- O N T W E R P EINDVERSLAG <u>2019.10.18</u> –
Vierlandenplatform voor grensoverschrijdend personenvervoer per spoor
Eindverslag en aanbevelingen

1. Achtergrond

- **Verklaring van Rotterdam van 21 juni 2016**
  - De Verklaring van Rotterdam inzake grensoverschrijdend personenvervoer per spoor (kortweg de Verklaring van Rotterdam) is een ministeriële verklaring van de verantwoordelijke ministers van Duitsland, België, Luxemburg en Nederland. De verklaring werd in 2016 tijdens de TEN-T-dagen in Rotterdam in Nederland ondertekend door de ministers en staatssecretarissen die verantwoordelijk zijn voor mobiliteit en/of vervoer.
  - In de verklaring wordt gesteld dat er een Vierlandenplatform voor grensoverschrijdend personenvervoer per spoor (kortweg Vierlandenplatform) zal worden opgericht dat in de vermelde landen gericht zal zijn op grensoverschrijdend personenvervoer per spoor.
  - Het Vierlandenplatform werd gevraagd om een verslag inzake grensoverschrijdend personenvervoer per spoor uit te brengen - met inbegrip van de opmaak van aanbevelingen ter verbetering van deze diensten. Dit document is dat verslag.

- **Het Vierlandenplatform**
  - Het Vierlandenplatform is een samenwerkingsplatform waaraan de vier ministeries die verantwoordelijk zijn voor vervoer en/of mobiliteit deelnemen. Deze ministeries zijn bijgevolg ook verantwoordelijk voor grensoverschrijdend personenvervoer in de Benelux en Duitsland. In Duitsland zijn ook de Länder (deelstaten) verantwoordelijk wat plaatselijk en regionaal vervoer betreft. De situatie in België lijkt op die van Duitsland: de drie gewesten zijn verantwoordelijk voor plaatselijk en regionaal vervoer.
  - Het doel van het Platform komt voort uit de Verklaring van Rotterdam. De nadruk lag voornamelijk op opportuniteiten en beperkingen met betrekking tot grensoverschrijdend personenvervoer per spoor in de bovenvermelde landen.
  - Tijdens verschillende bijeenkomsten werd er overlegd over de stand van zaken van grensoverschrijdend personenvervoer, de door reizigers en andere belanghebbenden ondervonden knelpunten, alsook de mogelijkheden en onmogelijkheden van nieuwe technologieën die ermee verband houden.
  - Tijdens de bijeenkomsten van het Platform werden verschillende problemen met betrekking tot grensoverschrijdend personenvervoer besproken. De belangrijkste onderwerpen waren “kaartverkoop en betaalmethoden”, “toegang tot personenvervoer” en “toegang tot en uitwisseling van informatie”. Het Vierlandenplatform nodigde ook vertegenwoordigers van

. . .

andere overheidsniveaus en vertegenwoordigers van het bedrijfsleven uit, met inbegrip van openbare organisaties voor personenvervoer, om deel te nemen aan enkele bijeenkomsten die werden gehouden.

- Het Vierlandenplatform brengt verslag uit aan de ministers die de verklaring hebben ondertekend. Ook besloot het Vierlandenplatform om de resultaten van de besprekingen met alle relevante belanghebbenden te delen in de vorm van een verslag. Met dit verslag wil het Vierlandenplatform de problemen benadrukken die in verband met grensoverschrijdend personenvervoer moeten worden aangepakt, en tezelfdertijd vanuit het oogpunt van het Vierlandenplatform inzicht verschaffen in de actie die moet worden ondernomen om dit grensoverschrijdende vervoer te verbeteren.
- Het Platform is van mening dat het noodzakelijk is om grensoverschrijdend personenvervoer te verbeteren om meer klanten naar de sector te lokken, en dat er nog ruimte voor verbetering is wat de vermelde onderwerpen betreft. Het aantrekken van meer klanten is een manier om het aantal wagens op de weg en de ermee verbonden vervuiling en in files verspilde tijd te verminderen. Het Platform is ook van mening dat veel ermee samenhangende maatregelen in werking kunnen treden zonder een substantiële financiële investering.

- **Kort overzicht van het tot dusver door het Platform geleverde werk**
  - Het Vierlandenplatform kwam samen in november 2016, februari 2017, september 2017, april 2018, juni 2018 en augustus 2018. In hun werk richtten ze zich voornamelijk op de drie bovenvermelde onderwerpen: “Kaartverkoop en betaalmethoden”, “toegang tot personenvervoer” en “toegang tot en uitwisseling van informatie”
  - De bijeenkomst in april 2018 was een workshop waarbij de belanghebbenden, die bij de eerder besproken onderwerpen zijn betrokken, ruim waren vertegenwoordigd. Informatie betreffende deze workshop, de deelnemers ervan en de resultaten kunnen in het volgende hoofdstuk worden gevonden.
  - Het vervangen van luchtvervoer door spoorvervoer is een onderwerp dat in Nederland druk wordt besproken. In Duitsland bestaat een belangrijke beleidsdoelstelling van de regering erin om het aantal treinreizigers tegen 2030 te verdubbelen, en er werd al enig succes geboekt met betrekking tot enkele nieuwe hogesnelheidsverbindingen. Het Platform verwacht dat zijn werk zal helpen bij de ondersteuning van deze doelstellingen.
  - De verbetering van het personenvervoer maakt deel uit van de discussie over hoe meer mensen kunnen worden aangezet om de trein te gebruiken in het streven naar een modal shift naar het spoor.
  - Dit verslag kan worden beschouwd als een springplank in het proces om dat te bereiken.

2. -Te behandelen onderwerpen

Het Platform moet een stimulerende rol vervullen ter aanmoediging van de spoorwegsector en andere partijen om grensoverschrijdend personenvervoer te verbeteren. Hiervoor heeft het Platform verschillende kernproblemen uitgekozen op basis van een gedeelde veronderstelling van impact, urgentie en oplosbaarheid en hiervan een lijst opgemaakt. Deze lijst was het uitgangspunt voor een bespreking met de spoorwegsector en andere partijen.

Het Platform organiseerde een workshop met een aantal belanghebbenden van elk land op 4 april 2018 in Brussel. Deze belanghebbenden waren hoofdzakelijk vertegenwoordigers van spoorwegondernemingen, reizigersorganisaties en overheidsinstanties. We bespraken deze problemen, initiatieven en beste praktijken om mogelijke wegen te bieden voor de aanpak van elk probleem. Deze besprekingen hebben de weg gebaand voor de opmaak van dit verslag. Het Platform richtte zich op drie domeinen die mogelijk voor verbetering vatbaar zijn en die in de volgende subhoofdstukken uitvoerig zullen worden besproken. Een bijzondere focus lag op de initiatieven met betrekking tot kaartverkoop, aangezien dit een van de meest dringende problemen blijkt te zijn.

