



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
NS
Ivo Steffens
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Contactpersoon
A. Frerichs
Datum
11 juni 2021
Ons kenmerk
Locov 2021-168171
Onderwerp
Advies fietsreservering via Treinwijzer

Doorkiesnummer
-
Bijlage(n)
-
Uw kenmerk
CC/PA/TD-903

Geachte heer Steffens,

In uw brief van 21 mei 2021¹ vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies over de invoering van verplicht reserveren voor het meenemen van de fiets in trein tijdens een landelijke pilot in de periode 10 juli t/m 30 september 2021. Wij gaan op uw verzoek hierop in.

De mogelijkheid om op een laagdrempelige manier met je fiets in de trein te reizen maakt essentieel onderdeel uit in de positionering van Nederland als Fietsland. Als fietser die gebruik maakt van de trein wil je onbezorgd kunnen fietsen en spontaan beslissingen kunnen nemen. Bijvoorbeeld bij materiaalpech, verandering van weer of een spontante ontmoeting is de kans groot dat je later bij de trein bent dan oorspronkelijk gepland. Maar ook net even langer kunnen genieten van het landschap of toch nog een bezoekje aan dat ene museum. Die flexibiliteit is voor de fietser een wezenlijk onderdeel van het fietsplezier.

In onze ogen ontbreekt in uw voorstel om over te gaan tot een verplichte reservering voor het meenemen van de fiets in de trein een fundamentele probleemanalyse, is de

¹ CC/PA/TD-903 adviesaanvraag Fietsreservering via Treinwijzer

Bezoekadres secretariaat
Rijnstraat 8
2515 XP DEN HAAG

Postadres
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

Bereikbaar te voet vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 9.

In het Locov hebben zitting: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, NS, ProRail, ANWB, Ieder(in), Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, KBO-PCOB en ROVER.

door u voorgestelde maatregel niet proportioneel, zijn alternatieve oplossingen zoals eerder door ons aangedragen onvoldoende onderzocht, werpt het nieuwe systeem onnodig drempels op voor reizigers die de fiets willen meenemen in de trein en is het verplicht reserveren niet handhaafbaar. Bovendien is de timing van de pilot op zo'n korte termijn en in het hoogseizoen ongelukkig. Wij adviseren u daarom negatief. Wij doen u in dit advies enkele alternatieve voorstellen. In het vervolg zullen we dit toelichten.

Aanleiding

U noemt verschillende redenen om een verplichte reservering voor fietsen in te voeren. Allereerst geeft u aan dat fiets-gerelateerde klachten bij uw klantenservice in de top 4 van klachten staan over de situatie in de trein. Wij merken op dat fiets-gerelateerde klachten over de situatie in de trein uiteenvallen in verschillende categorieën.

Wij hebben van u begrepen dat een groot deel van de klachten gaan over onveiligheid bij het in- en uitstappen. Een fietsreservering maakt in- en uitstappen niet veiliger of makkelijker. Onze verwachting is bovendien dat deze klachten de komende jaren zullen afnemen door de introductie van materieel met een gelijkvloerse instap. Daarnaast is nog verbetering mogelijk bij het in- en uitstapproces door in de actuele reisinformatie reizigers met een fiets te informeren over de locatie van het fietsbalkon. Dit voorkomt dat reizigers met een fiets op het perron onnodig andere reizigers hinderen omdat ze op de verkeerde plek staan.

Een andere mogelijkheid om de vindbaarheid van het fietsbalkon te verbeteren is het veel opvallender aangeven van het fietsbalkon op de buitenkant van het materieel zoals bijvoorbeeld de Luxemburgse spoorwegen doen.

Wij zien ook ruimte voor innovatie door te werken met sensoren die aangeven op welke fietsbalkons er nog plek is. Zo heeft een VIRM-dubbeldekker met 10 bakken vijf locaties waar fietsen kunnen worden gestald. Het zou goed zijn als reizigers in de actuele reisinformatie kunnen zien op welke balkons nog plekken beschikbaar zijn. Dit voorkomt hinder in de trein door reizigers die instappen met een fiets bij een vol fietsbalkon.

