

DREMPELS EN WILLEKEUR: EVALUATIE PILOT FIETSRESERVEREN

September 2021

Reizigersvereniging Rover

Utrechtseweg 59
3818 EA Amersfoort

info@rover.nl
www.rover.nl

ROVER



Fietsersbond

Samenvatting

Van 10 juli tot en met 15 september heeft NS het reserveren van een fietsplek middels een pilot getest. Dit ondanks een negatief advies vanuit de consumentenorganisaties, die vreesden voor veel negatieve gevolgen voor de reiziger. Uit binnengekomen klachten is gebleken dat deze vrees gegrond was: reizigers spreken over drempels en willekeur.

Bij Rover en de Fietsersbond zijn in de afgelopen periode bijna 200 klachten binnen gekomen over de pilot fietsreserveren. Wij hebben deze klachten geanalyseerd om de pilot te evalueren. Dit levert een heldere conclusie op: het fietsreserveringssysteem zoals getest binnen de pilot zorgt bij veel reizigers voor problemen op verschillende momenten van de reis.

Problemen bij het plannen van de reis

Bij het plannen van de reis kan de reiziger in het systeem van het fietsreserveren tegen een scala aan problemen aanlopen. Zo ervaren veel reizigers technische drempels en systeemfouten bij het maken van een reservering. Ook mist de reiziger flexibiliteit bij het plannen van de treinreis. De communicatie rondom het reserveren van een fietsplek in de trein is erg verwarrend voor de reiziger: NS werkt met termen als 'prereservering' en 'definitieve bevestiging', maar eigenlijk is de reiziger op geen enkel punt zeker van een plek.

Problemen bij het instappen

Wanneer de reiziger aan zijn/haar reis begint, kan bij het instappen van de trein alweer het volgende probleem zich voordoen: er zijn al te veel fietsen in de trein en ondanks de reservering kan de reiziger niet instappen, of juist andersom: het was niet gelukt om te reserveren, maar de reiziger kan wel gewoon mee.

Problemen bij het overstappen

Is het de reiziger gelukt om het eerste deel van de reis probleemloos door te komen, dan loopt deze vaak bij een overstap alsnog tegen problemen aan. Wanneer de reiziger niet de juiste trein haalt, bijvoorbeeld vanwege een te korte overstaptijd, is er geen garantie dat er een nieuwe reservering kan worden gemaakt. De reis loopt hier dan vast.

Problemen in de trein

Eenmaal in de trein blijkt de situatie ook niet altijd met de verwachtingen overeen te komen. De aan- of afwezigheid van fietsen kan afwijken van het beeld geschetst door het reserveringssysteem. Ook is er vaak geen toezicht door de conducteur.

De schijnzekerheid van een reservering

De term 'reservering' roept een gevoel van zekerheid op bij de reizigers: er is gereserveerd, de reis kan nu doorgaan. Echter heeft deze zogenoemde reservering in de praktijk geen waarde en biedt geen enkele garantie. Hiermee zorgt het systeem van het fietsreserveren voor nog meer onzekerheid voor de reiziger dan in oude systeem, waarbij de reiziger alleen zo nu en dan een te volle trein moest laten schieten.

Conclusie

Rover en de Fietsersbond concluderen dat het systeem van fietsreserveren zoals getest in de pilot niet werkt, dit systeem is voor de reiziger een en al willekeur. Het is voor de reiziger willekeurig of ze kunnen reserveren, willekeurig of zij een bevestiging krijgen van deze reservering, willekeurig of ze daadwerkelijk mee kunnen in de trein en willekeurig of de reis na een overstap kan worden voortgezet.

Het aantal fietsplaatsen in het systeem zou gelijk moeten zijn aan het aantal fietsplaatsen in de trein. Dat is nu duidelijk niet het geval.

Inhoud

Samenvatting	2
1. Evaluatie Pilot	5
1.1 Problemen bij het plannen van de reis.....	6
1.2 Problemen bij het instappen.....	9
1.3 Problemen tijdens het overstappen	10
1.4 Problemen in de trein.....	11
1.5 De schijnzekerheid van een reservering.....	12
2. Conclusie	13
Bijlage: Reizigersflow fietsreserveren	15

1. Evaluatie Pilot

Bij Rover en de Fietsersbond zijn er in de afgelopen periode bijna 200 klachten binnen gekomen over de pilot fiets reserveren. Wij hebben deze klachten geanalyseerd om de pilot fietsreserveren te evalueren. Wij concluderen dat het reserveringssysteem zoals getest binnen de pilot op verschillende momenten in de reis problemen kan opleveren voor de reiziger.