2.1 Kaartverkoop en betaalmethoden

Spoorwegtarieven, de complexiteit van de tariefstructuur en de verschillen tussen de betaalmethoden in elk land vormen een probleem voor de treinreizigers. Bovendien bestaat de grote verscheidenheid aan de huidige systemen van vervoerbewijzen niet alleen tussen deze vier landen, maar ook tussen verschillende andere landen blijkt het een grote hindernis te zijn. Rekening houdend met de huidige nationale en internationale ambities met betrekking tot grensoverschrijdend spoorvervoer, moeten we meer investeren in de verbetering van grensoverschrijdende kaartverkoop en betaalmethoden om steeds meer mensen te overtuigen om in plaats van auto's of vliegtuigen grensoverschrijdende treinen te gebruiken. Momenteel kan het proces om een grensoverschrijdend vervoerbewijs te verkrijgen en de samenstelling van het tarief erg onduidelijk en ontoegankelijk zijn, vanwege de veelvoudige operatoren, tarieven en netwerken.

Aan de hand van vier grote subonderwerpen heeft het Platform de kaartverkoop en betaalmethoden onderzocht en de lopende EU-initiatieven bekeken:

A. De stand van zaken: de weg naar tariefintegratie
B. Hoe reizigers eenvoudiger vervoerbewijzen te verschaffen?
C. Beschikbaarheid van betaalmethoden
D. EU-initiatieven op het vlak van internationale kaartverkoop

A. <u>De stand van zaken: de weg naar tariefintegratie en hoe die te ondersteunen</u>

In de betrokken landen wordt de prijs van vervoerbewijzen op verschillende manieren berekend vanwege verschillende tariferingssystemen en verschillende overeenkomsten tussen belanghebbenden. Toch is de algemene berekeningswijze van spoorwegtarieven binnen een tariferingssysteem zoals die in de vier landen van het Platform gebaseerd op een vast tarief dat bij een variabel, per kilometer afnemend tarief wordt opgeteld. Bij

. . .

grensoverschrijdend vervoer moet de reiziger in veel gevallen gebruikmaken van verschillende operatoren die specifiek in hun eigen land actief zijn en die het variabele tarief enkel op basis van het met hun onderneming uitgevoerde gedeelte van de reisweg berekenen - wat betekent dat wanneer u de trein in een ander land moet nemen, uw tarief niet op basis van de volledige lengte van de reis zal worden berekend, maar het resultaat van de som van een aantal kleinere onderdelen zal zijn. Dit betekent dat de prijs hoger zal zijn dan wanneer u een reisweg van dezelfde lengte binnen uw eigen land zou moeten afleggen. Dit geldt ook voor seizoenkaarten die hoofdzakelijk door regelmatige reizigers zoals grensoverschrijdende werknemers worden gebruikt. Daarnaast zou het helpen wanneer vervoerbewijzen voor een specifieke, grensoverschrijdende reisweg aan weerszijden van een grens tegen dezelfde prijs beschikbaar zijn.

Aanbevelingen

- Om beter met andere vervoerswijzen te concurreren, wordt een analyse van grensoverschrijdend vervoer van korte afstand aanbevolen, en dit als een springplank in het proces om een beter concurrentievermogen te bereiken.
- Om de mogelijk onevenredige tariefverhoging van vervoerbewijzen bij grensoverschrijdend vervoer te beheren, wordt de operatoren gevraagd om de tarieven op elkaar af te stemmen. Er moeten betere manieren zijn om de tarieven van het vervoer te bepalen dan de som van de prijs voor de verschillende afzonderlijke reiswegen.
- Om de nog steeds bestaande obstakels aan te pakken, moet een verdere harmonisering van de strategie van grensoverschrijdend personenvervoer per spoor worden onderzocht, zoals ook in de aanbeveling van het Benelux-parlement hierover (november 2018) wordt vermeld.

B. Hoe reizigers eenvoudiger vervoerbewijzen te verschaffen?

De stap om van tevoren een vervoerbewijs te kopen is op zichzelf een drempel voor grensoverschrijdend vervoer. Wanneer u met de wagen reist, moet u van tevoren geen vervoerbewijs kopen en de hoge mate van flexibiliteit om wanneer u maar wil aan uw reisweg te beginnen, vormt momenteel een belangrijke stimulans om deze vervoerswijze te gebruiken. De toepassing van nieuwe maatregelen zoals Account Based Ticketing (ABT) in combinatie met moderne authenticatietechnologie, zoals chipkaarten of mobiele apparaten met NFC-technologie, stelt u in staat om op deze manier te reizen, zonder dat u uw kaart of apparaat van tevoren moet opladen. Op het einde van de maand ontvangt u eenvoudigweg een factuur, waardoor reizen even gemakkelijk wordt als gebruikmaken van de diensten van een nutsbedrijf. Een dergelijk systeem dat wordt uitgebreid tot of in overeenstemming wordt gebracht met en wordt afgestemd op de grondgebieden van de vier landen van het Platform kan de toegang aanzienlijk vergroten en bijgevolg het comparatieve nadeel van het spoorvervoer ten opzichte van het wegvervoer verkleinen.

Tijdens de workshop van het Platform werd ABT in het bijzonder vermeld als een mogelijke oplossing met een groot potentieel om de reisweg op het vlak van kaartverkoop te vergemakkelijken. Met ABT kan het klassieke systeem van vervoerbewijzen en kaartjesautomaten worden vervangen door een enkele, interoperabele oplossing die is gebaseerd op een rekening die aan verschillende betaalmethoden kan worden gekoppeld, waaronder bankrekeningen, creditcards en andere geschikte middelen. Met ABT kunnen de vervoersoperatoren de kaartverkoop vereenvoudigen door de software voor en de redenering achter de tariefberekening van de kaartlezer weg te halen en naar de backoffice (of 'cloud') te verplaatsen, waar de rekening van de reiziger zich ook bevindt. De backoffice kan de transacties dan verenigen, algoritmes toepassen om het geschikte tarief te berekenen en dit op een erkende en vertrouwde rekening in mindering brengen. Aangezien de rekening online toegankelijk is, worden alle online veranderingen aan deze rekening onmiddellijk van kracht en is een fysieke infrastructuur voor de verkoop en verdeling van vervoerbewijzen niet langer nodig.[1] Een vertrouwde band tussen verschillende ABT's kan gemakkelijk worden opgebouwd en laat de reiziger zo toe om met zijn gebruikelijke rekening van een land naar een ander te reizen. Er loopt momenteel een proefproject tussen de vervoersautoriteiten van Aken (Duitsland) en de provincie Limburg (Nederland).

Andere systemen zoals mobiele e-tickets of oplossingen die op gps-tracking van de smartphone van de reiziger zijn gebaseerd (bijvoorbeeld Zwitserland) mogen in de zoektocht naar de beste oplossing voor grensoverschrijdende reizigers niet worden vergeten.

Een laatste aspect waarmee rekening moet worden gehouden, is het feit dat enkele op een kaart gebaseerde "Pay as You Go" of ABT-systemen reeds bestaan, zoals de OV-chipkaart, waarmee u ononderbroken van A naar B kan reizen via het spoor, maar ook met het plaatselijke vervoer voor de "last mile". Dit is ook belangrijk om de voordelen van de wagen te verminderen.