Een ander deel van de klachten gaat over te weinig ruimte voor de fiets in de trein. Ook deze klachten zijn geen reden om een fietsreserveringssysteem in te voeren. De geplande instroom van nieuw materieel biedt gezien de nieuwe Europese eisen voor het aantal fietsplekken ook hier verbetering. Voor het bestaande materieel ligt het meer voor de hand om het aanbod aan fietsplekken te verhogen dan om verplichte reservering in te voeren (zie volgende paragraaf).

Als tweede aanleiding voor de proef met verplicht reserveren noemt u dat uw personeel in augustus vorig jaar 160 klachten over agressie, onrust en vertraging als gevolg van fietsen in de trein meldde. Uiteraard vinden wij dergelijke situaties in de trein ook onwenselijk. Verplichte reservering lost dit probleem in onze ogen echter niet op. Er ontstaan mogelijk juist nieuwe discussies tussen reizigers en personeel. Dit gezien het feit dat fietstickets zonder reservering bij andere vervoerders verkrijgbaar blijven zonder reservering. Ook is de verplichting niet handhaafbaar. Er staat hierover immers niets in de algemene voorwaarden. Ook kunnen er discussies ontstaan tussen reizigers met een reservering wanneer zij door een verstoring een eerdere trein hebben gemist. Ten slotte zullen er alsnog discussies komen met reizigers met een fiets die niet hebben gereserveerd.

Verhogen aanbod fietsplekken

Volgens artikel 29 lid 4 van de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet heeft NS een inspanningsverplichting om de vraag naar en het aanbod van het fietstransport in de trein tijdens de zomermaanden beter op elkaar af te stemmen. Uw voorstel richt zich volledig op de vraag naar fietstransport. Wij constateren dat u geen enkel nieuw voorstel doet ten aanzien van het aanbod van fietsplekken in de trein.

Het knelpunt bij het fietsvervoer heeft in onze ogen vooral te maken met een te kort aan fietsplekken. Om dit knelpunt op te lossen kunt u het aanbod fietsplekken verhogen door treinen te verlengen. U geeft aan dat dit niet altijd mogelijk is en ook erg kostbaar. U geeft echter niet aan in hoeveel gevallen het niet mogelijk is treinen te verlengen. Wij hebben de indruk dat het om een zeer klein aantal treinen gaat dat niet kan worden verlengd. Dit rechtvaardigt niet een landelijk geldend verplicht reserveringssysteem. Dat het verlengen van treinen kostbaar is begrijpen wij. U heeft met het oog daarop echter eerder de tarieven voor het fietsticket herhaaldelijk verhoogd om zo de kosten hiervan te dekken^{2 3}.

In uw adviesaanvraag over de tarieven voor 2020 heeft u aangegeven dat de meeste treinen die verlengd worden op één specifiek traject rijden namelijk Zwolle-Leeuwarden³. Juist op dit traject gaan in de loop van dit jaar extra doorgaande treinen rijden. Door het gereedkomen van nieuwe infrastructuur zal de Sprinter Leeuwarden-Meppel gaan doorrijden naar Zwolle. Het ligt daarom voor de hand te verkennen of u fietsers op dit traject kunt verleiden te kiezen voor de Sprinter. Dat kan bijvoorbeeld door een lager tarief voor deze treinen te vragen. Hiermee kunt u mogelijk kosten besparen, omdat dan het verlengen van de Intercity's wellicht niet meer nodig is. Een

² CC/PA/TD-829, 3 juli 2018, Adviesaanvraag tarieven 2019

³ CC/PA/TD-849, 11 juni 2019, Adviesaanvraag tarieven 2020

verdere verbetering van het aanbod fietsplekken verwachten wij op dit traject als over circa twee jaar de Intercity Nieuwe Generatie op dit traject zal instromen.

