informatie van NS en ProRail goed op elkaar af te stemmen.

Verder merken wij op, dat wij het belangrijk vinden dat NS de reisinformatie in het algemeen structureel verbetert. NS hanteert veel verschillende middelen (waarbij Internet een steeds voornamere plek inneemt), maar wij zien nog geen integrale, vraaggerichte, benadering. Graag zien wij dat NS het beleid ten aanzien van de reisinformatie, met de ontwikkelingen voor de nabije toekomst, in het Vervoerplan opneemt.

Dit alles brengt ons tot de wens de indicator niet te beperken tot informatievoorziening bij ontregelingen, maar eveneens doelstellingen te formuleren voor kennis- en klantoordelen over de gangbare dienstregeling, over de gewijzigde dienstregeling bij gepland en voorzienbaar onderhoud en tot slot over de vakantiedienstregelingen.

Hoofdstuk 4 Het zorgaspect serviceverlening: reinheid

Wij constateren dat de instelniveaus voor de grenswaarden van schone treinen en schone stations van een aanvaardbaar niveau zijn. Dat is ook nodig, want reinheid heeft een belangrijke uitstraling op de beleving van het treinproduct. Bovendien mag de reiziger verwachten dat de treinen en stations voldoende schoon zijn.

Wij onderschrijven de opvatting van NS om aan verbetering van dit zorgaspect geen prioriteit te geven. Wel geven wij graag de volgende punten mee.

Het verbaast ons dat NedTrain, de organisatie die schoonmaakt, de eigen producten keurt. Wij vinden dat dit door een andere partij moet gebeuren.

In de tweede plaats spreken wij onze zorg uit over de uitstraling van het materieel. Zo heeft het ICM-materieel momenteel nog onvoldoende uitstraling naar de reiziger. Daarnaast constateren wij dat vieze ramen grote invloed hebben op de uitstraling van het materieel als geheel.

Ten derde vinden wij naast 'schoon' het aspect 'heel' (niet kapot) ook van waarde. De reiziger beoordeelt kapotte zaken in of aan de trein in gelijke mate met zaken die niet schoon zijn. De reiziger die kapotte dingen ziet zal dit verdisconteren in zijn klantoordeel over de reinheid, maar inzichtelijk en helemaal sluitend is dat niet. Wij willen echter niet zo ver gaan dat een aparte indicator op het aspect 'heel' ontwikkeld moet worden.

Hoofdstuk 5 Het zorgaspect sociale veiligheid

In het Vervoerplan is een stijgende doelstelling in de klantoordelen over de sociale veiligheid in de trein en op het station opgenomen (met uitzondering van het klantoordeel overdag op stations dat gelijk blijft in de doelstelling). Wij onderschrijven de verdere aanscherping van de klantoordelen. Het is een goede ontwikkeling dat dit aspect ook voor de veiligheid in de trein wordt gespecificeerd naar overdag en avond. Wel vinden wij, in tegenstelling tot NS, dat het aantal incidenten als doelstelling moet worden meegenomen. We denken dat deze zich laat sturen, bijvoorbeeld gezien het succes dat het project Sociale Veiligheid van NS heeft geboekt. Mochten de huidige meetinstrumenten niet voldoen, dan behoeven die aanpassing.

We begrijpen uit het Vervoerplan en uit de toelichting van NS in het overleg over de zienswijzen, dat een scala van maatregelen ervoor moet zorgen dat de reiziger zich veilig voelt. Wij spreken onze waardering uit voor de inspanningen van NS op dit terrein. Wij vinden het positief dat NS daarbij experimenteert met nieuwe technische mogelijkheden.

NS buigt de maatregelen om de sociale veiligheid te verhogen om van reactief naar proactief. Wij vinden dit een goede ontwikkeling. Voorts onderschrijven wij de keuze van NS om mensen en middelen steeds meer in te zetten op tijden, plaatsen en/of trajecten waar dit het hardst nodig is. Daarbij is het uiteraard van belang dat NS er zorg voor draagt dat geen verschuiving van probleemsituaties optreedt.

