



> Retouradres Postbus 20904 2500 EX Den Haag

De consumentenorganisaties in het LOCOV  
T.a.v. de heer A. Kruyt  
Postbus 20905  
2500 EX Den Haag

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

Plesmanweg 1-6  
2597 JG Den Haag  
Postbus 20901  
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000  
F 070-456 1111

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2014/189531

**Uw kenmerk**  
Locov 2014-120750

**Bijlage(n)**  
1

Datum **13 NOV. 2014**  
Betreft Verwerking resultaten consultatie concessies

Geachte heer Kruyt,

Op 23 april 2014 zijn de concept-ontwerpconcessies ter consultatie aan u aangeboden. Parallel en op specifiek verzoek zijn deze concepten ook aan de Tweede Kamer verzonden. De resultaten van de consultatie, en de bespreking met de Tweede Kamer zijn vervolgens door het ministerie van IenM gewogen en hebben tot wijzigingen in beide concessies geleid.

Op 1 september jl. is de Tweede Kamer geïnformeerd over deze wijzigingen en zijn de ontwerpconcessies ten behoeve van de wettelijke voorhang toegezonden. De brief waarmee de concessies aan de Tweede Kamer zijn aangeboden is bijgevoegd. In oktober zijn de ontwerpconcessies besproken en vastgesteld in de Tweede Kamer. Dit heeft tot enkele aanpassingen in de concessies geleid. Dit is dan ook het moment waarop ik u kan informeren over hoe met uw reactie op de concept-ontwerpconcessies is omgegaan.

Ik wil u door middel van deze brief bedanken voor uw reactie op de concept-ontwerpconcessies en mijn waardering uitspreken voor de zorgvuldigheid en constructieve wijze waarop uw reactie is opgesteld.

### **Beide concessies** **Samenwerking**

U adviseert de samenwerking te concretiseren en onderwerp te maken van de tussentijdse evaluatie.

In de concessies is mede naar aanleiding van uw reactie de verplichting tot het opstellen van een samenwerkingsprotocol opgenomen. Hierin wordt geconcretiseerd hoe de samenwerking dient te verlopen tussen ProRail, NS en bij het spoor betrokken partijen. Daarnaast is ook een expliciete evaluatie van de samenwerking (alle verplichtingen hiertoe) vastgelegd in 2016.



### **Afwegingskader**

U heeft opgemerkt dat het afwegingskader niet in de concessie zelf staat, maar nog wordt ontwikkeld in het kader van de uitvoeringsagenda van de Lange termijn spooragenda (LTSA) deel 2. U wenst bij de opstelling er van te worden betrokken en daarover nader te adviseren.

In beide concessies is opgenomen dat NS en ProRail bij de integrale afweging van de prestatiegebieden gebruik moeten maken van het afwegingskader dat in het kader van de uitvoeringsagenda van de LTSA deel 2 nader wordt ontwikkeld en uitgewerkt. Bij het opstellen daarvan zal het ministerie van IenM uw organisatie betrekken.

### **Ernstige en grootschalige ontregelingen**

In uw reactie zegt u dat er te weinig aandacht wordt besteed aan ernstige en grootschalige ontregelingen, bijvoorbeeld in de prestatie- en informatie-indicatoren.

In beide concessies is gekozen voor een beperkt aantal prestatie-indicatoren, met daaronder een bredere set aan informatie-indicatoren. NS en ProRail moeten de prestaties op een toegankelijke en actuele wijze transparant(er) maken voor o.a. de reizigers en de consumentenorganisaties. Naast indicatoren als "aantal TAO's" en "klanthinder als gevolg van storingen infra", bevat de beheerconcessie geen specifieke prestatie-indicator aangaande ernstige en grootschalige ontregelingen. Er zijn ook prestatie- en informatie-indicatoren in de beheerconcessie opgenomen die (negatief) worden beïnvloed op het moment dat er sprake is van ernstige grootschalige ontregelingen. Ook is met NS en ProRail afgesproken om binnen afzienbare termijn een (vernieuwde) prestatie-indicator "reizigerspunctualiteit" op te nemen. Hierbij geldt dat de vertragsduur van invloed is op de weging. Ernstige grootschalige ontregelingen werken door in deze indicator, maar ook bijvoorbeeld uitval van treinen en verstoringen beïnvloeden deze indicator in negatieve zin.