Een andere optie om het aanbod fietsplekken te verhogen is om per treinstel meer plek te maken voor fietsen. Wij constateren dat sommige materieeltypes verhoudingsgewijs weinig fietsplekken kennen en in andere treintypes deze fietsplekken te krap zijn. U heeft bovendien de afgelopen jaren in enkele materieeltypes het aantal fietsplekken gereduceerd. Zo zijn er minder fietsplekken gekomen bij de modernisering van de Intercity's van het type ICM, zijn er fietsplekken verdwenen in de Sprinters van het type SLT bij de plaatsing van nieuwe toegankelijke toiletten. Ook hebben de nieuwste Sprinters van de types SNG en Flirt minder fietsplekken dan de oude SGM-sprinters en de nog relatief nieuwe SLT-Sprinters. Bovendien zijn de fietsplekken in de SNG-Sprinters niet lang genoeg waardoor reizigers in veel gevallen worden gedwongen de fiets deels in het gangpad te plaatsen waardoor hinder wordt veroorzaakt voor medereizigers. In ICM-Intercity's zit tenslotte een afvalbak in de weg waardoor er in de meeste gevallen slechts ruimte is voor twee in plaats van drie fietsen per compartiment.

Eerder hebben wij u gewezen op treinen in het buitenland met ophangconstructies waarmee de fietsvervoercapaciteit is vergroot. Ook hebben wij u toen voorgesteld te werken met demonteerbare banken en/of klapstoeltjes die tijdens het zomerseizoen worden verwijderd om extra ruimte te creëren⁴. Dit zou in Nederland bijvoorbeeld kunnen met de stoelen die tegenover de huidige fietsplaatsen in de VIRM-treinstellen zijn aangebracht. Met haken kunnen daar zes (race)fietsen hangen.

U kunt door het aanpassen van de indeling van bestaande treinen en door het toepassen van demonteerbare banken en/of klapstoeltjes extra reizigers trekken. Uw collega vervoerder Arriva doet dit de laatste al jaren op het traject Leeuwarden-Harlingen. In uw besluit over de tarieven 2020 geeft u aan dat u gekeken heeft naar het aanpassen van de inrichting van de trein om meer ruimte te creëren voor fietsen en dat u deze maatregelen in 2020 verder gaat uitwerken⁵. Wij hebben nog geen resultaten van u ontvangen van deze uitwerking.

Evaluatie pilot vrijwillig aanmelden

U constateert dat de aanmeldgraad tijdens de pilot met vrijwillig aanmelden van de fiets fors is gedaald. Dit geeft aan dat reizigers geen meerwaarde zien in aanmelden. Die meerwaarde is er in onze ogen ook niet bij een verplichte reservering. U stelt dat

⁴ Locov 2019-165351, 25 juli 2019, Advies tarieven 2020

⁵ CC/PA/TD-859, 18 oktober 2019, Besluit tarieven 2020

reizigers garantie willen op een fietsplek in de trein. Het door u voorgestelde reserveringssysteem biedt deze garantie niet. Dit is ook niet realistisch. Fietsplekken kunnen immers worden ingenomen door kinderwagens, door fietsen van reizigers die door een vertraging een aansluiting hebben gemist of door WMO-hulpmiddelen. Ook de materieelinzet kan in de periode tussen reservering en reis wijzigen. Daar staat tegenover dat ook zonder verplichte reservering in de meeste treinen voldoende plek is voor het meenemen van fietsen. Een extra garantie is daar niet nodig. Door gebrek aan uw analyse ontbreekt de omvang van het daadwerkelijke probleem. In de vele rustige treinen heeft een verplichte reservering alleen maar nadelen voor uw klanten.