Een andere mogelijkheid om de toegang tot vervoerbewijzen en bijgevolg tot spoorvervoer te vergemakkelijken, is het gebruik van zogeheten derdeverkopers die in de toekomst mogelijk een grotere rol kunnen spelen.

Aanbeveling

Het binationale ABT-proefproject van Aken/Limburg is momenteel beperkt tot busvervoer, maar het Platform is voorstander van een verdere ontwikkeling hiervan op grotere schaal, met inbegrip van een uitrol naar spoordiensten. Deze bijkomende tests kunnen worden gecombineerd met het initiatief van het EurekaRail-project om een drielandentrein tussen Aken (DE), Heerlen (NL), Maastricht

[1] Definitie van de European Travellers Club: http://www.europeantravellersclub.eu/Account-Based-Ticketing/

(NL) en Luik (BE) in te voeren. Dit kan een perfect proefproject voor ABT en de verkoop van treinkaarten zijn. Dit mag niet beletten dat andere benaderingen dan ABT worden onderzocht.

C. Beschikbaarheid van betaalmethoden

Wat de betaling betreft, erkent het Platform de verschillende gebruiken met betrekking tot betaalmethoden die in de landen bestaan. Bij het kopen van vervoerbewijzen aan automaten of online, verkiezen sommige landen een contante betaling, terwijl andere creditcards, bankkaarten / pinpassen, iDEAL, PayPal enz. gebruiken. Een recent Nederlands onderzoek[2] benadrukt als volgt:

> *Buitenlandse reizigers zijn gewend om op verschillende manieren voor hun vervoerbewijs te betalen (...), ze gebruiken bijvoorbeeld vaak contant geld of creditcards. Daarom moeten alle verkooppunten betaalwijzen aanbieden die door internationale reizigers kunnen worden gebruikt, bijvoorbeeld:*
> *- alleen iDEAL (een Nederlands betaalsysteem) als betaalmogelijkheid hebben, volstaat niet voor internationale reizigers;*
> *- niet contant kunnen betalen bij kaartjesautomaten kan lastig zijn voor internationale reizigers.*

Hoewel er met betrekking tot de beschikbare betaalmethoden in de vier landen veel vooruitgang is geboekt, is er nog ruimte voor verbetering. Bijvoorbeeld: niet elk land aanvaardt buitenlandse bankrekeningen voor treinabonnementen, vooral in de Single European Payment Area (SEPA). Het Platform wil graag een situatie waarin reizigers via een betaalmethode naar keuze vervoerbewijzen kunnen kopen aan een loket, aan automaten of online.

Aanbeveling

Mogelijke initiatieven ter verbetering van de betaalmethoden moeten rekening houden met de volgende aspecten: ze moeten door de reiziger en de operator worden vertrouwd, ze moeten reeds bestaande open-lus-betaalmethoden gebruiken, oplossingen moeten uit een combinatie van verschillende interoperabele oplossingen bestaan, initiatieven moeten focussen op transparante tarifering en gemakkelijke toegang voor iedereen.

D. EU-initiatieven op het vlak van internationale kaartverkoop

Ook de Europese Commissie onderzoekt geïntegreerde systemen van vervoerbewijzen. Momenteel voert het directoraat-generaal voor Mobiliteit en Vervoer (DG MOVE) een studie uit, getiteld “Remaining Challenges for EU Wide integrated ticketing and payment systems” (Resterende uitdagingen inzake geïntegreerde systemen van vervoerbewijzen en betaalmethoden in de hele EU). Deze studie wil de bestaande drempels voor geïntegreerde systemen van vervoerbewijzen en betaalmethoden in de sector van het personenvervoer

[2] Mak, M.D. & van Lieshout, B.H.A. (2016). Border crossing train ticketing. A field study report. Delft, NL: Technologische Universiteit Delft (Expertisecentrum OV-betalen). p.91

vaststellen. Bovendien zal de studie aanbevelingen bevatten voor de Europese Commissie met betrekking tot initiatieven die moeten worden genomen om alle of sommige van de bestaande drempels/obstakels aan te pakken.
Het doel is om concrete wettelijke en commerciële drempels vast te stellen die verhinderen dat de verschillende operatoren en vervoerswijzen doeltreffend worden geïntegreerd in hetzelfde systeem van vervoerbewijzen en tarieven wat betreft het personenvervoer over de weg, via de lucht, over zee en over de binnenwateren en per spoor.
Daarnaast beoogt het de vaststelling van mogelijke initiatieven die moeten worden genomen om de invoering van geïntegreerde systemen van vervoerbewijzen te bevorderen.

Aanbeveling

Deze EU-studie heeft een ruimer toepassingsgebied dan louter grensoverschrijdend spoorvervoer, maar desalniettemin kunnen de resultaten zeer nuttig zijn voor grensoverschrijdend spoorvervoer tussen onze vier landen. Daarom moeten de studie en de resultaten ervan nauwlettend worden gevolgd, net zoals mogelijke verder acties van de Europese Commissie hieromtrent.

2.2 Toegang tot personenvervoer

Na de bespreking van de kaartverkoop en betaalmethoden in hoofdstuk 2.1, moet er nu naar de volgende stap van de reisweg worden gekeken – hoe kunnen reizigers gemakkelijk en volledig gebruik maken van internationaal personenvervoer per spoor? Hierbij focussen we, naast vervoerbewijzen en kaartverkoop, op alle andere aspecten met betrekking tot toegang tot vervoer.

Voor een reiziger is dit vergelijkbaar met naar een concert of naar de bioscoop gaan – men heeft een kaartje gekocht en ervoor betaald, dus men verwacht een voorstelling en de verwachtingen zijn doorgaans beslist hoog. Wanneer iemand een kaartje heeft en er vervolgens geen goed gebruik van kan maken of niet de verwachte dienstverlening krijgt, dan is dit voor concertgangers een teleurstelling als geen ander. Dit geldt vast en zeker ook voor treinreizigers, die eveneens klanten van een bepaalde dienst zijn. Maar hoewel een ontstellende opvoering van een show of een gemist concert in het algemeen niemand wezenlijk van concerten of bioscopen wegjaagt, zullen voor wat betreft het spoorvervoer veel teleurgestelde reizigers vroeg of laat een modal switch voor hun toekomstige reis overwegen door meer bepaald naar de wagen terug te grijpen. Dit moet worden vermeden - ontevreden, onzekere of gefrustreerde reizigers die personenvervoer per spoor en in het bijzonder grensoverschrijdend vervoer vermijden.

Het Vierlandenplatform heeft daarom verschillende problemen in verband met de toegang van reizigers tot vervoer besproken en geanalyseerd in de eerder vermelde workshop. Bijgevolg werden in de workshop de belangrijkste problemen vastgesteld die wellicht een negatieve impact op de toegang tot vervoer hebben en voor reizigers aldus onnodige

drempels vormen, vermijdbare ongemakken veroorzaken of eenvoudigweg de oorzaak van kleine, ergerlijke problemen zijn.