Daarnaast is ProRail verplicht om in het beheerplan, dat instemming behoeft van de concessieverlener, een beschrijving op te nemen van de belangrijkste incidenten en de beoogde afhandeling ervan. Met de professionaliseringsopgave (artikel 28 van de beheerconcessie) wordt ProRail meer gericht op ernstige grootschalige ontregelingen, doordat zij verbeteringen moet laten zien bij het oplossen van verstoringen met minimale impact voor reizigers en verladers, en uitloop van werkzaamheden moet voorkomen. Ook via diverse programma's (o.a. winterweerprogramma, be- en bijsturing van de toekomst, geïntegreerde aanpak), zoals opgenomen in de bijlage van de concessies, wordt aan ProRail en/of NS (direct of indirect) de opdracht gegeven (grootschalige) ontregelingen te voorkomen, zowel door de impact voor de reiziger / verlader te verminderen, als door het wegnemen van de onderliggende oorzaken van deze ontregelingen. Sturing op ernstige grootschalige ontregelingen vindt daarom niet alleen plaats via de prestatie- en informatie-indicatoren, maar ook via andere bepalingen in de concessie.

### **Boeteregime**

U geeft aan dat u twijfelt aan de effectiviteit van boetes, en dat indien er voor gekozen wordt een boeteregime te hanteren, dit ten goede zou moeten komen

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2014/189531

**Uw kenmerk**  
Locov 2014-120750

**Bijlage(n)**  
1



aan de reizigers. Besteding van de boete zou geen structureel karakter moeten hebben en ieder jaar opnieuw in overleg met de consumentenorganisaties binnen het Locov worden bepaald.

Op basis van de input vanuit de consultatie is een analyse gemaakt van een twintigtal alternatieve prikkels naast boetes. Daarvoor is gekeken naar handhaving en sanctionering in andere concessies en contracten, zowel in Nederland als in andere landen en zowel in het openbaar vervoer als in andere sectoren. Tevens zijn de ervaringen met de huidige beheer- en vervoerconcessie betrokken en uiteraard de input vanuit de consultatie. Zie hiervoor de kamerbrief die is bijgevoegd. Daarbij is mede op basis van uw reactie besloten om over de aanwending van de gelden van de boetes met u in overleg te gaan. Deze gelden moeten wel ten goede komen aan de doelen van de LTSA. De Kamer zal worden geïnformeerd aan welke maatregelen het geld van deze boetes besteed wordt.

### **Vervoerconcessie**

#### **Enkelvoudig in- en uitchecken in Limburg**

U staat onder voorwaarden positief tegenover de decentralisatie van de stoptreindiensten Sittard – Heerlen en Roermond – Maastricht. U geeft aan dat aan de voorwaarde van het invoeren van de mogelijkheid van enkelvoudig in- en uitchecken nog niet voldaan is.

In NOVB-verband wordt gesproken over enkelvoudig in- en uitchecken. Enerzijds wordt de aanbeveling van de commissie Meijdam uitgevoerd om overstapproblematiek op stations te verkleinen. Anderzijds wordt in het kader van de incomplete transacties met de OV-chipkaart, een pilot voor enkelvoudig in- en uitchecken op de Valleilijn uitgevoerd. NS is door middel van de concessie verplicht om besluiten van het NOVB uit te voeren.

#### **Adviesrecht consumentenorganisaties internationaal vervoer**

Door middel van uw brief adviseert u het overleg- en adviesrecht uit te breiden met het internationaal vervoer dat NS op basis van de hoofdrailnet concessie uitvoert.