Prijs

U bent voornemens de prijs van een fietsticket tijdens de pilotperiode met 25 procent te verlagen naar €5,60. Uiteraard zijn wij blij met deze prijsverlaging. Wij adviseren u deze verlaging structureel door te voeren. De logica voor deze prijsverlaging in relatie tot de pilot geeft u echter niet. Mocht u voornemens zijn ter compensatie treinen niet meer te verlengen, dan adviseren wij u negatief over deze compensatiemaatregel. Hiermee legt u de oplossing van het knelpunt immers volledig bij de reiziger, terwijl het ten diepste wordt veroorzaakt door een tekort aan fietsplekken in enkele materieeltypes.

Distributie van de fietsreservering

U stelt voor om fietsreservering via Treinwijzer verplicht te maken op alle NS-trajecten. Hiermee krijgt een vrijwillige service, die is ontwikkeld voor tijdelijk gebruik tijdens de Corona-crisis, een functionaliteit die verplicht is, geen verband heeft met de Corona-crisis en mogelijk een permanent karakter heeft. Deze vermenging vinden wij onwenselijk. Hiermee wordt het bijvoorbeeld ingewikkelder om de Treinwijzer af te schaffen.

U stelt dat reserveren met een NS-account kan en dat dit ook anoniem kan. U vermeldt de optie van een anoniem NS-account momenteel niet op uw website. Bovendien moet de reiziger hiervoor wel een geldig e-mailadres gebruiken. Om anoniem een fietsreservering te plaatsen moet de reiziger dus ook een "anoniem" e-mailadres aanmaken. Dit is omslachtig. Bovendien is een emailadres volgens de AVG een persoonsgegeven en daarmee niet anoniem. U zou immers ook een fietsreservering kunnen verkopen zonder persoonsgegevens maar met een unieke streepjescode voor de handhaving.

Bovendien is inloggen op een NS-account een extra drempel. U veronderstelt daarbij dat de reiziger bekend is met zijn wachtwoord. Veel reizigers weten het wachtwoord niet uit hun hoofd. Dit zorgt voor onnodige extra stress voor de reiziger.

Reizigers zonder toegang tot internet kunnen hun fietsreservering - zonder account - maken aan de balie of via de klantenservice. Tegelijkertijd stelt u echter dat ook deze reizigers een e-mailadres moeten hebben, zodat u een email kunt sturen waarin de reserveringsbevestiging staat. Het verplichten van het gebruiken van een e-mailadres is voor bepaalde groepen reizigers een onmogelijke drempel. De groep die geen toegang heeft tot internet of hier niet goed mee overweg kan heeft vaak ook geen e-mailadres. Bovendien vereist u hiermee dat deze reizigers hun reservering vooraf printen dan wel dat ze een smartphone hebben om hun reservering te tonen. Ook dit is een onnodige extra drempel.

Het is mogelijk om vanaf twee weken voor vertrek van de trein een fietsreservering te maken. Uw reisplanner is echter pas 10 dagen van te voren bijgewerkt met werkzaamheden. Het is onduidelijk hoe u dit probleem oplost. Ook is onduidelijk wat er gebeurt bij treinuitval of gemiste aansluitingen.

Reizigers die een fietsticket kopen in de NS kaartautomaat worden in en/of op de automaat voor hun verplichte reservering verwezen naar Treinwijzer en klantenservice. Hiermee vraagt u van de reiziger handelingen te doen via twee verschillende kanalen. De toegevoegde waarde van de kaartautomaat is juist dat de reiziger niet het loket, de telefoon of internet hoeft te gebruiken. Wij zijn daarom teleurgesteld dat u in uw voorstel de reizigers niet volledig bij de kaartautomaat faciliteert.

Wij constateren dat uw voorstel onvoldoende is afgestemd met uw collega vervoerders. Waar het fietsticket nu nog een landelijke propositie is, stelt u nu onnodig extra specifieke voorwaarden die alleen bij NS gelden. Reizigers kunnen een fietsticket blijven kopen in de kaartautomaat van andere vervoerders. Deze reizigers worden niet verwezen naar de NS-kanalen voor een verplichte reservering. Dit is foutgevoelig en zorgt onnodig voor onprettige reiservaringen bij controle. Principieel zijn wij ook tegen het verminderen van interoperabiliteit en het opwerpen van onnodige drempels voor de reiziger als gevolg van kunstmatige concessiegrenzen.

