

NS

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland
www.ns.nl

Datum 21 mei 2021

Ons kenmerk CC/PA/TD-903

Onderwerp Adviesaanvraag Fietsreservering via Treinwijzer

Telefoon 06 - 23 06 89 43

E-mail Thijs.Douma@ns.nl

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Graag vraag ik uw advies over de pilot "Fietsreservering", die NS voornemens is van 10 juli t/m 30 september 2021 uit te voeren.

Aanleiding

Sinds de zomer van 2021 vraagt NS reizigers om zich vrijwillig aan te melden als ze op reis gaan met hun fiets in de trein. Ondanks de invoering van deze vrijwillige aanmeldservice van fietsen komen er nog steeds klachten binnen van zowel reizigers als personeel:

- Fiets-gerelateerde klachten staan bij onze klantenservice in de top 4 van klachten over de situatie in de trein
- Ons personeel meldde in de top-fietsmaand augustus maar liefst 160 klachten over agressie, onrust en vertraging als gevolg van fietsen in de trein.

De komende (zomer)maanden verwachten we nog meer reizigers met fiets in onze treinen dan vorig jaar. Veel Nederlanders zullen op pad gaan in eigen land, op vakantie of in de vorm van dagtrips. Dat zal leiden tot meer situaties waarin de vraag naar het meenemen van fietsen hoger is dan het aantal fietsplekken. NS verlengt treinen op trajecten en tijdstippen waarop er meer reizigers met een fiets worden verwacht, maar dit is niet altijd mogelijk en bovendien erg kostbaar. Daarom is het verlengen van treinen onvoldoende. Bij de verwachte hoge vraag naar fietsplekken in treinen is een extra maatregel nodig.

Evaluatie van de pilot vrijwillig aanmelden: extra stap is noodzakelijk

NS heeft de vrijwillige aanmelding van fietsen geëvalueerd, zowel onder reizigers als onder medewerkers. Deze evaluatie hebben wij ook met u besproken in de themasessie op 1 april 2021. De belangrijkste uitkomsten van de evaluatie zijn:

- Hoewel de aanmeldgraad in juli 2020 op een hoog niveau van circa 88 procent lag, daalde deze naar 66 procent in september 2020 (en verder naar 30 procent in december).

- Reizigers vragen om garantie op een plek in de trein, die bij vrijwillig aanmelden ontbreekt. Dit betekent dat reizigers onzeker blijven, omdat een vrijwillige aanmelding niet automatisch betekent dat de fietsplek gegarandeerd is.
- Er is nog steeds sprake van onrust op de trein rondom het meenemen van fietsen. Onder medewerkers heerst ontevredenheid over het gebrek aan mogelijkheden om te handhaven bij vrijwillige aanmelding.
- Bij NS komen drie klachten per maand binnen over het feit dat het fietsticket niet verkrijgbaar was in de kaartverkoopautomaat.

NS heeft deze inzichten vertaald naar een pilot voor komende zomer: verplichte fietsreservering via Treinwijzer.

Voorstel

NS stelt voor om fietsreservering via Treinwijzer verplicht te maken op alle NS-trajecten gedurende een pilotperiode van 10 juli t/m 30 september 2020. Met verplichte reservering voor fietsen willen we onze reizigers de zekerheid en het handelingsperspectief geven om hun reis verantwoord en comfortabel te kunnen maken. Ook beogen we de overlast van fietsen op de trein te verminderen. In de pilot willen we leren in welke mate een verplichte reservering van de fiets bijdraagt aan spreiding van de fietsen, waardoor reizigers meer zekerheid hebben en minder overlast ervaren.

Omdat het om een pilot gaat, verlaagt NS de prijs van een fietsticket tijdens de pilotperiode met 25 procent naar €5,60.