De belangrijkste vragen die het Platform aan zichzelf en aan de deelnemende belanghebbenden tijdens de workshop heeft gesteld om de voornaamste aspecten van deze belangrijkste problemen te achterhalen, luidden als volgt:

A - Hoe spoorvervoersystemen toegankelijk te maken voor niet-regelmatige reizigers?
B - Hoe toegang tot internationaal personenvervoer per spoor te verbeteren door passend gebruik te maken van anderszins concurrerende vervoerswijzen?

Hierna zullen de bevindingen van het Platform over deze aspecten worden besproken.

A - Hoe vervoersystemen toegankelijk te maken voor niet-regelmatige reizigers?

Een situatie die voor vele reizigers zeker gekend is, is het wachten op een perron of aan een bus- of tramhalte in het begin van een reis naar een bestemming in het buitenland. Voor reizigers die aan de grillen van internationaal spoorvervoer zijn gewend, stelt dit niet veel voor, maar een dergelijke situatie kan een haast onoverkomelijke drempel vormen voor occasionele reizigers of 'nieuwkomers' in internationaal spoorvervoer, aangezien het aanzienlijk verschilt van de algemeen bekende rit naar de luchthaven, het doorlopen van de check-in- en controleprocedures en het vastmaken van de veiligheidsgordel. Een dappere treinreiziger moet aansluitingen ontdekken en erop overstappen, tijdens zijn/haar reis verschillende vervoerswijzen gebruiken, het juiste treinperron in een soms reusachtig en verwarrend treinstation vinden, en vrij vaak een vervoerbewijs voor plaatselijk vervoer aan weer een andere kaartjesautomaat kopen met nog eens andere regels om uiteindelijk zijn/haar reisbestemming te bereiken (zonder het vervoerbewijs vergeten te valideren, of misschien wel?). In sommige stations zijn er toegangs- en uitgangspoortjes, wat een bijkomende eerste of laatste drempel vormt voor reizigers met een geldig vervoerbewijs maar geen plaatselijk uitgegeven vervoerbewijs, vooral wanneer de poortjes niet werken wanneer men internationale vervoerbewijzen gebruikt.

Veel van deze problemen en uitdagingen worden vandaag de dag aangepakt door verschillende openbaar beschikbare internetplatformen die overwegend door spoorwegondernemingen, overige spoorwegplatformen of internetaanbieders worden beheerd. Toch bestaan er nog altijd tekortkomingen in verband met dit aanbod: een tekort aan taalondersteuning, verwarrende lay-outs van websites, trage toegang of mislukte toegang, en zelfs gebieden zonder telefoon- of wifi-bereik zijn van technische aard. Het gebrek aan mogelijkheden om vervoerbewijzen te kopen tijdens het opzoeken van aansluitingen, de afwezigheid van realtime informatie over treinritten, concurrerende diensten die niet worden getoond en gelijkaardige problemen zijn van logistieke, concurrentiebeperkende of contractuele aard.

Het Platform overweegt de verdere ontwikkeling van deze online diensten als een belangrijke stap voorwaarts voor reizigers en hun mogelijkheden om toegang tot deze diensten te verkrijgen. Verder lijkt het belangrijk te zijn dat de marktgedreven aanpak bij

. . .

de ontwikkeling van deze online diensten wordt behouden om ervoor te zorgen dat het gedrag van marktspelers niet-discriminerend en interoperabel is.

Personen met beperkte mobiliteit hebben bijkomende uitdagingen te overwinnen wanneer ze toegang tot het spoorvervoer willen. Het Platform is ervan overtuigd dat vroegere en huidige ontwikkelingen op dit vlak, met inbegrip van de implementatie van de EU TSI PRM (ten behoeve van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit met betrekking tot de toegankelijkheid van het spoorwegsysteem van de Unie), de meeste van deze uitdagingen hebben weggenomen, zowel in verband met stations, voertuigen en online diensten. Er is echter nog ruimte voor verbetering en dit aspect moet worden gevolgd bij de bespreking van ideeën voor verdere ontwikkelingen.

Afgezien daarvan benadrukt het Platform het belang van een goede en alomvattende klantendienst, die via verschillende middelen diensten kan verlenen en even belangrijk is als de verbetering van het incidentele gebrek aan toegankelijkheid van spoorvervoerdiensten.

We hebben er vertrouwen in dat de hier vastgestelde en voorgestelde problemen kunnen worden aangepakt door het leveren van een redelijke inspanning of tegen een redelijke prijs voor de verantwoordelijke partijen. De oplossing ervan zou het Europese personenvervoer per spoor veel gemakkelijker oftewel gebruiksvriendelijker maken. Hiermee zouden de reizigers op de eerste plaats worden gezet, wat een van de hoofddoelen was tijdens de TEN-T-dagen in Rotterdam in juni 2016.

Aanbevelingen

- Alle relevante informatie voor internationale reizigers via de gepaste internetdiensten en informatiediensten ter plaatse beschikbaar maken.
- De spoorwegondernemingen, stationsbeheerders, informatieverstrekkers en iedereen die ermee samenhangende diensten verleent, ervan bewust maken dat het internationale spoorvervoer niet aan de grens begint of stopt.
- De beschikbare klantenondersteuning onderzoeken en bestaande tekortkomingen aanpakken, met inbegrip van de aspecten met betrekking tot personen met beperkte mobiliteit.

<u>B - Hoe toegang tot internationaal personenvervoer per spoor te verbeteren door passend gebruik te maken van anderszins concurrerende vervoerswijzen?</u>

Het eerste beeld dat ons in vele gevallen te binnen schiet is dat de verschillende wijzen van personenvervoer onderling hevig concurreren en een of/of-situatie doen ontstaan - bij elkeen wordt er een reis gemaakt met het vliegtuig, de trein, de bus of de auto. Bij het dieper ingaan op de details van een reisweg wordt vaak over het hoofd gezien dat iedere reis waarschijnlijk niet in een treinstation, luchthaventerminal of aan een bushalte begint,

maar aan de deur van de reiziger, de werkplaats, een hotel, een recreatieve locatie of ergens in de binnenstad, en – wat internationaal vervoer betreft – altijd in een ander land.

Het Platform heeft de huidige situatie onderzocht en stelde vast dat er vandaag de dag al een uitgebreide waaier aan mogelijkheden bestaat om andere vervoerswijzen voorafgaand aan of aansluitend op internationaal spoorvervoer te gebruiken. Internationaal spoorvervoer wordt als aansluiting op luchtvervoer gebruikt, tenminste daar waar treinstations in de luchthavens zelf liggen. Wagens zijn met spoorvervoer verbonden via park-and-ridelocaties, die soms buiten de stad liggen en met aangrenzende treinstations zijn verbonden. De “first” of “last mile” van een reisweg wordt met de bus, tram of zelfs te voet of met de fiets afgelegd. Internationaal spoorvervoer is dus niet geïsoleerd, maar wordt in zekere mate duidelijk verweven met alle andere vervoerswijzen.

Maar zijn er andere, nieuwe opportuniteiten en concepten waarbij de afstemming van de verschillende vervoerswijzen op elkaar verder kan gaan dan vandaag de dag al het geval is om internationaal spoorvervoer nog toegankelijker te maken?