Wij brengen nog graag onder de aandacht dat door bepaalde maatregelen incidenten juist uitgelokt kunnen worden of ten koste gaan van het veiligheidsgevoel van de klant. Concreet is dat bijvoorbeeld het geval bij het in bepaalde gevallen sluiten van wachtruimtes op stations. Dit werkt negatief op de beeldvorming van de klant.

Hoofdstuk 6 Het zorgaspect toegankelijkheid

Het toegankelijkheidsbeleid van NS is nader uitgewerkt in het Stappenplan Toegankelijkheid. Hierover hebben wij NS en ProRail geadviseerd³. Daarnaast blijven wij met elkaar in gesprek over het vervolgtraject. Op deze plaats hebben wij over dit zorgaspect geen nadere opmerkingen.

Hoofdstuk 7 Het zorgaspect 'redelijke kans op een zitplaats'

Wij delen de opvatting van NS dat de beste indicator voor de zitplaatskans op dit moment het klantoordeel is. Wij ondersteunen de behoefte van NS een procesindicator te ontwikkelen die beter en directer zicht zal geven op dit zorgaspect.

Wij vinden het wenselijk dat specificaties worden ontwikkeld naar plaats en naar tijd. Een manco van de huidige indicator is dat die alleen inzicht geeft in gemiddelden en een verdeling naar spits- en daluren. Probleemlocaties en –tijdstippen worden daarmee, zelfs als ze structureel zijn, aan het oog onttrokken. Terwijl de spreiding in de zitplaatskans zeer verschillend is naar plaats (bijvoorbeeld regio west tegenover regio noord) en naar tijd (periodes vakantiedienstregeling en groot onderhoud tegenover periodes gangbare dienstregeling).

Bovendien constateren wij in de praktijk, zoals bij de vakantiedienstregelingen, dat de materieelinzet niet altijd toereikend is voor het aanbod van reizigers voor een bepaalde treindienst. Dit gegeven komt ieder jaar terug. Wij bevelen aan dat NS binnen het bedrijf een systeem ontwikkelt om die situaties er

³ Advies Stappenplan Toegankelijkheid dd 30 juni 2005, Locov 2005/184.

in de praktijk snel uit te halen. Wij begrijpen dat het systeem nu zo werkt, dat NS bij structurele signalen van conducteurs over overbezetting maatregelen neemt. Wij zien graag dat bijstelling zo snel mogelijk plaatsvindt. NS heeft ook aan ons als consumentenorganisaties gevraagd situaties snel te melden, maar wij vinden dat in eerste instantie het bedrijf daarvoor zelf goed ingericht moet zijn.

NS stelt voor de doorloop tussen treinstellen dicht te lassen. Wij adviseren de doorloop open te houden omdat het dichtlassen effect heeft op de werkelijke zitplaatskans. Wij denken daarbij bijvoorbeeld aan de situatie waarbij reizigers in een kopstation snel instappen en vervolgens, lopend door de trein, een zitplaats zoeken.

Wij vinden dat een relatie moet worden gelegd tussen de normen voor de zitplaatskans en de lengte van de treinen. Ook tijdens de spitsuren moet voor kleinere treinen de norm 'comfortabel' zijn.

Uit de toelichting van NS begrijpen wij dat de lengte van het perron de materieel-inzet in 5 tot 10% van de gevallen beperkt. Wij merken in dit verband op, dat reizigers liever kiezen voor kortere treinen met hogere frequenties dan voor langere treinen die een lagere frequentie hebben.

Tot slot vragen wij NS toe te lichten hoe een hogere capaciteit per rijtuigbak wordt gecreëerd door instroming van het Sprinter/LightTrain-materieel⁴, gegeven het feit dat de rijtuigbakken van dit materieel wezenlijk korter zijn dan het materieel dat wordt vervangen.

⁴ Zie de alinea 'De ontwikkeling van vervoer capaciteit op de lange termijn' blz. 49 Vervoerplan 2006, concept 06-10-2005.