Distributie van de fietsreservering

- Een fietsreservering wordt via Treinwijzer in de NS-app en op NS.nl aangeboden. Reserveren kan met een NS-account, en ook anoniem.
- Het is mogelijk om vanaf twee weken voor vertrek tot het vertrek van de trein te reserveren.
- De mogelijkheid om vanaf twee weken voor vertrek te reserveren biedt ook reizigers die vertrekken of aankomen met een internationale trein (waarvoor vanaf vier tot zes maanden voor vertrek geboekt kan worden en waarmee op een vaste dag en tijd wordt gereisd) de kans op een gegarandeerde plek in de trein waarmee ze aan- of afreizen. Voor reizigers die een aansluiting hebben op een boot is dit ook een uitkomst.
- Reizigers zonder toegang tot internet kunnen hun fietsreservering - zonder account - maken aan de balie of via de klantenservice. Alleen een emailadres is noodzakelijk, zodat NS de reiziger een email kan sturen waarin de reserveringsbevestiging staat.
- Reizigers die een fietsticket kopen in de kaartverkoopautomaat worden in en/of op de automaat voor hun verplichte reservering verwezen naar Treinwijzer en klantenservice, waar ze zoals eerder vermeld desgewenst anoniem kunnen reserveren.
- Voor reizigers die een fietsticket kopen bij een andere vervoerder geldt dat ze voor het gedeelte van de reis op een NS traject een reservering kunnen maken via de bovengenoemde NS distributiekanaalen.
- Internationale reizigers die binnen Nederland met de fiets willen reizen kunnen hun fietsreservering via de NS International-klantenservice maken, waar ze in het Engels kunnen worden geholpen. Ook aan de balie kunnen ze in het Engels worden geholpen.

Reikwijdte van de pilot

NS voert de pilot uit op landelijk niveau. Drukke rondom fietsen is namelijk over het gehele land een probleem, in dal en spits, in sprinter en Intercity. Een landelijke verplichting is bovendien in de communicatie richting onze reiziger het meest duidelijk en voor ons personeel de enige werkbare optie.

Evaluatie

Na afloop van de pilot fietsreservering zal NS overgaan tot een evaluatie, die NS graag samen met de consumentenorganisaties wil uitvoeren. NS denkt momenteel aan de volgende evaluatieonderwerpen:

- De mate van spreiding van fietsen over de treinen.
- Tevredenheid van reizigers over de garantie op een fietsplek
- Tevredenheid van reizigers over de procedure
- Klachten van reizigers over het meenemen van de fiets.
- Klachten van personeel over teveel fietsen in de trein.

NS verneemt graag uw evaluatiepunten.

De prijs van het fietskaartje zal na afloop van de pilotperiode naar het oorspronkelijke prijspeil worden gezet. Het fietskaartje zal na afloop van de pilotperiode in de NS-kaartautomaat beschikbaar blijven.


Overwogen alternatief

In de themasessie van 1 april 2021 hebben NS en de consumentenorganisaties met elkaar van gedachten gewisseld over het vraagstuk van reserveren van de fiets. Een aantal consumentenorganisaties stelde voor om reizigers met een fietsreservering voorrang te geven op reizigers zonder reservering, indien er meer reizigers hun fiets willen meenemen dan er plek is. Het reserveren voor de fiets zou dan niet verplicht zijn. NS heeft dit idee verder uitgewerkt en overwogen om het als pilot te introduceren. Echter, in de uitwerking bleek dat het vraagstuk van handhaving hierdoor een te groot probleem zou worden. NS verwacht op de momenten dat er meer vraag is dan aanbod ongewenste discussies tussen reizigers en tussen reizigers en het personeel op de trein, dat handhavend zou moeten handelen. Dit heeft ook een verwacht ongewenst effect op de punctualiteit. NS heeft er daarom voor gekozen om dit idee niet over te nemen.

Ten slotte

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Uiteraard zijn wij bereid daar waar gewenst nog vragen te beantwoorden of een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,



Ivo Steffens
Directeur ComIT