De problemen kunnen al beginnen bij het daadwerkelijke reserveren van een fietsplek. Daarnaast kan de reiziger ook problemen ondervinden bij het in- en overstappen. Ten slotte melden reizigers ook problemen in de trein.

1.1 Problemen bij het plannen van de reis

We beginnen bij het begin, het plannen van de reis. Hierbij kan de reiziger al tegen een behoorlijk aantal problemen aanlopen.

Het reserveringssysteem

Problemen met het reserveringssysteem worden op twee manier ervaren door de reiziger.

Om het reserveringssysteem te gebruiken moet de reiziger digitaal vaardig zijn, in het bezit zijn van een e-mailadres, toegang hebben tot internet en het liefst ook beschikken over een smartphone met dataverbinding. Lang niet alle reizigers voldoen aan al deze eisen, wat voor deze reizigers veel problemen oplevert. Dit resulteert erin dat sommige reizigers uren bezig zijn om een reservering te maken, en sommige reizigers het maar gewoon opgeven.

“Wij zijn ‘s avonds 2 uur bezig geweest om ons aan te melden en om een plek voor de fiets te reserveren. Het lukt niet, niet op onze tablet, niet op onze telefoon, WAARDELOOS.”

“Ik ben toen meer dan anderhalf uur bezig geweest om de verplichte fietsreservering voor elkaar te krijgen. Wat uiteindelijk voor 1 fiets is gelukt. Voor de andere fiets hebben we het er maar op gewaagd.”

Daarnaast kan de reiziger ook tegen systeemfouten aanlopen. Het reserveringssysteem loopt dan vast, of blijft foutmeldingen geven. Dit werkt ontmoedigend voor de reizigers.

“En dan komt er nog eens bij dat het reserveringssysteem niet goed werkt. Ik heb tot wel 4 keer toe geprobeerd om een treinreis met fiets te reserveren, maar op het laatste moment krijg ik de mededeling ‘Oeps, er ging iets mis met de reservering’. Zo schiet het helemaal niet op natuurlijk. Bovendien kun je nergens een Help-functie ontdekken, noch een verwijzing naar de klantenservice van de NS, indien de app het niet goed doet.”

Flexibiliteit bij het plannen

Het is voor de reiziger onmogelijk om flexibel te reizen met het reserveringssysteem. Ad hoc reserveren is vaak onmogelijk (geen beschikbare plaatsen meer, niet de juiste digitale middelen voorhanden of een systeem dat om de haverklap vastloopt), waardoor de reiziger ver van tevoren moet weten welke trein hij/zij neemt. Hierdoor is het dus niet mogelijk om een dagje spontaan te gaan fietsen en op een nader te bepalen tijdstip/station in de trein te stappen. Dit levert veel frustratie op bij de reiziger, tot op het punt dat sommige reizigers besluiten om hun uitje of vakantie maar af te zeggen en thuis te blijven.

“Helaas heb ik mijn fietsvakantie moeten annuleren omdat ik meerdere keren een traject met de trein nodig heb en ik onmogelijk weet welke trein ik hoe laat ga halen! Ik kan dus echt niet van tevoren een plaats voor de fiets reserveren! Ik ben 70 en fit genoeg voor een fietsvakantie. Wel wil ik op tijd mijn voorbereidingen in orde hebben. Dat gaat zo dus niet.”

Reizigers geven aan dat de missende flexibiliteit een probleem is

“Ik wilde afgelopen zomer een fietstocht maken naar een familiefeestje en met de trein terug. Ik wist niet welke trein ik zou kunnen halen en kon ook niet inschatten hoe de overstap zou verlopen. Verder snapte ik niet of ik nog een plekje zou hebben als ik de trein net miste.”

Wijzigingen tijdens de reis/ ad hoc reserveren

Naast de gewenste flexibiliteit vanuit de reiziger zelf is het ook in andere omstandigheden nodig om ad hoc te kunnen reserveren. Zo kan het voorkomen dat een trein uitvalt, een overstap niet gehaald wordt, of dat de beschikbare fietsplekken in de al bezet zijn. De reiziger staat dan vervolgens op het station zonder reservering voor de volgende trein en moet maar afwachten of hij/zij thuis gaat komen.