Verbazingwekkend genoeg is er ruimte ter verbetering op het vlak van nationaal spoorvervoer. Het Platform stelde de mogelijkheid vast om het internationale spoorvervoer nauwer in de nationale dienstverlening te integreren, met het oog op een aanbod met betere en minder tijdrovende aansluitingen van en naar deze vervoerswijze en om bijgevolg ononderbroken, grensoverschrijdende aansluitingen te kunnen aanbieden. Wat het grensoverschrijdende personenvervoer betreft, moet het idee van de grensoverschrijdende park-and-ridediensten, in het bijzonder aan de rand van stedelijke gebieden, in aanmerking worden genomen om een betere toegang tot spoorvervoer te verschaffen en om de haalbaarheid van het gebruik van dit vervoer te vergroten. Het Platform heeft dan ook het idee om langeafstandsbussen met het internationale spoorvervoer te verbinden besproken om ontbrekende verbindingen op te vangen of om seizoensaanbiedingen te verschaffen naar bestemmingen waar de uitbreiding van het spoorvervoer op zich niet haalbaar zou zijn, maar aan de bestaande doeltreffendheid zou bijdragen.

Voorbeeld

In samenwerking met verschillende autoverhuurbedrijven kunt u via de website van Deutsche Bahn een wagen huren in combinatie met een treinreis en dit om een vorm van ononderbroken vervoer aan te bieden wanneer het openbaar vervoer geen haalbaar aanbod biedt.

Aanbevelingen

• Het internationale spoorvervoer beter integreren in de nationale dienstregeling om ze gemakkelijk te kunnen combineren en het gebruik ervan te vergemakkelijken.

- Andere vervoerswijzen voorafgaand aan of aansluitend op internationaal spoorvervoer integreren, in het bijzonder in internationale langeafstandstreinen, alsook het aanbod ervan uitbreiden.

2.3 Toegang tot en uitwisseling van informatie

Het is belangrijk om meer reizigers het openbaar vervoer te doen gebruiken om onder andere het wegverkeer te doen afnemen. Om dit doel te bereiken en om een duurzamer vervoer aan te bieden, is het zeer belangrijk om reizigers en in het bijzonder grensoverschrijdende reizigers te informeren. Reizigers moeten er zeker van zijn dat de informatie die ze krijgen correct, betrouwbaar en geschikt is. Om de meest geschikte informatie aan de reizigers te verstrekken, is het belangrijk dat alle actoren hun informatie aan weerszijden van de grens delen. Spoorwegondernemingen en infrastructuurbeheerders spelen hierbij een sleutelrol.

Dienstregelingen

Dienstregelingen zijn belangrijk voor reizigers. Daarom is het niet aanvaardbaar dat dienstregelingen stoppen bij de grens en dat reizigers naar een andere website moeten gaan om hun reisweg verder te zetten.

Er bestaan al verschillende initiatieven. Verschillende spoorwegondernemingen bieden dienstregelingen voor langeafstandstreinen aan. Partnerregio's bieden dienstregelingen aan weerszijden van de grens aan voor slechts enkele bus- of treintrajecten. Maar vaak is er geen website met alle grensoverschrijdende trein- en bustrajecten van het langeafstands- en streekvervoer. Op de websites van de meeste vervoersondernemingen vindt u de dienstregelingen van bussen en treinen. Vaak is er geen informatie beschikbaar over het vervoer aan de andere zijde van de grens.

Reizigers willen een deur-tot-deuraanbod wat het openbaar vervoer betreft.

Voorbeeld

Een reiziger wil van het Ruhrgebied in Duitsland naar het stadsdeel Kirchberg in Luxemburg gaan. Om een volledige reisroute, met inbegrip van de dienstregeling en de prijs van het vervoerbewijs, te verkrijgen, moet hij vandaag meer dan één website raadplegen. Eerst moet hij de website van de geïntegreerde vervoersonderneming van het Rijn-Ruhrgebied (het "Verkehrsverbund Rhein-Ruhr") raadplegen om een busverbinding te vinden met informatie over de prijs voor het traject van zijn woonplaats naar het dichtstbijzijnde treinstation. Daarna moet hij naar de website van Deutsche Bahn AG (DB) gaan om informatie te krijgen over een verbinding naar Luxemburg via Aken – Luik of via Koblenz – Trier. Tot slot moet hij op de website van de stad Luxemburg (de "Verkéiersverbond") kijken om te weten welke bus hij moet nemen om het stadsdeel Kirchberg in Luxemburg te bereiken, alsook wanneer deze bus aan het treinstation vertrekt. Voor de klant zou het gemakkelijker zijn om al deze informatie op één website of app te hebben. Het reeds bestaande aanbod van derden geeft vaak geen belangrijke details of is gewoonweg niet de eerste keuze voor eventuele reizigers die op zoek zijn naar informatie en advies van bestaande vervoersaanbieders, zelfs wanneer ze via technische oplossingen met slechts één klik informatie kunnen krijgen.

. . .

Er zijn al zulke initiatieven geweest die alle informatie over de dienstregeling van bussen en treinen in verschillende grensoverschrijdende gebieden integreren, o.a. een project van Luxemburg, Rijnland-Palts, het Waalse Gewest in België en Lotharingen in Frankrijk. Helaas zijn deze projecten hier nog niet in geslaagd, aangezien het slagen ervan afhankelijk is van de bereidheid van de partners om hun informatie te delen, wat nog niet volledig het geval was. Om de reiziger een geïntegreerd systeem met een dienstregeling aan weerszijden van de grens aan te bieden, is het dus belangrijk dat elke betrokken partner zijn informatie deelt zonder een onderscheid te maken tussen de operatoren op de verschillende verbindingen en rekening houdend met de relevante normen voor de uitwisselingen van deze gegevens.

Aanbeveling

Het Platform beveelt aan om geïntegreerde websites te maken en te beheren, waarop dienstregelingen en bij voorkeur ook de prijs van vervoerbewijzen voor treinen en bussen aan weerszijden van de grens worden getoond. Uiteindelijk zullen bestaande vervoersondernemingen of andere geschikte organisaties dit werk ook kunnen coördineren.