Met de verplichte reservering plaatst u ook internationale reizigers die gebruik maken van aansluitende binnenlandse treinen voor problemen. Zij kunnen de reservering niet boeken vanuit het buitenland maar moeten contact opnemen met de NS International-klantenservice. In onze ogen is dat niet conform EU-Verordening 454/2011

betreffende de technische specificatie inzake interoperabiliteit van het subsysteem telematicatoepassingen ten dienste van passagiers van het trans-Europees spoorwegsysteem (TSI-TAP), waarin een standaard voor fietsreserveringen is vastgelegd. Bovendien heeft u in het 5^e statusrapport van de implementatie van deze TSI aangegeven dat u deze functie reeds heeft geïmplementeerd voor buitenlandse aanvragen⁶.

Voor de komende zomer hebben veel van deze internationale reizigers hun kaartje al aangeschaft gezien de voorverkooptermijn van zes maanden of meer. Zij kunnen in Nederland verrast worden door de introductie van verplichte fietsreservering op korte termijn. Ook om deze reden is invoering van de verplichte fietsreservering onwenselijk. Wij zijn overigens van mening dat de reserveringsplicht voor deze reizigers niet kan gelden omdat de nieuwe voorwaarden over fietsreserveringen nog niet geldig waren op het moment dat het ticket werd aangeschaft.

Buiten de zomermaanden is fietsvervoer ook toegestaan in de Intercity Berlijn. Wij missen in uw adviesaanvraag informatie wat er gebeurt als een binnenlandse reiziger tien dagen van te voren de laatste plek reserveert. Betekent dit dat een internationale reiziger die twee dagen van te voren boekt dan achter het net vist? Door verplicht reserveren voor binnenlands vervoer niet in te voeren, zoals wij voorstellen, ontstaat dit probleem niet en heeft een internationale reiziger altijd voorrang.

Het fietsticket zal na afloop van de pilotperiode in de NS-kaartautomaat beschikbaar blijven. Hier zijn wij blij mee. Het is voor ons echter onbegrijpelijk dat u wacht tot de start van de pilot met het weer beschikbaar maken van het fietsticket in de automaat. Wij hebben tijdens de themasessie gevraagd het fietsticket uiterlijk 1 mei 2021 weer beschikbaar te stellen in de kaartautomaat. Wij zien geen reden waarom u niet alsnog dit dringende verzoek, dat wij namens uw reizigers doen, kunt honoreren. Zo kunt u veel klachten in de maand juni voorkomen.

Reikwijdte van de pilot

U wenst de pilot op landelijk niveau uit te voeren, omdat drukte rondom fietsen over het gehele land een probleem zou zijn. Wij herkennen niet dat er sprake is van drukte in het gehele land. In onze ogen is het een probleem op hele specifieke trajecten en tijdstippen. U heeft dit eerder in adviesaanvragen over dit onderwerp ook erkend³. U veronderstelt dat een landelijke verplichting in de communicatie richting reizigers ook

6

https://www.era.europa.eu/sites/default/files/activities/docs/agencys_5th_report_era_rep_152_impl_tap_tsi_implementation_2019_en.pdf blz. 94

duidelijker is. Dit is naar onze overtuiging niet het geval, aangezien het geen landelijke verplichting is. De reserveringsplicht geldt niet bij de andere vervoerders, terwijl het fietsticket wel geldig is bij de andere vervoerders.

Onduidelijk is verder in hoeverre uw voorstel geldt voor de trajecten Roosendaal-Antwerpen en Maastricht-Luik. Door uw voorstel ontstaan er onwenselijke verschillen tussen de spoorvervoerders.

Landelijke eenduidige communicatie naar reizigers is wel mogelijk met de alternatieve voorstellen die wij in dit advies doen t.a.v. tarifiering, reisinformatie en vergroten van het aanbod fietsplekken.