Het *wettelijk* adviesrecht van consumentenorganisaties ziet – op basis van een gerechtelijke uitspraak – wel op binnenlands vervoer met binnenlandse en internationale treinen, maar niet op het grensoverschrijdend vervoer. In de vervoerconcessie hebben consumentenorganisaties wel adviesrecht op het internationaal vervoer.

De consumentenorganisaties binnen het Locov hebben de mogelijkheid om advies te geven op:

- de prestatie-indicatoren, inclusief meetsystemen;
- de bodemwaarden die gelden vanaf 2020;
- de streefwaarden 2024;
- de uitwerking van de programma's;
- de uitwerking van het prestatiegebied 'aangeboden vervoer' en
- de uitwerking van het overige in de beleidsprioriteitenbrief bepaalde.

Het prestatiegebied 'aangeboden vervoer' is verder uitgewerkt in bijlage 1 van de concessie. Hiertoe behoort ondermeer 'een beschrijving van de ontwikkelingen in

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2014/189531

**Uw kenmerk**  
Locov 2014-120750

**Bijlage(n)**  
1



het grensoverschrijdend vervoer, zowel over de diensten als de voorzieningen' en 'een opsomming van de voorgenomen wijzigingen in het vervoeraanbod in de vier jaar volgend op het jaar waarop het vervoerplan betrekking heeft voor zover NS hier zicht op heeft en een motivering van die wijzigingen'. Via deze weg hebben de consumentenorganisaties binnen het Locov dus adviesrecht op het internationaal vervoer.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2014/189531

**Uw kenmerk**  
Locov 2014-120750

**Bijlage(n)**  
1

### **Toegankelijkheid en reisinformatie**

U stelt graag een artikel opgenomen te zien waarmee de samenwerking tussen NS, regionale vervoerders en decentrale overheden ten behoeve van de uitvoering van flankerende maatregelen voor toegankelijkheid expliciet wordt benoemd. Daarnaast doet u diverse tekstsuggesties voor artikel 32 en gaat u in op de voorziening van reisinformatie voor blinden en slechtzienden.

Uw suggestie om de samenwerking ten aanzien van ketenpartners in het openbaar vervoer ten aanzien van flankerende maatregelen, waaronder toegankelijkheid, expliciet te maken is verwerkt in de concessie alsmede enkele andere tekstsuggesties die u doet voor artikel 32. Dit geldt onder meer voor het in overleg treden met belangenorganisaties in geval de voorziening om de kloof bij ten minste één deur per zijde van een treinstel tussen perron en trein verder te verkleinen, niet inpasbaar blijkt.

Ook op andere onderdelen, waaronder artikel 32 lid 4 van de vervoerconcessie, is meer afstemming met belangenorganisaties geïntroduceerd in de concessie. Aan artikel 32 lid 5 van de vervoerconcessie is op uw advies toegevoegd dat NS binnen kaders plannen ontwikkelt op basis van de uitkomsten van het onderzoek naar wensen van reizigers met een functiebeperking. Hiernaast is specifiek opgenomen dat reisinformatie toegankelijk dient te worden gemaakt voor mensen met een visuele handicap. Tenslotte dient afstemming tussen assistentieverlening bij regionaal vervoer en trein een onderwerp te worden aan de landsdelige en landelijke OV & Spoortafels.

### **Fietsbeleid**

In uw advies gaat u in op het fietsbeleid en hoe dit zich verhoudt tot de hoofdrailnetconcessie.

De fietsparkeervoorzieningen zijn mede bepalend voor de kwaliteit van de stations. De aanpak vereist maatwerk. Gemeenten hebben nu al een grote rol bij de financiering van het fietsparkeren bij stations (aanleg, exploitatie en handhaving). Dit wordt in de toekomst verder verstrekt. Onder meer bij de evaluatie in 2015 van het Actieplan fietsparkeren zal het gesprek gevoerd worden over de effectiviteit van de inzet van de diverse partijen. Deze evaluatie levert meer inzicht in resultaten, knelpunten en oplossingsrichtingen om tot een integrale aanpak van het fietsparkeren te komen waarbij de regie ligt bij de decentrale overheden.

In het AO over de ontwerpconcessies is een motie ingediend die vergt dat NS naar redelijkheid bijdraagt aan de integrale kosten van het fietsparkeren bij stations, waarbij een evenwichtige kostenverdeling tussen alle bij het fietsparkeren betrokken partijen het uitgangspunt is. Ook is toegezegd dat een convenant fietsparkeren tussen partijen wordt opgesteld, waarin verantwoordelijkheden en



bijdragen van alle betrokken partijen worden opgenomen. Deze motie en toezegging leiden tot aanpassing van de concessie.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2014/189531

**Uw kenmerk**  
Locov 2014-120750

**Bijlage(n)**  
1

### **Planning vs. materieelinzet**

Verbetering van de vervoercapaciteit voor de reiziger is een belangrijk doel van het prestatiegebied reisgemak. Gelet op de problematiek met te volle treinen op sommige trajecten is verbetering nodig. Met de verschillende in de concessie opgenomen instrumenten, kan hierop worden gestuurd. Zo is in de concessie opgenomen dat NS materieel zo moet inplannen op basis van de verwachte vervoervraag dat er geen reizigers op het perron achterblijven en de reizigers met voldoende comfort kunnen reizen. Hoe NS daadwerkelijk presteert, wordt vervolgens tot uitdrukking gebracht in onder meer de prestatie-indicator vervoercapaciteit in de spits en in de prestatie-indicator slechtste 10 trajecten ten aanzien van vervoercapaciteit in de spits. Deze indicatoren zijn in ontwikkeling om beter aan te sluiten bij wat de reizigers in de treinen beleven. Daarbij wordt de kans op een zitplaats in de definitie van de indicatoren betrokken. Daarnaast is NS verplicht het programma volle treinen uit te voeren, waarmee overvolle treinen moeten worden voorkomen en mogelijkheden moeten worden gecreëerd om in voorkomende gevallen problemen snel op te lossen.

### **Tarieven**

U spreekt zich uit tegen het bieden van een mogelijkheid van tariefdifferentiatie aan NS die verder gaat dan wat in de huidige concessie geregeld is. Daarnaast geeft u aan dat de Geld-terug-bij-vertraging regeling opgenomen dient te worden in de bijlage.

Tariefdifferentiatie kan van belang zijn voor een betere benutting van het systeem en een betere spreiding van de reizigers over de dag. Met dat doel is het ook opgenomen in de LTSA. Dit naast andere instrumenten om te sturen op een betere vervoercapaciteit voor de reizigers. NS kan daarom gedurende de looptijd van de concessie een voorstel doen voor tariefdifferentiatie en dit ter besluitvorming voorleggen aan de concessieverlener. Mede naar aanleiding van de motie Van Veldhoven/Hoogland<sup>1</sup> zijn aan het artikel randvoorwaarden toegevoegd. Zo moet NS onderzoek uitvoeren naar de effecten van verschillende percentages van tariefdifferentiatie voor de verschillende reizigersgroepen en op de benutting van het systeem. Voorts is in de concessie de randvoorwaarde opgenomen dat er bewijs moet zijn dat capaciteitsuitbreiding, optimaliseren van de dienstregeling en enkel een prijsverlaging niet voldoende werkt of onbetaalbaar is. De percentages die in de concept-ontwerpconcessie waren genoemd zijn behouden om de grenzen waarbinnen NS voorstellen mag doen aan te geven. Over het voorstel moet NS advies vragen aan de consumentenorganisaties en het moet besproken worden in het NOVB om te zorgen voor draagvlak en voor de afstemming met de overige vervoerders.

De Geld-terug-bij-vertraging regeling is in de ontwerpconcessie in een bijlage opgenomen. Dit is de regeling die op dit moment van kracht is en die als bodem blijft gelden.

### **Grensoverschrijdend vervoer en HSL-diensten**

---

<sup>1</sup> Kamerstuk 29984, nr. 495





In uw reactie gaat u in op diverse onderdelen van de artikelen die betrekking hebben op de HSL. U adviseert voor de binnenlandse verbindingen naast een minimumfrequentie ook een minimum voor de dienstregelingen vast te leggen. Verder adviseert u enige flexibiliteit te behouden voor de precieze routing van de verbinding Amsterdam ( - Breda ) – Brussel en deze af te laten hangen van een evaluatie uit te voeren in 2017. Voor de routing ten noorden van Rotterdam oordeelt u dat flexibiliteit echter niet gewenst is. Ten aanzien van de verbindingen naar Lille, Parijs en Londen adviseert u de eindbestemming niet vast te leggen en dit te laten afhangen van de behoeften van de reiziger. U adviseert daarnaast de tarieven op de verbinding Amsterdam – Brussel verder te reguleren en verplichtingen op te nemen om het (betaal-)gemak voor buitenlandse reizigers die gebruik maken van het OV-betaalsysteem te verhogen.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2014/189531

**Uw kenmerk**  
Locov 2014-120750

**Bijlage(n)**  
1

Er wordt in het voorstel ten aanzien van de verbindingen over de HSL-Zuid, voor de reiziger een breed en gevarieerd pakket aan verbindingen gerealiseerd. De reiziger tussen Nederland en België kan kiezen uit een hogesnelheidsverbinding, een intercityverbinding of een stoptreinverbinding en uit diverse hoeveelheid bestemmingen. Een aantal Nederlandse steden worden met deze invulling direct verbonden met België en de binnenlandse reiziger krijgt meer aansluitingen op steden als Rotterdam en Breda. Per saldo wijst de toetsing voor de waarde van de reiziger uit dat de wensen die door de reiziger zijn geuit voor een belangrijk deel zijn meegenomen in het vervoersaanbod van NS en NMBS. Overigens geldt dat wanneer blijkt dat de gekozen HSL-dienstregeling niet optimaal is, deze kan worden aangepast.

Met betrekking tot overige grensoverschrijdende verbindingen verplicht de concessie NS er toe om goede voorzieningen te treffen om de reizigers gemakkelijk gebruik te laten maken van de grensoverschrijdende verbindingen. Dit betreft onder meer reisinformatie, maar ook het verkrijgen van vervoerbewijzen. In dit kader heeft NS reeds voor de internationale reiziger het elektronische kaartje met barcode geïntroduceerd. Wat de te hanteren tarieven betreft, bestaat op basis van Europese regelgeving voor internationale treinen tariefsvrijheid.

In de ontwerpconcessie is inmiddels expliciet opgenomen dat NS zich verbindt om in overleg met relevante binnenlandse en buitenlandse partijen een nieuwe grensoverschrijdende verbinding van Eindhoven, via Venlo naar Düsseldorf te realiseren, waarbij gestreefd wordt naar een intercity-verbinding. Dit vormt het uitgangspunt voor het gesprek om tot een aanbod te komen waar de betrokken partijen achter kunnen staan en dat aansluit bij de vraag naar vervoer.

#### **Informatie- en prestatie-indicatoren**

U heeft enkele opmerkingen over de prestatie en informatie-indicatoren.

De concessieverlener kiest voor sturing op een beperkt aantal prestatie-indicatoren, aangevuld met informatie-indicatoren. Waar relevant en mogelijk worden prestaties gedifferentieerd inzichtelijk. Er zijn in de ontwerpconcessies twee prestatie-indicatoren opgenomen die reeds gedifferentieerde inzichten bieden; ten aanzien van de reizigerspunctualiteit op de 10 slechts scorende lijnen en de vervoerscapaciteit.



In de adviesversies van april jl. waren de bijlagen met prestatie- en informatie-indicatoren nog niet volledig. Deze zijn in de afgelopen periode nader uitgewerkt. Ten opzichte van de adviesversies is een aantal indicatoren gewijzigd. Vandaar dat de prestatie- en informatie-indicatoren, op 11 augustus jl. ter consultatie aan u zijn voorgelegd.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2014/189531

**Uw kenmerk**  
Locov 2014-120750

**Bijlage(n)**  
1

Parallel aan deze aanvullende consultatie hebben wij, naar aanleiding van een motie uit de Tweede Kamer, een onafhankelijke audit laten uitvoeren naar de definities, meetsystemen en waarden van de prestatie- en informatie-indicatoren.

Op 29 september jl. is de Kamer geïnformeerd<sup>2</sup> over de uitkomsten van zowel de aanvullende consultatie als de audit op de indicatoren. In die brief is ook ingegaan op de wijze hoe met de reacties uit de aanvullende consultatie (waaronder die van het LOCOV) is omgegaan, naar de inhoud waarvan ik gemakshalve verwijs.

### **Beheerconcessie**

U geeft aan dat de reizigers in steeds sterkere mate getroffen worden door geplande en ongeplande buitendienststellingen. U suggereert een maximum te stellen aan het aantal extra reizigersminuten dat het gevolg is van geplande buitendienststellingen. Daarnaast adviseert u het aantal acute buitendienststellingen voor spoedreparaties op te nemen als informatie-indicator alsmede een informatie-indicator die grootschalige rituitval weergeeft. U verzoekt om informatie beschikbaar te maken over punctualiteit en treinuitval op traject en/of treinserie-niveau. Ten slotte gaat u in op de informatievoorziening ten aanzien van de beschikbaarheid van infrastructuur. Dit moet minimaal 13 weken van tevoren bekend worden gemaakt aan vervoerders.

Met betrekking tot buitendienststellingen zijn verschillende aspecten als prestatie- of informatie-indicator opgenomen. Zo dient het aantal TAO's inzichtelijk te worden gemaakt, maar ook de gemiddelde hersteltijd. Het aantal beïnvloedbare TAO's (in het licht van techniek en processen) is als prestatie-indicator opgenomen. Een prestatie-indicator "klanthinder als gevolg van storingen infra" wordt ontwikkeld.

Rondom buitendienststellingen is ook anderszins een aantal bepalingen aangepast in de beheerconcessie. Zo dient in toenemende mate met de decentrale overheden te worden overlegd om de schade voor de reizigers en de klanten zo minimaal mogelijk te maken. Daarnaast dient goed te worden bezien of grootschalige wegwerkzaamheden niet op hetzelfde moment plaatsvinden als een buitendienststelling op een spoorcorridor langs dezelfde verbinding. Ook hierbij geldt dat ProRail aan de voorkant van een buitendienststelling de afweging dient te maken, en deze voor de concessieverlener inzichtelijk te maken, tussen de prestatiegebieden zoals opgenomen in de concessie.

Ten aanzien van vervoerders geldt dat deze te allen tijde worden betrokken bij het buitendienststellen van infrastructuur. Zowel bij het jaardienstproces, de ad-hoc fase als bij een spoed buitendienststelling, worden vervoerders intensief betrokken.

---

<sup>2</sup> Kamerstuk 29984, nr. 533



## Vervolgproces

Nu de Tweede Kamer heeft ingestemd met de ontwerpconcessies, worden de uitkomsten van de bespreking in de Kamer van de ontwerpconcessies verwerkt in de definitieve concessies. Daarna wordt overgegaan tot gunning en treden de concessies op 1 januari 2015 in werking. U zult hierover via de reguliere overlegmomenten op de hoogte worden gehouden. Uiteraard ben ik bereid om onze reactie nader toe te lichten in een gesprek.

Hoogachtend,  
DE DIRECTEUR-GENERAAL BEREIKBAARHEID,

namens deze,  
DE DIRECTEUR OPENBAAR VERVOER EN SPOOR,

drs. H.A.M. van Dongen

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2014/189531

**Uw kenmerk**  
Locov 2014-120750

**Bijlage(n)**  
1