<u>Coördinatie van de informatie over het onderhoud van spoorinfrastructuur</u>

Het spoorwegnet moet worden onderhouden en soms moeten er werken worden uitgevoerd om het net te moderniseren. Deze werken kunnen vele gevolgen hebben voor de treinen op die spoorlijn. De commerciële snelheid ervan moet worden verlaagd en de treinen verliezen tijd. Ze kunnen hun eindstation dus niet op tijd bereiken. Voor andere werken moet de spoorlijn worden afgesloten en rijden de treinen dus niet tot aan hun eindstation. Treinen kunnen via andere spoorlijnen worden omgeleid of door bussen worden vervangen. Beide oplossingen hebben een grote impact op reizigers die op de volledige spoorlijn reizen.
Aangezien het belangrijk is om treinverbindingen tussen verschillende landen te hebben, werken infrastructuurbeheerders samen wat spoorwegcorridors voor het goederenvervoer betreft. Aangezien deze samenwerking er al is, moet er informatie over de werken aan weerszijden van de grenzen beschikbaar zijn. Maar internationaal personenvervoer maakt niet enkel gebruik van de spoorlijnen van spoorwegcorridors voor het goederenvervoer, maar ook van andere spoorlijnen. Daarom is het belangrijk om de samenwerking tussen infrastructuurbeheerders in het algemeen te vergroten.
Aangezien werken een grote impact op reistijden kunnen hebben, kan het interessant zijn om reizigers al in de beginfase over de werken te informeren en hen aan te raden om indien mogelijk een ander traject te nemen. Onlangs hebben de European Rail Freight Corridors gemeenschappelijke omleidingsscenario's uitgestippeld wanneer een bepaalde spoorlijn niet kan worden gebruikt.
Er bestaan systemen die hierover informatie aan de relevante belanghebbenden zoals infrastructuurbeheerders en spoorwegondernemingen zouden moeten verstrekken. In de praktijk gebeurt het echter vaak dat zulke systemen alleen voor interne doeleinden worden gebruikt en dat ze niet worden toegepast om de reiziger in realtime te informeren en/of andere informatie mee te delen. Deze systemen worden uitsluitend intern gebruikt o.a. omdat er technische verschillen bestaan die de procedureovereenkomsten beperken en omdat de

. . .

betrokken landen verschillende verwachtingen hebben. Dit probleem moet worden opgelost zodat aan de behoeften en verwachtingen van de reizigers kan worden voldaan.

Voorbeeld 1

Wegens bouwkundige werken in de omgeving van Trier, rijden alle treinen komende van Luxemburg maar tot Karthaus aan de Duitse zijde van de Luxemburgs-Duitse grens, waar reizigers op een andere trein komende van Saarbrücken moeten overstappen om in Trier of Koblenz te geraken. Toch is er één trein komende van Luxemburg die verder rijdt naar Trier en Koblenz en waarvoor reizigers dus niet in Karthaus moeten overstappen. Er kan aan de reizigers, en in het bijzonder personen met beperkte mobiliteit of personen met veel bagage, worden aangeraden om deze trein te nemen. Langeafstandsreizigers kunnen bovendien een andere manier gebruiken om de omgeving van Trier te vermijden. Het is belangrijk dat geschikte informatie hierover niet enkel aan de Duitse zijde van de grens, maar ook aan de Luxemburgse zijde van de grens en zelfs daarbuiten beschikbaar is.

Voorbeeld 2

In de zomervakantie van 2018 werden er op de spoorlijn Luxemburg – Brussel infrastructuurwerken tussen Luxemburg en Kleinbettingen uitgevoerd. Deze spoorlijn werd voor een periode van acht weken afgesloten. Aangezien de informatie aan de Belgische zijde beschikbaar was, werd reizigers die naar het noordelijke deel van Luxemburg wilden gaan, aangeraden om via Luik te reizen. Ook was het belangrijk om te weten dat het zuidelijke deel van de spoorlijn Luxemburg – Luik in augustus voor enkele weken werd afgesloten. Door via Luik te reizen, vermeden reizigers komende van Brussel en gaande richting het noordelijke deel van Luxemburg deze stukken waar de werken werden uitgevoerd en waarop vervangbussen zonder gegarandeerde aansluiting in Luxemburg werden ingezet. Het was belangrijk dat deze informatie over de lopende werken, bijvoorbeeld tussen Luik en Maastricht, aan weerszijden van de grens was gekend en dat alle klanten werden geïnformeerd of in Maastricht de aansluiting naar Amsterdam al dan niet kon worden gegarandeerd.

Aanbevelingen

- Het Platform stelt voor dat de coördinatie tussen infrastructuurbeheerders op elke spoorlijn wordt voortgezet, en dus niet alleen op spoorlijnen van de zogeheten spoorwegcorridors voor het goederenvervoer. Het is van essentieel belang dat de geplande werken aan weerszijden van de grens aan elke operator en aan alle reizigers aan weerszijden van de grens worden gemeld. Dit is vandaag de dag niet het geval. Reizigers willen ook informatie over de alternatieve vervoerswijzen en de bijkomende tijd die hiermee samenhangt.
- Spoorwegondernemingen moeten meer werk maken van de uitwisseling van informatie die relevant is voor reizigers en deze informatie ook met andere spoorwegondernemingen en infrastructuurbeheerders delen.

<u>Realtime dienstregelingen</u>

. . .

Als een trein vertraging heeft, is het belangrijk om optimale informatie aan de reizigers te verstrekken om hen in een dergelijke situatie te helpen (bv. van vervoerswijze wisselen of andere beslissingen nemen). Door een vertraagde trein kunnen reizigers de volgende aansluiting aan de andere zijde van de grens missen. Getroffen reizigers moeten zo snel mogelijk op de hoogte worden gebracht. Om na te gaan of reizigers aansluitingen kunnen halen of missen, is het belangrijk om de dienstregeling van de vertraagde trein in realtime te kunnen raadplegen.
Er is geen probleem wanneer de aansluitende trein aan de andere zijde van de grens ook is vertraagd. Maar dat moet aan weerszijden van de grens zijn gekend om de juiste informatie aan de klant te geven. Dat is alleen mogelijk wanneer er een realtime dienstregeling van beide treinen aan weerszijden van de grens bestaat en wanneer de informatie tussen de verschillende operatoren aan weerszijden van de grens wordt gedeeld.
Het blijkt dat de informatie die door reeds bestaande systemen wordt verstrekt echter vrij vaak niet aan de eisen en verwachtingen van de reizigers voldoet, in het bijzonder met betrekking tot de interpretatie van het begrip ‘realtime’. Het lijkt erop dat ‘realtime’ niet altijd ‘werkelijke tijd’ is, maar ‘ergens in de tijd’. Ook is de informatie die met de reizigers wordt gedeeld niet altijd uitvoerig en toereikend genoeg.

Aanbeveling

Het Platform beveelt aan om een grenzeloze dienstregeling in realtime in te voeren om de klanten de juiste informatie te verstrekken. Afhankelijk van de functie en bevoegdheden zal dit een andere soort acties van de belanghebbenden vereisen. Bovendien moet de coördinatie tussen de betrokken spoorwegondernemingen worden versterkt. Er moet aandacht worden besteed aan de volledigheid van de gedeelde informatie, in het bijzonder aan het feit dat realtime informatie wel degelijk in realtime is en niet onbruikbaar wordt omdat het pas lang na het desbetreffende geval beschikbaar wordt gemaakt.

Hoe voor goede communicatie met de reizigers te zorgen?
Luidsprekers waardoor raadselachtige mededelingen worden aangekondigd, een trein die niet te bespeuren is, geen enkele aanwijzing wat er is gebeurd of wanneer de trein werkelijk zal aankomen, niet weten wie men moet aanspreken of contacteren, de smartphone die niet kan helpen aangezien er geen online informatie in een geschikte taal beschikbaar is, en een gevoel van eenzaamheid en radeloosheid. Dit is een situatie die vele treinreizigers over heel Europa hoogstwaarschijnlijk al minstens één keer in hun leven hebben meegemaakt. Uiteraard is dit niet-werkende communicatie (in één richting in dit geval) die een belangrijke reden vormt waarom reizigers verdwaald raken en waardoor ze een negatieve beleving ervaren.

Om te begrijpen wat er hier moet worden gedaan om voor goede communicatie te zorgen opdat zulke negatieve ervaringen niet meer voorkomen, heeft het Platform de meest voorkomende en belangrijke manieren van informatie-uitwisseling binnen het internationale

spoorvervoer vastgesteld, alsook de ermee samenhangende methoden om met reizigers via de onderstaande voorzieningen te communiceren:

- bewegwijzering in de stations;
- beschikbaar personeel ter plaatse;
- informatiediensten op het internet;
- kaartjesautomaten en vervoerbewijzen;
- informatiebalies of hulppunten.

Dit zijn allemaal belangrijke communicatiemiddelen, ook al gaat het, met uitzondering van het aanwezige personeel of internetdiensten met feedbackmogelijkheden, grotendeels om eenrichtingscommunicatie.

De meeste stations of andere dienstverleningen hebben vrij gelijkaardige basisvoorzieningen: statische of dynamische bewegwijzering met een reeks internationaal geharmoniseerde symbolen, aankondigingen via luidsprekers en openbare schermen met dienstregelingen, informatie over vervoerbewijzen en plattegronden van de netwerken. Veel hiervan wordt ook in andere talen aangeboden, vaak met enige voorkeur voor het Engels, Frans en Duits. Bovendien vindt u in veel stations ook voorzieningen om in twee richtingen mondeling te kunnen communiceren: ofwel aan hulppunten met personeel dat niet fysiek aanwezig is, ofwel aan bemande informatiebalies in grote stations.

Maar waarom ondervinden reizigers nog altijd dagelijks beperkingen, zoals het niet kunnen vinden van aansluitende treinen, het niet kunnen kopen van vervoerbewijzen voor aansluitingen of het niet kunnen verlaten van het station? Zoals eerder vermeld zijn internationale reizigers vaak ofwel gewend aan hun thuisomgeving – waaronder de gekende bewegwijzering, de plattegronden van de netwerken, de werkwijzen, de aanduiding van vertragingen of omleidingen - ofwel zijn ze helemaal geen regelmatige gebruikers van internationaal spoorvervoer of überhaupt van spoorvervoer en missen ze bijgevolg een grondige ervaring met spoorvervoer, terwijl ze mogelijk wel vertrouwd zijn met luchthavens of langeafstandsbussen. Ook een gebrek aan kennis van de plaatselijke taal kan een grote drempel worden wanneer de reiziger bijkomende informatie of hulp nodig heeft en wanneer er geen geschikte informatie beschikbaar of toegankelijk is.

Aanbevelingen

- Een geharmoniseerde omgeving met gestandaardiseerde communicatie creëren, bv. doorgedreven eengemaakte ontwerpen van bewegwijzering, plattegronden van de netwerken, dienstregelingen en terminologie.
- De huidige communicatie beoordelen om na te gaan of er voldoende rekening wordt gehouden met mogelijk nieuwe reizigers en de noodzaak onderzoeken om de middelen, de informatie of de hoeveelheid informatie te verbeteren.
- Nagaan of de huidig beschikbare informatie en communicatiemiddelen nog op de behoeften van de markt en dus op die van de reizigers zijn afgestemd.

. . .

3. Conclusie, volgende stappen en een blik op de toekomst

Uit het verslag blijkt duidelijk dat er al een aanzienlijk aanbod aan internationaal grensoverschrijdend personenvervoer actief is, tenminste tussen de vier betrokken landen in dit Vierlandenplatform.

Toch blijkt uit de dagelijkse praktijk en uit de feedback van reizigers dat er nog wat problemen zijn die moeten worden aangepakt om grensoverschrijdend spoorvervoer verder te stimuleren en om een modal shift verder aan te moedigen, namelijk naar de milieuvriendelijkste wijze van personenvervoer: het spoor.

Zoals in de Verklaring van Rotterdam van 2016 duidelijk wordt aangetoond, is er ook op politiek niveau een grote belangstelling om grensoverschrijdend personenvervoer per spoor te ondersteunen. De oprichting van het Vierlandenplatform om grensoverschrijdend spoorvervoer te onderzoeken, om zo de dringendste onderwerpen vast te stellen en passende aanbevelingen te doen, vormt een belangrijke springplank naar een beter, efficiënter en milieuvriendelijker grensoverschrijdend personenvervoer.

Uiteraard kan er niets worden gedaan zonder de relevante belanghebbenden: spoorwegondernemingen, infrastructuurbeheerders, overheidsinstanties die verantwoordelijk zijn voor openbaredienstverplichtingen hebben hun eigen bevoegdheden en verplichtingen, en dit verslag en de aanbevelingen ervan houden er naar behoren rekening mee.

Dit verslag begon met een korte samenvatting van de achtergrond, ging verder met een bespreking van de drie belangrijkste onderwerpen die door het Vierlandenplatform werden vastgesteld, keek naar de huidige initiatieven van de Europese Unie op het vlak van internationale kaartverkoop, en sluit af met een uitnodiging aan de belanghebbenden om dit verslag en de aanbevelingen ervan te bespreken. Dit verslag kijkt ook naar de toekomst, niet zozeer door dingen te voorspellen, maar eerder door verwachtingen en bijkomende ideeën uit te drukken.

Wat de ontwikkelingen in Europa en in de Europese Unie betreft, zullen we in 2019 opnieuw een belangrijke ontwikkeling hebben, aangezien alle nationale markten voor personenvervoer per spoor overeenkomstig de Europese bepalingen voor de Single European Railway Area (één Europese spoorwegruimte) voor concurrentie zullen worden opengesteld. Dit is de laatste stap naar een volledig open spoorwegmarkt in de Europese Unie en hopelijk leidt deze liberalisering tot nieuwe, positieve ontwikkelingen en in het bijzonder tot een klantgericht aanbod. Een niet-discriminerende aanpak van nieuwe diensten en belanghebbenden is in deze context een belangrijk onderdeel.

Uit dit verslag blijkt dat het Vierlandenplatform voornamelijk grensoverschrijdend spoorvervoer tussen de vier betrokken landen en de desbetreffende structuur bekeek. Worden echter niet buiten beschouwing gelaten: alle positieve voorbeelden en ontwikkelingen in heel

. . .

Europa die op de een of andere manier ook ter sprake kwamen en waar het Platform ten minste mee vertrouwd is en die ook een belangrijke input voor ideeën vormden.

Om een meer rechtstreeks verband tussen de bevindingen over de onderwerpen en de aanbevelingen te geven, heeft het Vierlandenplatform ze rechtstreeks in het respectievelijke hoofdstuk ingevoegd, in de hoop een beter overzicht te geven, in plaats van alles op het einde te verzamelen.

We sluiten dit verslag af met vier stellingen, die zowel een herinnering als een oproep tot actie zijn.

- Internationaal spoorvervoer is niet geïsoleerd. Het is verbonden met alle andere wijzen van personenvervoer, die in het algemeen voorafgaand aan of aansluitend op internationaal spoorvervoer worden gebruikt. In verschillende gevallen biedt internationaal spoorvervoer aansluitingen op andere vervoerswijzen, bv. luchtvervoer. Er zijn verschillende bijkomende of nieuwe mogelijkheden voor verdere verbeteringen om het internationale spoorvervoer te versterken, zowel plaatselijk als voor lange afstanden, alsook diverse zakelijke ideeën.
- Een aantal mogelijke reizigers vindt het moeilijk om toegang te krijgen tot spoorgebonden diensten, is van mening dat er onduidelijke regels binnen deze diensten bestaan en ondervindt moeilijkheden om geschikte informatie te verkrijgen. Dit vormt een moeilijk te overkomen drempel. Bij internationaal spoorvervoer is de reiziger vaak alleen nadat hij/zij de trein heeft verlaten en moet hij/zij zelf de “last mile” organiseren. Beschikbare vervoersgerelateerde internetdiensten vormen een belangrijke en handige ondersteuning, maar hebben nog enkele tekortkomingen. De behoeften van personen met beperkte mobiliteit moeten ook worden overwogen.
- In het algemeen worden er verschillende soorten communicatie tussen dienstverleners en treinreizigers voorzien. Enkele tekortkomingen moeten nog worden aangepakt, zowel in het algemeen als meer specifiek. Goede en alomvattende communicatie is van essentieel belang om ervoor te zorgen dat reizigers internationaal spoorvervoer volledig kunnen benutten. Open data is een aspect dat een essentiële rol speelt in de verdere ontwikkeling van de onderwerpen die in dit verslag worden vermeld.
- Een Europese aanpak kan een belangrijke rol spelen met betrekking tot het verdere proces dat tot meer passende diensten kan leiden voor de internationale treinreizigers, ononderbroken reizen en meer bepaald kaartverkoop, die een van de belangrijkste problemen is die moet worden aangepakt. Dit hangt samen met de eerder vermelde problemen in verband met ‘governance’.

<u>Uitnodiging tot bespreking van het verslag</u>

Met dit verslag sluit het Vierlandenplatform zijn taak af. Desalniettemin moet het werk met betrekking tot de in dit verslag vermelde onderwerpen worden voortgezet. Het is nu aan de

ministers en staatssecretarissen om te beslissen over toekomstige acties vanuit de ministeries met betrekking tot de in dit verslag vermelde onderwerpen.

We hebben in dit verslag onder andere aangetoond dat goede communicatie met reizigers en klanten essentieel is om goede en gemakkelijk toegankelijke diensten te kunnen aanbieden. Ook implementatie van feedback valt hieronder. Tijdens de bespreking over de mogelijke publicatie van dit verslag, kwamen we tot de conclusie dat een publicatie deze aanbeveling zou schenden, aangezien een publicatie een eenzijdige wijze van communiceren is.

Daarom nodigen we u uit om dit verslag, de conclusie en de aanbevelingen ervan samen met ons en verschillende belanghebbenden – waaronder overheidsinstanties, vervoersondernemingen, reizigersorganisaties en sectororganisaties – op een geschikt platform te bespreken.

Een blik op de toekomst

Het is altijd verleidelijk om naar de toekomst te kijken, wat soms veel verder gaat dan datgene dat we in ons verslag hebben besproken. Tijdens de opmaak van dit verslag hebben we dit van tijd tot tijd gedaan, en we willen onze ideeën graag delen aan de hand van een lijst met onderwerpen die we in deze context hebben besproken:

- Treinreizigers kunnen een beroep doen op een 360° klantenondersteuning en informatiedienst, die op de hele reiservaring betrekking hebben en niet slechts op één deel van de reisweg zijn gericht.
- Internationaal spoorvervoer is van begin tot eind een geïntegreerde en ondersteunde ervaring die geen onderscheid maakt tussen nationale en internationale diensten en andere vervoerswijzen gebruikt om ononderbroken aansluitingen en dienstuitbreidingen aan te bieden.
- Kaartverkoop is niet langer een apart onderwerp, maar een essentieel onderdeel van de geïntegreerde reiservaring, waarbij de reizigers naargelang hun behoeften de betaalwijze kunnen kiezen en dit zonder nationale grenzen.
- Grensoverschrijdend spoorvervoer is voor internationale reizigers de eerste keuze en trekt klanten aan wegens kwaliteit, gebruiksgemak en permanente beschikbaarheid tegen een redelijke prijs.

4. Bijlage

Deze bijlage verwijst naar de relevante documenten en verstrekt informatie over belanghebbenden en initiatieven in verband met grensoverschrijdend personenvervoer per spoor.

4.1 De Verklaring van Rotterdam

De Verklaring van Rotterdam inzake grensoverschrijdend personenvervoer per spoor (ministeriële verklaring) van 21 juni 2016 is beschikbaar op http://www.benelux.int/files/4914/6726/5385/spoorttopverklaring.pdf

4.2 Weblinks naar organisaties en ondernemingen in verband met openbaar spoorvervoer

Disclaimer: De schrijvers van dit verslag stellen de onderstaande lijst met websites ter beschikking om voorbeelden van organisaties en ondernemingen die betrekking hebben op aangelegenheden in verband met openbaar spoorvervoer weer te geven. Dit is noch een onderschrijving van de door de auteurs van dit verslag vermelde organisaties en ondernemingen, noch is het een exhaustieve lijst van dergelijke entiteiten. De auteurs van dit verslag zijn evenmin verantwoordelijk voor de inhoud van de websites waarnaar wordt verwezen. De volledige verantwoordelijkheid voor de wettelijke naleving ervan ligt bij de entiteiten die voor deze websites verantwoordelijk zijn.

Reizigersorganisaties voor het openbaar vervoer

Fahrgastverband Pro Bahn e.V. [D]: https://www.pro-bahn.de
Actioun Öffentlechen Transport (AÖT) [L]
Comité des Usagers [L]
ROVER [NL]: https://www.rover.nl

Sectororganisaties voor het openbaar vervoer

Verband Deutscher Verkehrsunternehmen e. V. (VDV) [D]: https://www.vdv.de

Vervoersondernemingen

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) [D]: www.vrr.de
Verkehrsverbund Rhein-Sieg (VRS) [D]: https://www.vrsinfo.de
Aachener Verkehrsverbund (AVV) [D]: https://avv.de
Verkéiersverbond Lëtzebuerg [L]: www.mobiliteit.lu

Wettelijk kader (EU)

Richtlijn 2012/34/EU tot instelling van één Europese spoorwegruimte (Single European Railway Area)
ODV-verordening 1370/2007/EU
TSI PRM
TSI TAP

Papers

“Voorstel van aanbeveling tot actualisering van de Benelux-railagenda” van het Benelux-parlement van 24 november 2017