Tenslotte geeft u aan dat alleen een landelijke regeling werkbaar is voor uw personeel. Wij zijn van mening dat onze alternatieve voorstellen beter werkbaar zijn voor uw personeel dan de verplichte reservering, die tot veel discussies in de trein gaat leiden. Wij concluderen dat een concessie brede verplichte reservering voor fietsen niet proportioneel is. Voor reizigers die een fiets mee willen nemen wordt een drempel opgeworpen die hun vrijheid en flexibiliteit beperkt. Wij denken bijvoorbeeld aan mensen die nog even een kopje koffie of broodje willen halen voordat hun trein vertrekt. Of aan mensen die een terugreis eerder of op een ander stadion willen aanvangen vanwege de weersomstandigheden of pech onderweg. Wij voelen ons daarbij gesteund door het feit dat een dergelijke vergaande maatregel ook niet in onze buurlanden geldt. Ook zien uw collega vervoerders op de gedecentraliseerde spoorlijnen blijkbaar niet de noodzaak voor deze maatregel.

Evaluatie en monitoring

Net als u hechten wij belang aan een goede evaluatie. U stelt een aantal onderwerpen voor de evaluatie van de pilot voor en vraagt om onze reactie en eventuele aanvullende evaluatiepunten. Wij merken op dat niet alleen de onderwerpen maar ook de specifieke vraagstelling van belang is. Mocht u ondanks ons advies alsnog besluiten de verplichte reservering in te voeren dan zouden wij graag met u de vragenlijst vooraf bespreken. Wel geven wij u de volgende overwegingen mee.

U wilt leren in welke mate een verplichte reservering van de fiets bijdraagt aan spreiding van de fietsen. U kunt dit echter niet meten, omdat ritgegevens van fietsen op dit moment niet bekend zijn. Bovendien leidt een verplichte reservering per definitie tot meer spreiding.

U wilt tevens de mate van tevredenheid van reizigers over de garantie op een fietsplek evalueren. Wij delen dit evaluatiepunt niet aangezien u deze garantie niet kunt en zult geven. Als u reizigers vraagt of zij tevreden zijn met een vermeende garantie dan

verwachten wij een positief antwoord. Dit zegt echter niets over de wenselijkheid van de verplichte reservering.

U wilt reizigers in de evaluatie vragen naar de tevredenheid over de reserveringsprocedure. Als u deze vraag stelt zou u in onze ogen reizigers ook de vraag moeten stellen wat zij er van zouden vinden als NS het aantal fietsplekken zou uitbreiden en geen verplichte reservering zou hanteren. Ook is het van belang bij te houden hoeveel klachten worden ingediend over de reserveringsprocedure en over de verplichte reservering.

Uiteraard onderschrijven wij het nut van het blijven monitoren van klachten van reizigers over het meenemen van de fiets, ook los van de evaluatie. Wij zijn ervan overtuigd dat deze klachten zullen dalen als u de door ons voorgestelde maatregelen overneemt. Wij zien de klachten in het vervolg wel graag uitgesplitst naar het soort klacht, traject en materieeltype, zodat er een duidelijk beeld ontstaat. Ook is het van belang daarbij te registreren of er sprake was van een verstoring in de treindienst.

Toegankelijkheid

Mensen met een beperking mogen hulpmiddelen meenemen in de trein en deze op dezelfde plek zetten als de fietsen. Het gaat hierbij om hulpmiddelen waar de reiziger niet op blijft zitten tijdens de reis zoals bijvoorbeeld een tandem, driewieler of Segway. Hiervoor dienen deze reizigers een WMO sticker op de hulpmiddelen te plakken. In uw adviesaanvraag gaat u niet in op de consequenties van het reserveringssysteem voor deze doelgroep. Wij zijn van mening dat deze groep reserveringsvrij moet kunnen blijven reizen en bij grote drukte voorrang dient te hebben op fietsers. Reserveren is ook voor deze doelgroep een grote belemmering in de persoonlijke (spontane) mobiliteit. Tegelijkertijd betekent dit dat u fietsplekken voor reizigers niet kunt garanderen omdat de WMO-hulpmiddelen niet in uw reserveringssysteem staan.