Prereservering en definitieve bevestiging

Wanneer een reiziger van tevoren een reservering maakt blijkt dat dit eerst een door NS zogenoemde ‘prereservering’ is, welke 36 uur van tevoren pas omgezet wordt naar een definitieve reservering.

Dit is voor de reiziger verwarrende communicatie: wat is een ‘prereservering’ dan? Veel reizigers hebben niet door dat er een verschil is tussen de prereservering en de definitieve bevestiging, zij denken ten onrechte dat hun reservering in de eerste stap al rond is. Daarbij komt dat de termijn van 36 uur ook lang niet altijd te combineren is met het boeken en plannen van bijvoorbeeld een fietsvakantie.

Daarnaast blijkt vervolgens dat NS ook binnen de termijn van 36 uur de reservering nog kan annuleren. De reiziger krijgt dus twee verschillende bevestigingen, welke beide geen garantie geven.

“Echter de definitieve toewijzing vindt pas plaats 36 uur van tevoren. Maar ik wil hotelreserveringen maken die verband houden met mijn fietsreservering. Dat gaat dus niet of moeizaam; hangt af van annuleringsvoorwaarden.”

Meerdere reserveringen

Sommige reizigers kiezen ervoor om meerdere reserveringen te maken voor dezelfde reis, omdat zij nog niet precies kunnen zeggen welke trein zij nemen of omdat ze bang

zijn om de trein te missen. Dit is een slimme oplossing voor deze reizigers die aangeeft dat het reserveren voor een specifieke trein niet aansluit bij de behoefte van deze reizigers. Dit resulteert tegelijkertijd echter in gereserveerde plekken die vervolgens niet gebruikt worden, wat weer in het nadeel werkt van andere reizigers. De reizigers met meerdere gereserveerde plekken geven ook aan vaak te vergeten de plekken die niet gebruikt worden te annuleren.

“Omdat we niet exact wisten hoe laat we gingen reizen, heb ik meerdere treinen geboekt. Dat ondermijnt natuurlijk het principe, maar ja, als fietser weet je ook niet altijd precies welke trein je gaat halen. En ik wilde niet het risico lopen om geen plek te hebben.”

“Afmelden van de reizen die ik uiteindelijk niet ging maken ben ik natuurlijk vergeten...”

“En ook nu hebben de brutalen de halve wereld, want is iedereen zo netjes om de niet gebruikte reservering(en) te annuleren? Dit leidt tot ongebruikte capaciteit.”

1.2 Problemen bij het instappen

Bij het daadwerkelijk maken van de reis kan de reiziger direct tegen problemen aanlopen: er zijn al te veel fietsen in de trein, ondanks de reservering kan de reiziger niet instappen of juist andersom: het was niet gelukt om te reserveren, maar de reiziger kan wel gewoon mee.

Geen controle bij het instappen

Door reizigers wordt vaak gemeld dat er geen controle door de conducteur is bij het instappen in de trein. Hierdoor stappen ook passagiers zonder reservering (maar met fiets) in de trein en is er voor de gereserveerde fietsen geen plek meer.

Daarnaast geeft dit gebrek aan controle voor reizigers het beeld dat een reservering eigenlijk helemaal niet nodig is. En reserveren zij in het vervolg misschien wel helemaal niet meer.

“Daarbij moet ik nog vermelden, dat op het laatste traject op een tussen gelegen station mensen met de fiets wilden meereizen. Helaas voor hun geen plaats meer. Stel dat deze reizigers zich hadden aangemeld voor die tijd en reis, dan hadden ze toch vette pech want er was totaal geen controle wie wel en niet was aangemeld, wat heeft aanmelden dan voor een zin. “

Wel gereserveerd, maar alsnog geen plek in de trein

Ook al is er aan de deur controle door de conducteur, dan betekent dit nog steeds niet dat er ook plek is voor de gereserveerde fietsen. Als de plekken in de trein al ingenomen zijn door andere fietsen (geen reservering maar op een ander station ingestapt), kinderwagens of WMO-hulpmiddelen, blijven de reizigers met reservering alsnog op het station achter.

“Wat bleek in Zwolle? We konden niet mee met de gereserveerde trein want die zat al vol met fietsen (de vorige trein was uitgevallen).”

Zonder reservering gewoon mee

Wat ook een opmerkelijk trend is in de ingestuurde klachten is dat reizigers vrijwel altijd zonder reservering ook gewoon mee mochten/konden in de trein. Dit geeft voor de reiziger natuurlijk een onduidelijk beeld: is een reservering nou wel of niet verplicht?

“Uiteindelijk zijn we zonder reservering in de trein gestapt. De conducteur van die trein heeft er niet naar gevraagd. “

1.3 Problemen tijdens het overstappen

Is het de reiziger gelukt om het eerste deel van de reis probleemloos door te komen, dan kan het bij een overstap alsnog mis gaan. Bijvoorbeeld wanneer de overstaptijd te kort blijkt en als de reiziger niet de juiste trein haalt, waardoor hij of zij op het station blijft staan zonder reservering voor de volgende trein.

Geen reservering meer door gemiste overstap

Bij het reserveren van een reis met de fiets in de trein wordt in het systeem in een keer de gehele reis ingepland, vaak met een korte overstap. Met een fiets uit de trein stappen, via de liften naar een ander perron en weer in een andere trein instappen, kost met een fiets nou eenmaal meer tijd dan zonder. Hierdoor missen de reizigers regelmatig hun overstap en staan dan zonder reservering voor de volgende trein op het station. De reiziger wordt tijdens de reservering niet gewaarschuwd voor korte overstappen die zonder fiets wel haalbaar zijn, maar met fiets meestal niet.

“In dit systeem MOET je de juiste treinen halen, vertraging=pech!”

“Dat bij vertraging je reservering voor een aansluiting vervalt vind ik echt niet kunnen, want dit ligt buiten de macht van de reiziger en hierdoor zou je dus kunnen stranden terwijl je wel netjes gereserveerd had.”

1.4 Problemen in de trein

Eenmaal in de trein viel een aantal reizigers de reizigers wat opmerkelijke dingen op. Zo is er vaak geen toezicht door de conducteur, of blijkt de werkelijke situatie totaal af te wijken van het beeld geschetst door het reserveringssysteem.

Geen toezicht in de trein

Door reizigers wordt aangegeven dat er in de trein weinig tot geen toezicht is door de conducteur. Er wordt gemeld dat de fietsen hoog opgestapeld zijn en er ook genoeg fietsen zonder reservering in de trein zijn.

Dit schetst voor de reiziger het beeld dat het niet uitmaakt of zij reserveren voor de fiets en waar zij deze fiets vervolgens neerzetten: er wordt toch niet gecontroleerd.

“Er kwam geen controle. Er waren vier fietsen in het compartiment, dus eigenlijk eentje te veel. Een conducteur liep er heen en terug langs zonder iets te zeggen.”

“Daarnaast wordt de aanmeldingen van de fiets regelmatig niet gecontroleerd door de conducteur en dus kunnen mensen zonder aanmelding gewoon meereizen met fiets.”

Geen reservering mogelijk in het systeem, maar meer dan genoeg ruimte in de trein

Het komt voor dat het systeem aangeeft aan dat er geen plek is in de trein en reserveren dus niet mogelijk is, terwijl in de praktijk blijkt dat er juist meer dan genoeg plek is. Bijvoorbeeld omdat reizigers extra plekken hebben gereserveerd die vervolgens niet zijn gebruikt. Sommige reizigers bemerkten dit door zonder reservering gewoon in te stappen, maar reizigers die hierdoor een trein moesten laten schieten zullen deze observatie nooit kunnen maken. Het is daarom niet duidelijk hoe vaak deze situatie zich zal hebben voorgedaan.

“Tot onze verbazing waren er zogenaamd geen fietsplekken meer beschikbaar in de sprinter waarin wij zaten. Er stonden precies 2 fietsen in deze trein, die van ons.”

1.5 De schijnzekerheid van een reservering

Is het de reiziger gelukt om een reservering te maken, dan betekent dit helaas nog steeds niet dat de reiziger (probleemloos) op reis kan.

Van onzekerheid naar schijnzekerheid

Voorheen was er onzekerheid, maar de reiziger was hierop voorbereid. Bij een volle trein moest de reiziger even wachten, maar dit werd ingecalculeerd.

Nu denkt de reiziger zekerheid te hebben (namelijk een reservering) maar komt alsnog voor verrassingen te staan als deze reservering wordt geannuleerd door NS of de reiziger wordt geweigerd aan de treindeur.

“Vooralsnog hebben reizigers met zo’n aanmelding geen garantie op daadwerkelijk een plek.”

“De bevestiging van de reservering is ook wat verwarrend, wat citaten:

- "Je aanmelding voor deze reis geeft geen recht op een zitplaats in de trein die je hebt gekozen. Het is ook geen vervoersbewijs of reservering." -> *Het was toch juist wel een reservering?*
- "Let op: deze reservering is nog niet definitief. Zonder tegenbericht is je reservering pas definitief vanaf 36 uur voor vertrek." -> *Ik maakte de reservering ongeveer 14 uur voor vertrek. "*

Reizigers concluderen dat het hebben van een reservering geen garantie is op een plek in de trein

Geannuleerde reserveringen

Is het eenmaal gelukt om een reservering te maken, dan kan deze alsnog geannuleerd worden door NS. Vaak met de mededeling dat het plots toch te druk is in de trein.

“Drie dagen later wordt de fietstocht geannuleerd door de NS. Geen plaats in de trein.”

“Op 29 augustus kreeg ik een mail waarin de aanmelding van de fiets geannuleerd wordt. De fiets kan wel een half uur later mee maar dan mis ik de verbinding van 8.05u in Venlo.”

2. Conclusie

Wij concluderen dat het systeem van fietsreserveren zoals getest in de pilot niet werkt, dit systeem is voor de reiziger een en al willekeur. Het is voor de reiziger willekeurig of ze kunnen reserveren, willekeurig of zij een bevestiging krijgen van deze reservering, willekeurig of ze mee kunnen in de trein en willekeurig of de reis na een overstap (probleemloos) kan worden voortgezet.

Zoals een van de reizigers zegt:

“Samenvattend: het lijkt alsof NS de fiets uit de trein wil weren. Why?!”

Het systeem van fietsreserveren in de trein lijkt een digitale schijnoplossing voor een fysiek probleem: te weinig ruimte voor fietsen in de trein.

Wij herhalen dan ook nogmaals onze adviezen voor het creëren van meer fietsplekken in de trein:

- Het verlengen van de treinen
- Een lager tarief rekenen voor het meenemen van een fiets in de sprinter, om de reiziger te verleiden om voor deze optie te kiezen
- Meer fietsplekken creëren in ieder treinstel door aanpassingen te doen aan de inrichting

We hebben gezien dat dat het verplicht reserveren van een fietsplek in de trein geen oplossing is voor het gebrek aan fietsplekken. De fietsreservering werpt alleen extra drempels op voor de reiziger en draagt daarom niet bij aan laagdrempelig openbaar vervoer als alternatief voor de auto. Wij raden dan ook met klem af aan deze pilot een vervolg te geven.

“Dat ik begrijp dat de NS opzoek gaat naar oplossingen, snap ik een stuk minder dat zij hiermee hopen het opgelost te hebben. Het probleem van de fietsen in de trein lijkt echter vooral te maken te hebben met het gebrek aan fietsplekken. Hierdoor wordt het verplichten van het reserveren als het onderdrukken van een symptoom zonder de ziekte die het veroorzaakt aan te pakken. Het grote probleem is namelijk het gebrek aan plekken.”

“Is er geen mogelijkheid dat de NS eens na gaat denken over een oplossingsgericht fiets beleid. Waarin de reiziger wordt geholpen in plaats van slechts ontmoedigd. Daarnaast; is het een idee om beleid dat bedacht wordt ook uit te laten voeren. Zoals bij reserveringen; het controleren van die reserveringen. Het nadenken over bijvoorbeeld vertraging en de gevolgen daarvan, en het instrueren en duidelijk uitleggen van de reiziger hoe de procedure werkt. Op dit moment mist dit eigenlijk allemaal en wacht ik

op het moment dat fietsen volledig verboden zullen worden in de NS treinen. Toch gek in een fietsland als Nederland.”

Bijlage: Reizigersflow fietsreserveren