Alternatieven

In aanloop naar en tijdens de themasessie van 1 april 2020 en in vervolgesprekken hebben wij u geadviseerd geen verplichte reservering in te voeren. Het door sommige consumentenorganisaties voorgestelde alternatief om reizigers met reservering voorrang te geven op reizigers zonder reservering levert volgens u te grote problemen bij handhaving. Er zouden ongewenste discussies ontstaan tussen reizigers en tussen reizigers en personeel. Aangezien deze discussies ook te verwachten zijn bij het nu voorgestelde reserveringssysteem is dit ook reden om uw voorstel niet in te voeren.

Wij zien nog drie alternatieven waarmee u capaciteitsknelpunten met fietsen in de trein kunt beperken. Wij constateren dat met de komst van de OV-Fiets op meerdere stations de verhuur van recreatieve fietsen gestopt is. Hierdoor ontbreekt een goed alternatief voor de eigen fiets. Allereerst zou u daarom de OV-fiets aantrekkelijker kunnen maken voor fietstoeristen. Dit kan bijvoorbeeld door het introduceren van een zomerkorting voor veel-gebruikers van de OV-fiets of lagere tarieven voor meerdaagse huur. Ten tweede zou u een OV-fiets-plus kunnen aanbieden voor de recreatieve doelgroep: een huurfiets met extra voorzieningen voor fietstoeristen, zoals fietstassen, versnellingen, een houdertje voor fietskaarten en een optie deze OV-fiets-plus te reserveren. Voor langere mensen die recreatief willen fietsen is ook beschikbaarheid van een OV-fiets-plus met een groter frame wenselijk. Ook het gratis inleveren van een OV-fiets-plus op een andere locatie zou een optie kunnen zijn. Tenslotte zou u via acties in de Spoordeelwinkel kunnen stimuleren dat fietstoeristen in de zomer buiten de spits reizen.

Adviezen

Wij adviseren u met klem af te zien van de pilot met verplichte fietsreservering. In plaats daarvan adviseren wij u:

1. Het fietsticket per direct weer te verkopen via de kaartautomaat en hiermee niet te wachten tot 10 juli.
2. De vindbaarheid van het fietsbalkon in de reisinformatie te verbeteren en daarbij ook de actuele bezetting van elk fietsbalkon aan te geven.
3. Een pilot te doen met verbetering van de zichtbaarheid van het fietsbalkon op de buitenkant van het materieel, door een opvallende kleur op de zijkant van de trein ter plaatse van het fietsbalkon over de volledige hoogte van het materieel.
4. Structureel meer ruimte vrij te maken voor fietsen in nieuw materieel.
5. Te onderzoeken of ruimte voor fietsen in bestaand materieel beter kan worden benut door het toepassen van ophangconstructies en het verplaatsen van afvalbakken. Ook te onderzoeken of tijdens het zomerseizoen meer ruimte kan worden gemaakt voor fietsen door te werken met demonteerbare banken/klapstoeltjes. Wij doen hierbij een beroep op artikel 34 van de vervoerconcessie van het hoofdrailnet en vragen u dit onderzoek binnen een jaar af te ronden.
6. Het tarief van het fietsticket structureel te verlagen naar €5,60 en zo mogelijk nog lager.

7. De OV-fiets via aanbiedingen aantrekkelijker maken voor fietstoeristen en het voor deze doelgroep ontwikkelen van een OV-fiets-plus met extra voorzieningen en extra service
8. Via acties in de Spoordeelwinkel fietstoeristen stimuleren in de zomer buiten de spits reizen.

Mocht u behoefte hebben aan een nadere toelichting, dan zijn wij hiertoe natuurlijk van harte bereid.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV.