

Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

T.a.v. aan de vertegenwoordigers van de
consumentenorganisaties in het Locov

Bestuurskern

Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Ons kenmerk

IENW/BSK-2022/261030

Uw kenmerk

Locov 2022-183225

Datum 4 november 2022
Betreft reactie op advies Programma van Eisen nieuwe HRN-
concessie

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Op 13 juni 2022 heb ik u om advies gevraagd over de consultatieversie van het Programma van Eisen (PvE) voor de volgende HRN-concessie. Bij deze wil ik mijn dank uitspreken voor de reactie die u hierop hebt gegeven. Naast u zijn ook andere partijen benaderd om advies te geven op het concept-beleidsvoornemen. Het ministerie heeft begin oktober in algemene zin op deze reacties gereageerd via de u op 4 oktober jl. toegestuurde Nota van Antwoord.

Middels de toelichting bij deze brief geef ik inhoudelijk en artikelsgewijs reactie op uw advies. In de reactie heb ik zo veel mogelijk de volgorde van uw advies aangehouden. Deze reactie is een aanvulling op de reactie die u op 4 oktober jl. heeft ontvangen.

Hoogachtend,

DE DIRECTEUR OPENBAAR VERVOER EN SPOOR,

Ir. W.H.B. (Wino) Aarnink

Toelichting: reactie op advies consumentenorganisaties in het Locov

Bestuurskern
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Adviezen in de brief

Datum
4 november 2022

Sturen op mobiliteitstransitie

Ons kenmerk
IENW/BSK-2022/261030

U adviseert een concrete ambitie met betrekking tot de verhoging van het aandeel van de trein in de mobiliteitsmarkt vast te leggen.

De eisen uit het PvE moeten borgen dat de reiziger een kwalitatief uitstekende reis van deur-tot-deur geboden wordt. Door een hoog kwaliteitsniveau, dat elke dag een beetje beter wordt, trekken meer reizigers naar de trein. De eisen die IenW stelt in dit PvE dragen er aan bij dat de reiziger een herkenbaar, frequent, snel, punctueel, comfortabel, toegankelijk, duurzaam en (sociaal) veilig vervoerproduct geboden wordt. Zo wordt gezorgd dat het PvE aanstuurt op een concessie die bijdraagt aan de bekende beleidsdoelen en maatschappelijke opgaven.

Betaalbaarheid en betaalgemak voor reizigers

U adviseert de tariefbevoegdheid bij het ministerie te behouden en elk jaar een tarievenvoorstel van de vervoerder vast te stellen.

De tariefbevoegdheid wordt bewust bij de beoogd concessiehouder belegd. Het HRN is een complex en samenhangend netwerk. Het vaststellen van tarieven in relatie tot de vervoersvraag en het ontwikkelen van een aantrekkelijk aanbod aan verschillende proposities en abonnementen vergt specifieke commerciële kennis van de vervoerder. IenW heeft diezelfde mate van kennis als verwacht mag worden van de beoogd concessiehouder niet in huis. Bovendien past het beleggen van de tariefbevoegdheid bij de concessieverlener niet bij het uitgangspunt dat de beoogd concessiehouder de concessie in beginsel voor eigen rekening en risico rijdt.

U adviseert te kiezen voor betere tariefintegratie met het overige openbaar vervoer (zowel decentraal spoorvervoer als regionaal bus, tram en metrovervoer) door overname van het minimumtarief uit het Landelijk Tariefkader in hoofdrailnetconcessie, introductie van OV-brede abonnementen en volledige afschaffing van het dubbel opstaptarief.

Tariefintegratie met het overige openbaar vervoer kan niet eenzijdig aan de beoogd concessiehouder worden opgelegd. Dat vraagt om sector brede afspraken in het Nationaal OV Beraad, waarin vervoerders en concessieverleners zitten.

U adviseert de HSL-toeslag, de Grenstoeslag, de lokettoeslag en de kaartautomaattoeslag te beëindigen.

De mogelijkheid om een HSL-toeslag te vragen blijft bestaan. De reden van deze toeslag is dat de reiziger hiermee betaalt voor een snellere verbinding tussen deze twee stations dan over het conventionele spoor (via Leiden Centraal, Den Haag HS en Delft). Reizigers maken bewust de keuze om gebruik te maken van de hogesnelheidsinfrastructuur en hebben altijd de mogelijkheid om tussen deze twee stations zonder toeslag via het conventionele spoor reizen.

In 2025 kan in- en uitgecheckt worden met de bankpas. De kaartautomaat of het

loket, waar veelal met de bankkaart betaald wordt, is daar dan niet meer voor nodig. Verder heeft NS de vrijheid om een toeslag te vragen voor producten en diensten die via de kaartautomaat of het serviceloket worden geleverd.

U adviseert te kiezen voor de introductie van een nieuw landelijk tariefsysteem spoor, inclusief vrije routekeuze en tarieven berekenen op basis van kilometers in plaats van tariefeenheden.

In de komende periode doet het ministerie samen met de beoogd concessiehouder onderzoek naar de vraag hoe het tariefstelsel effectiever kan worden ingezet, deels om de spits te ontlasten, maar tegelijkertijd om de betaalbaarheid van het reizen per trein te borgen. Daarbij zullen nieuwe denkrichtingen worden getoetst aan belangrijke principes als betaalbaarheid en voorspelbaarheid voor de reiziger.

Ambitieuze eisen voor vervoersaanbod

U pleit voor meer ambitie ten aanzien van de minimumfrequentie en ruimere bedieningstijden.

In de komende periode (tot aan de ontwerpconcessie) wordt in overleg met de beoogd concessiehouder het gesprek gevoerd over de nadere invulling van het volume. Hierbij is de beschikbare infrastructuur het uitgangspunt. Er wordt toegegroeid naar het referentienetwerk 6-Basis conform het Programma Hoogfrequent Spoor.

Geen uitstel met borgen drempelloze ketenmobiliteit

U vraagt reizigersvriendelijke keuzes te maken over ketenvoorzieningen (zoals fietsparkeren en enkelvoudig in- in en uitchecken) voordat de concessie definitief wordt gemaakt.

IenW herkent het belang van een continue verbetering van de reis van deur-tot-deur, inclusief bijbehorende hoogwaardige knooppunten met adequate stallingsvoorzieningen. Deze onderwerpen passen echter niet binnen de scope van een zuivere vervoerconcessie. IenW zet daarom in op een goede borging van de deze thema's in andere afsprakenkaders, zoals een nieuw arrangement op basis van de ambities van de Stationsagenda. Voor fietsparkeren is in het PvE opgenomen dat tot er een nieuw arrangement voor fietsparkeren is afgesproken, de huidige afspraken rond fietsparkeren blijven gelden zoals deze zijn vastgelegd in de nu lopende concessie.

Internationale verbindingen

U geeft aan graag te horen voor welke marktordening wordt gekozen en dat u hierover een separaat advies wil uitbrengen.

In de HRN-concessie wordt een beperkt aantal internationale verbindingen opgenomen. De overige internationale verbindingen moet in open toegang tot stand komen. Voor een uitgebreidere toelichting verwijs ik naar de brief die de staatssecretaris hierover naar de Tweede Kamer heeft gestuurd (zie [Kamerstukken 2022-2023, 29 984, nr. 1002](#)). In de brief wordt ook ingegaan op enkele aspecten die u noemt in bijlage D van uw advies.

Kosten en waarde concessie

U vraagt goed te borgen dat de waarde van de concessie niet te laag wordt vastgesteld en dat de doelen van de concessie maximaal worden behaald.

Bestuurskern

Dir. Openbaar Vervoer en Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum

4 november 2022

Ons kenmerk

IENW/BSK-2022/261030

IenW is het met u eens dat de het bieden van zoveel mogelijk vervoer dat aantrekkelijk is voor reizigers centraal moet staan. IenW wil tegemoetkomen aan de wensen van de reiziger: dat betekent dat IenW inzet op een betrouwbaar OV-netwerk, waarop frequente diensten van hoge kwaliteit worden verwezenlijkt. Tegelijkertijd wil IenW hierbij oog houden voor de betaalbaarheid van dit product (voor de reiziger én de belastingbetaler). De komende periode treed ik in gesprek met de beoogd concessiehouder om dit op een goede manier in de ontwerp-concessie te laten landen.

Bestuurskern
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum
4 november 2022

Ons kenmerk
IENW/BSK-2022/261030

Vervolgproces

U adviseert om eerst met de consumentenorganisaties nader in overleg te gaan voordat de onderhandelingen met de beoogd concessiehouder starten en om in de onderhandelingen de mogelijkheid open te houden om afspraken aan te passen op basis van uw adviezen.

In de komende periode zal IenW consumentenorganisaties vanuit hun wettelijke rol opnieuw betrekken bij de concessieverlening. Ook zullen de gesprekken met de stakeholders worden voortgezet.

Adviezen in bijlage A advies per artikel

Algemeen

U adviseert de exploitatie van de fietsenstallingen bij stations opnieuw in de concessie op te nemen als ketentaak.

Zoals ik hierboven heb aangegeven passen afspraken over fietsparkeren niet in een zuivere vervoerconcessie. IenW zet daarom in op een goede borging van de deze thema's in andere afsprakenkaders. Zo is het de bedoeling om in een nieuw arrangement dat op basis van de ambities van de Stationsagenda wordt opgesteld (financiële) afspraken te maken over o.a. de exploitatie en de kwaliteit van fietsparkeren.

U adviseert de concessiehouder te verplichten op alle stations aan het hoofdrailnet een systeem van deelfietsen aan te bieden, het aanbod af te stemmen op de vraag, en te zorgen dat deze deelfietsen op elk station 24/7 kunnen worden gehuurd en teruggebracht. U adviseert daarbij een informatie-indicator over de beschikbaarheid van de deelfiets op te nemen in bijlage 1 en de concessiehouder te verplichten de actuele beschikbaarheid op te nemen in de reisinformatie.

Het onderwerp deelfietsen op stations past niet binnen de scope van een zuivere vervoerconcessie en is daarom geen onderdeel van het Programma van Eisen. IenW zet in op een borging van beleid rondom deelfietsen in andere afsprakenkaders.

U adviseert afspraken voor autoparkeren bij stations overeen te komen met decentrale overheden en vervoerders en dit ter advisering voor te leggen aan de consumentenorganisaties. U adviseert ten minste te borgen:

- *Aantrekkelijke tarieven en korting voor ov-reizigers*
- *Monitoring gebruik P&R voor zicht op de benutting*

- *Beschikbaar stellen data over gebruik voor drukte-indicator reisinformatieapps*
- *Toegankelijkheid tarieven en betalen voor MAAS-apps*
- *Verdeling baten en lasten exploitatie en beheer*
- *Verdeling investeringskosten uitbreiding en groot onderhoud*
- *Adviesrecht voor de consumentenorganisaties in het Locov*

Bestuurskern
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum
4 november 2022

Ons kenmerk
IENW/BSK-2022/261030

Het onderwerp parkeren bij stations past niet binnen de scope van een zuivere vervoerconcessie en is daarom geen onderdeel van onderhavig Programma van Eisen. IenW zet in op een borging van beleid rondom autoparkeren bij stations in andere afsprakenkaders.

Ambities en doelen die ten grondslag liggen aan de concessie

U adviseert te verduidelijken wat het transitiepad marktopening betekent voor de taken zoals opgenomen in de concessie en te eisen van de concessiehouder dat zij onvoorwaardelijk meewerkt aan het afbakenen en voorbereiden op (mogelijke) marktopening(en).

In het PvE is verduidelijkt dat in de afbakening van systeemtaken aandacht moet zijn voor de rolverdeling tussen de concessieverlener, de infrastructuurbeheerder en de concessiehouder(s). En dat de rollen van partijen in het systeem met deze concessie niet per se veranderen. In de consultatieversie van het PvE was al opgenomen dat de concessiehouder mee moet werken aan de voorbereidingen op (mogelijke) marktopeningen en aan (een onderzoek naar) de afbakening en/of regulering van systeemtaken.

Artikel 1:

U adviseert middels een overzicht te verduidelijken welke verbindingen tot de concessie behoren en daarbij de bestaande en toekomstige rechten (op grond van concessies of openbare dienstcontracten) van vervoerders op samenlooptrajecten te benoemen en te borgen dat de concessiehouder bestaande samenlooptrechten niet aanvecht.

In het PvE is verduidelijkt dat bij de vaststelling van het volume rekening wordt gehouden met bestaande samenloop.

U adviseert duidelijk te maken welke verbinding(en) worden gedecentraliseerd vanaf de start of kunnen worden gedecentraliseerd tijdens de looptijd van de concessie en daarbij van de concessiehouder volledig meewerken te eisen.

Op basis van deze reactie is het PvE aangepast. In de tekst over decentralisaties is nu meegenomen dat voorbereidingen op besluitvorming over eventuele decentralisaties gedurende de gehele looptijd van de concessie mogelijk is. En dat de concessiehouder constructief samen moeten werken met de concessieverlener en de relevante decentrale overheid, zowel waar het gaat om de besluitvorming als de voorbereiding op de besluitvorming.

Artikel 2:

U adviseert in lid 1 expliciet een concrete groeiambitie van het aantal reizigers op te nemen die verder gaat dan de verwachte vraag.

U adviseert een prikkel toe te voegen die de concessiehouder stimuleert de groei aan te jagen bijvoorbeeld door een bonus voor elke procent groei van het aandeel

van de trein in de mobiliteitsmix. U adviseert ook een prikkel op te nemen die de vervoerder stimuleert meer vervoer aan te bieden voor hetzelfde geld.

Er is geen expliciete prikkel opgenomen voor de concessiehouder om een hogere groei van het aantal reizigers aan te jagen. In plaats daarvan zorgen de eisen uit het PvE dat de concessiehouder een goed product aanbiedt. Op die manier wordt voor meer mensen de trein een aantrekkelijkere reismogelijkheid.

U adviseert het minimumvolume voor het eerste jaar exact te omschrijven, dit hoger vast te stellen dan dienstregeling 2022 zonder coronamaatregelen en te kiezen voor een ambitieus volume onafhankelijk van de plannen van de concessiehouder voor 2023 en 2024.

U adviseert, in aanvulling op lid 3 en 4 in de concessie tussenstappen te formuleren waarin het vereiste minimumvolume bij elke tussenstap hoger wordt vastgesteld en te verduidelijken onder welke voorwaarden het minimumvolume en maximumvolume mag worden aangepast.

U adviseert positief over het voornemen om het volume voor verbindende en ontsluitende treinen afzonderlijk per baanvak en per tijdsperiode te definiëren en u adviseert dit te doen door een minimum en maximumfrequentie per uur vast te stellen.

U adviseert in plaats van de referentielijnvoering het minimumvolume en het maximumvolume eenduidig vast te leggen in aantal treinen per baanvak in een tabel of kaart en dit volume afzonderlijk vast te stellen voor ontsluitende en voor verbindende treindiensten. Daarbij adviseert u expliciet vast te leggen dat flexibiliteit binnen het aantal ontsluitende en verbindende treindiensten per baanvak wel mogelijk is binnen het maximumvolume, maar niet mogelijk is binnen het minimumvolume.

In het PvE is het volume vastgesteld op het '6-basis' netwerkmodel (minus Zuidasdok) en gerelateerd aan de PHS-lijnvoering zoals die tijdens de concessieperiode tot stand moet komen. Dit betekent dat IenW van de beoogd concessiehouder verwacht dat zij het aantal treindiensten dat bij dit model hoort binnen de voorgenomen concessie gaat rijden. Bij start van de concessie is het nog niet mogelijk om dit volledig te rijden, omdat niet alle infrastructuur gereed is. IenW gaat de komende tijd met de beoogd concessiehouder in gesprek om te bekijken hoe de concessiehouder hier naartoe groeit en welke mate van flexibiliteit nodig is om de invloed van externe ontwikkelingen op te vangen. In die gesprekken wordt rekening gehouden met uw adviezen, inclusief de adviezen die u heeft gegeven in bijlagen B en C van uw advies. Het vervoersaanbod zal worden vastgelegd in het concessiebesluit.

Artikel 3:

U adviseert te verduidelijken hoe het ministerie de concessiehouder gaat afrekenen op de eis van zoveel mogelijk rechtstreekse verbindingen en hoe het ministerie wil voorkomen dat de eis per saldo tot een slechter vervoerproduct leidt.

De concessiehouder wordt niet afgerekend op de eis om zo veel mogelijke directe verbindingen te verzorgen. Van de concessiehouder wordt wel gevraagd in de dienstregeling verschillende reistijdcomponenten te optimaliseren.

Bestuurskern
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum
4 november 2022

Ons kenmerk
IENW/BSK-2022/261030

U adviseert na lid 1 het volgende lid toe te voegen: "Uitgangspunt bij het ontwerp van de dienstregeling zijn de door de Infrastructuurbeheerder in de netverklaring vastgestelde plannormen voor rijtijden en halteertijden. Ten behoeve van een optimale reistijd voor de reiziger hanteert de concessiehouder geen additionele marges voor rijtijden en halteertijden, tenzij dit, onder meer na afstemming met de Infrastructuurbeheerder, nodig is voor een betrouwbare uitvoering van de concessie.", in het nieuwe lid 3 (na henummering) ook naar dit toegevoegde lid te verwijzen en in de beschrijving van de onderdelen van het productiemodel in bijlage 3 dit onderwerp toe te voegen.

Bestuurskern
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum
4 november 2022

Ons kenmerk
IENW/BSK-2022/261030

De concessiehouder krijgt de ruimte om zelf te bepalen wat de optimale balans tussen de reistijdcomponenten is. Als extra marges voor rijtijden en halteertijden nodig zijn voor een optimale balans mag de concessiehouder daar gebruik van maken.

Artikel 4:

U adviseert per baanvak per station per richting per uur van de dag het minimumvolume voor zowel verbindende als voor ontsluitende treinen op te nemen in de concessie zoals weergegeven in bijlage B. Deze door u voorgestelde volume-definitie gaat uit van frequenties van 2, 4 of 6x per uur en bevat uitbreidingen van het Nachtnet, de bediening van Schiphol Airport in de vroege ochtend en late avond, toevoeging van eerste en laatste treinen, en een ruimere bediening op oudejaarsavond.

U adviseert de historische afwijkingen van de eisen voor het bedieningsniveau uit 2019 niet meer toe te staan en daarom lid 2 te schrappen. In plaats daarvan adviseert u de bedieningstijden voor de zaterdag- en zondagochtend aan te passen conform uw voorstel in bijlage B.

U adviseert een apart artikel toe te voegen over ontheffingen van de bedieningseisen, inclusief adviesrecht voor consumentenorganisaties met dien verstande dat ontheffingen slechts voor één jaar kunnen worden verstrekt en dus jaarlijks opnieuw moeten worden aangevraagd inclusief onderbouwing. Dergelijke ontheffingen dienen een uitzondering te zijn.

U adviseert een bepaling op te nemen dat de concessiehouder vrijgesteld is van de minimum volumes in dit artikel op momenten dat deze niet mogelijk zijn in verband met het onderhoudsrooster van ProRail. Daarbij vraagt u een inspanningsverplichting op te nemen voor de concessiehouder om een zo vroeg en laat mogelijke verbinding aan te bieden zoals gevraagd in de bedieningseis die zoveel mogelijk stations van de betreffende treinserie bedient.

Het artikel over de bedieningstijden is geschrapt. In plaats daarvan zijn enkele bepalingen opgenomen in de bijlage 7 van het PvE. In het PvE zijn de minimale eisen van de bediening van stations opgenomen, maar is nog geen keuze gemaakt voor het volume op die momenten. De uitwerking van het volume (frequenties per baanvak) voor de verschillende tijdsperiodes zal in overleg met de beoogde concessiehouder nader worden ingevuld. De bediening in de ochtend, de avond en het weekend is daar onderdeel van. Het uitgangspunt bij de uitwerking van het volume is om te zorgen dat ontheffingen voor bedieningseisen op grote schaal niet langer nodig zijn.

Artikel 5:

U adviseert in lid 1 de zinsnede "waarin de kosten en baten voor alle partijen integraal worden afgewogen" te vervangen door "De hinder voor reizigers wordt jaarlijks in het Vervoerplan en het Jaarverslag in kaart gebracht met de informatie-indicator Extra ervaren ReizigersMinuten (ERM)".

Op basis van uw advies is in de introductie bij het de maximale omreistijd, die direct raakt aan het reizigersbelang, geconcretiseerd.

U adviseert in lid 8 toe te voegen dat de reistijd voor de alternatieve reisopties zo kort als redelijkerwijs mogelijk moet zijn en de tweede volzin te vervangen door een bepaling waarin lid 3 t/m 7 van overeenkomstige toepassing worden verklaard voor verstoringen.

U adviseert bij verstoringen van de concessiehouder te eisen dat alternatieve reisopties uiterlijk binnen 60 minuten worden geboden zodat deze eis ten minste op het niveau blijft van de huidige concessie.

Uw advies om een verwijzing naar "zo kort mogelijke omreistijden" op te nemen is overgenomen.

U adviseert in lid 8 toe te voegen dat met andere vervoerders en consumentenorganisaties wordt overlegd over het scenario-draaiboek voor verstoringen.

Op basis van uw reactie is het PvE hier op aangepast. Wel is deze aanpassing beperkt tot decentrale vervoerders omdat de scenario's een inzet van deze vervoerders kunnen vragen. Dat is niet het geval bij consumentenorganisaties.

U adviseert de concessiehouder te verplichten om in het geval van lid 3, 4, 5, 6 en 8 altijd een toegankelijk reisalternatief te bieden wanneer er voor de brede groep reizigers geen toegankelijke rit is.

In het PvE is opgenomen dat de concessieverlener vraagt dat expliciet rekening wordt gehouden met de brede groep reizigers voor het bieden van reisalternatieven.

U adviseert "taxivervoer" te vervangen door "vervoer" zodat voor reizigers die genooddaakt zijn zelf vervoer te regelen alle opties open staan (taxi, bus, huurfiets, op laten halen, etc.).

Uw advies is overgenomen. Indien een gestrande reiziger geen contact kan krijgen met een servicemedewerker van de concessiehouder, is de reiziger gerechtigd zelf vervangend vervoer te regelen en binnen redelijkheid de kosten daarvan te declareren bij concessiehouder.

U adviseert lid 12 te laten vervallen.

Op basis van uw advies is lid 12 verwijderd. Het opgenomen lid was gebaseerd op de huidige concessie maar niet meer in lijn met de Europese regelgeving op dit punt, die geen uitzonderingssituatie erkent voor het zorgdragen dat reizigers op hun eindbestemming terecht komen. IenW erkent dat de bepaling voor het vergoeden van gemaakte kosten breed was geformuleerd. De concessiehouder

Bestuurskern

Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum

4 november 2022

Ons kenmerk

IENW/BSK-2022/261030

krijgt de ruimte voorwaarden te stellen aan mogelijke declaraties van reizigers, waarbij dit binnen redelijkheid vergoed moet worden.

U adviseert om de concessiehouder te verplichten bussen in te zetten als vervanging voor treinen tijdens het onderhoudsrooster als er voldoende vervoervraag is.

Het artikel dekt de nood tot vervangend vervoer in voldoende mate af en betreft een duidelijke aanscherping t.o.v. de huidige situatie. Een aanpassing van het PvE is daarom niet nodig.

Artikel 7:

U adviseert spreiding door beprijzing alleen toe te staan in de vorm van (extra) kortingen in de daluren of de randen van de spits en daarom de laatste twee volzinnen van de inleiding op artikel 7 te schrappen, artikel 23 lid 9 te schrappen, en artikel 7 lid 1 onderdeel C te vervangen door "Het staat de concessiehouder vrij om spreiding van de reizigers over de dag te stimuleren door het geven van extra kortingen. Hier mogen geen tariefverhogingen in de spits tegenover staan."

Het is een bewuste keuze om de concessiehouder meer vrijheid te geven voor tariefdifferentiatie naar plaats en/of tijd, tot een maximum van 10% tariefstijging. IenW is van mening dat tariefdifferentiatie een onmisbaar onderdeel is om de reiziger tot spreiden te bewegen. Belangrijke randvoorwaarde is en blijft dat de betaalbaarheid voor de reiziger wordt geborgd. Het beschikbare budget, materialen en personeel voor grootschalige aanpassingen in de infrastructuur om verdere reizigersgroei in de spits te kunnen opvangen is krap. Daarom wil IenW in de komende periode samen met de beoogde concessiehouder onderzoek doen naar de vraag hoe het tariefstelsel effectiever kan worden ingezet, deels om de spits te ontlasten, maar tegelijkertijd om de betaalbaarheid van het reizen per trein te borgen. Daarbij zullen nieuwe denkrichtingen getoetst worden aan belangrijke principes als betaalbaarheid en voorspelbaarheid voor de reiziger en zal er aandacht zijn voor het voorkomen van dubbele opstaptarieven.

Artikel 9:

U adviseert het 'stand still' beginsel uit het VN-verdrag op te nemen in de inleidende alinea en vooruitlopend op de "Implementatiewet toegankelijkheidsvoorschriften producten en diensten" (juni 2025) de concessieverlener een inspanningsverplichting op te leggen om te voldoen aan deze regelgeving.

In de inleiding staan de voornemens en doelen per artikel beschreven: er wordt aangesloten op wet- en regelgeving, maar natuurlijk ook op het VN -Verdrag Handicap. De terminologie 'in principe' past daar goed bij: het betreft een uitgangspunt en inspanningsverplichting, die op deze wijze in het artikel zelf nader wordt uitgewerkt (de Brede Groep reizigers waar dit betrekking op heeft, staat opgenomen in de begrippenlijst). Hierbij wordt in het artikel tevens verwezen naar het Bestuursakkoord Toegankelijkheid OV, dat inmiddels ter akkoord aan achterbannen van betrokken vervoerders (zo ook NS) wordt voorgelegd. Om tegemoet te komen aan de vraagstelling over onzekerheid bij wijzigingen, is een verwijzing toegevoegd naar de spel- en rekenmethodieken bij wijzigingen in concessieafspraken.

Bestuurskern
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum
4 november 2022

Ons kenmerk
IENW/BSK-2022/261030

Artikel 10:

U adviseert het mogelijk te maken niet alleen de regie maar ook de uitvoering van de reisassistentie van andere spoorvervoerders te beleggen bij de concessiehouder indien deze vervoerders dat verzoeken (of andersom: dat andere spoorvervoerders dit uitvoeren voor de concessiehouder). U adviseert tevens de mogelijkheid te creëren dat reisassistentie een landelijke systeemtaak wordt welke wordt verzorgd door de concessiehouder indien de OV-besluitvormingsstructuur daartoe beslist.

Bestuurskern

Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum

4 november 2022

Ons kenmerk

IENW/BSK-2022/261030

De huidige eisen zijn in lijn met de afspraken in het nog definitief vast te stellen Bestuursakkoord Toegankelijkheid OV en er is geen reden om hier van af te wijken.

Artikel 11:

U adviseert per materieeltype dat niet zelfstandig toegankelijk is een einddatum te geven voor de uitfasering en duidelijker te definiëren wat wordt verstaan onder zelfstandig toegankelijk materieel.

IenW onderschrijft het belang van toegankelijk materieel, waarbij ook oog moet worden gehouden voor de maatschappelijke kosten en baten verhouding. In het Besluit toegankelijkheid zijn duidelijke termijnen opgenomen voor de aanpassing van materieel, deze worden gevolgd. Ook om verwarring over eventuele uitzonderingen te voorkomen.

U adviseert de informatievoorziening over de geschiktheid per type rolstoel vanaf uiterlijk een jaar na de start van de concessie te eisen.

Naar aanleiding van uw advies is de tekst aangescherpt. De concessiehouder moet zo snel mogelijk de informatievoorziening ontwikkelen om een manier waarop de zelfstandige toegankelijkheid van materieel inzichtelijk wordt gemaakt.

Artikel 12:

U adviseert reisassistentie op alle stations in Nederland te verplichten gedurende de hele dienstregeling, vanaf aanvang van de concessie met als enige uitzondering de reisassistentie waarvoor een rolstoellift nodig is op de twee stations waar dit fysiek (nog) niet mogelijk is.

Per abuis was in de consultatieversie van het PvE de lijst van stations waar reisassistentie wordt aangeboden niet goed opgenomen. In het PvE is dit hersteld conform uw advies.

U adviseert de '1 Stap Verder'-service voor reizigers met een visuele beperking bij een positieve evaluatie te behouden en (stapsgewijs) uit te breiden naar alle stations in Nederland.

In het Programma van Eisen wordt specifiek verwezen naar het Bestuursakkoord Toegankelijkheid OV en afspraken die in de OV-besluitvormingsstructuur worden gemaakt over toegankelijkheid. Dat betekent dat de afspraken die in dit verband over toegankelijkheid worden gemaakt, worden gevolgd. Daar worden in het PvE geen aanvullingen op gemaakt.

Artikel 13:

U adviseert in de inleiding het belang van het kunnen meenemen van de fiets in de trein te benadrukken in plaats van de vermeende impact op reistijd en vervoersaanbod, in lid 1 de woorden "en tegen redelijke voorwaarden" te schrappen en in lid 4 de eerste volzin over voorwaarden te schrappen. U adviseert expliciet een aanmeld- en reserveringsplicht voor fietsvervoer te verbieden.

Het is redelijk dat de concessiehouder voorwaarden mag stellen aan het meenemen van fietsen in de trein. De EU verordening stelt ook dat er voorwaarden gesteld mogen worden door de vervoerder.

U adviseert lid 3 aan te vullen zodat per treinstel ten minste 8 fietsplekken worden geëist voor alle nieuwe en vernieuwde treinstellen/treineenheden. Voor treinen die nog niet aan deze eis voldoen en niet tijdens de concessieperiode worden vernieuwd vraagt u een inspanningsverplichting de extra plekken voor 2028 te realiseren.

In het artikel is opgenomen dat de concessiehouder moeten zorgen voor een aanbod dat aansluit bij de vraag. Dat sluit aan bij de bepaling uit de verordening.

U adviseert op te nemen dat fietsplekken ten minste ruimte moeten bieden aan Standaard grote stadsfietsen en daarom ten minste 2 meter lang moeten zijn in nieuw en te reviseren materieel.

In het artikel is opgenomen dat de concessiehouder het aanbod aan fietsplekken moet aanpassen aan de vraag. Het is aan de concessiehouder om te bepalen welke ruimte daarvoor beschikbaar gesteld moet worden.

U adviseert de concessiehouder te verplichten tot alternatief fietsvervoer met de bus bij werkzaamheden indien er geen geschikte omreisroute beschikbaar is over het spoor.

Het artikel is aangepast door meer aandacht te vragen voor situaties waar geen geschikte omreisroute over het spoor beschikbaar is.

U adviseert te verduidelijken dat informatie over fietsplekken in de trein beschikbaar dient te zijn in de app van de concessiehouder, via open data en met een opvallende markering op de zijkant van de trein zoals bijvoorbeeld in Luxemburg is gedaan. Tevens adviseert u als onderdeel van de ketentaak Dienstencentrum Reisinformatie (artikel 14) op te nemen dat informatie over de locatie van fietsplekken wordt weergegeven op de digitale borden boven het perron en als onderdeel van de concessie de concessiehouder te verplichten deze informatie te verstrekken aan dit dienstencentrum.

In het artikel is opgenomen dat de concessiehouder informatie moet verschaffen over fietsplekken in de trein. Het is aan de concessiehouder om te bepalen op welke wijze de informatie wordt verstrekt.

Artikel 14:

U adviseert kwaliteitscriteria vast te stellen voor het Dienstencentrum Reisinformatie, onder meer ten aanzien van de beschikbaarheid (percentage) en het eisen van het tonen van informatie over de drukte per gedeelte van de trein

Bestuurskern

Dir. Openbaar Vervoer en Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum

4 november 2022

Ons kenmerk

IENW/BSK-2022/261030

indien deze beschikbaar is. U adviseert de concessiehouder te verplichten drukte-informatie per treinstel aan te leveren aan het dienstencentrum.

Bestuurskern
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

De eisen die aan het Dienstencentrum Reisinformatie worden gesteld vallen buiten de scope van een zuivere vervoerconcessie. Daarom is uw advies niet overgenomen.

Datum
4 november 2022

Artikel 15:

U adviseert de concessiehouder te verplichten ten minste bij nieuw materieel de eindbestemming zichtbaar te maken op de voorzijde en de instapzijde van de trein en zorg te dragen dat dit zowel bij daglicht als duisternis van enige afstand leesbaar is. U adviseert te eisen dat het technisch mogelijk wordt gemaakt hierbij lijnnummers en lijnkleuren te tonen voor een grotere herkenbaarheid van treinen.

Ons kenmerk
IENW/BSK-2022/261030

IenW laat het aan de beoogd concessiehouder over op welke wijze de informatievoorziening naar de reiziger het beste geregeld kan worden. Het PvE is hier niet op aangepast.

U adviseert specifiekere eisen te stellen ten aanzien van toegankelijkheid (zichtbaarheid, leesbaarheid, verstaanbaarheid en begrijpelijkheid) van reisinformatie, zoveel mogelijk gebruikmakend van daarvoor vastgestelde algemene normen zoals taalniveau B1 en waarmerk Drempelvrij niveau AA. U adviseert ook afspraken te maken over voldoende reisinformatieschermen in de treinen en op de perrons en over verdere modernisering van de omroepsystemen in treinen en op stations.

De concessiehouder krijgt de ruimte om te bepalen op welke wijze voldoende rekening gehouden wordt met de voorkeuren van een brede groep reizigers.

U adviseert lid 4 aan te passen door "indien onderdeel van een volledig reisadvies" te schrappen.

Uw advies is overgenomen.

U adviseert de concessiehouder te verplichten op de reisinformatieschermen in de treinen ook informatie te geven over de meest relevante aansluitende bussen, trams, metro's en treinen van andere vervoerders. Deur-tot-deur reisinformatie dient alle vervoerders en mobiliteitsaanbieders gelijk te behandelen.

De beoogd concessiehouder moet zich inspannen om het verschaffen van reisinformatie over de reis van-deur-tot-deur (dus inclusief informatie over aansluitende bussen, trams en metro's) te verbeteren. Het is aan de beoogd concessiehouder om te bepalen op welke wijze dat gebeurt. Het PvE is hier niet op aangepast.

Artikel 17:

U adviseert de concessiehouder te verplichten werkzaamheden voor zover tijdig bekend bij de infrastructuurbeheerder ten minste 6 maanden voor aanvang te melden in de reisinformatie (alerteren) en ten minste 3 maanden voor aanvang de bij de gewijzigde dienstregeling behorende reisinformatie en adviezen beschikbaar te maken voor de reiziger, met uitzondering van ad hoc werkzaamheden.

Het is niet in alle gevallen mogelijk om ver van tevoren de informatie beschikbaar te stellen. In het PvE is toegevoegd dat de concessiehouder zo vroeg mogelijk, maar ten minste tien dagen voor aanvang van de geplande buitendienststelling, de gewijzigde dienstregeling beschikbaar stelt.

U adviseert te verduidelijken dat onder adequate reisinformatie bij verstoringen wordt verstaan informatie over reden werkzaamheden, de gevolgen per treindienst, de gevolgen voor de reistijd en een advies op maat inclusief alternatieve reisopties.

Het vermelden van de reden van de werkzaamheden is niet opgenomen in het PvE omdat deze informatie niet bijdraagt aan een verbetering van het handelingsperspectief van reizigers. In het PvE is verduidelijkt dat de kwaliteit van de reisinformatie, ook bij verstoringen, verbeterd moet worden.

Artikel 18:

U adviseert de concessiehouder te verplichten ook alle bestaande digitale serviceverlening te laten voldoen aan de toegankelijkheidseisen uit het besluit toegankelijkheid OV en de European Accessibility Act en daarnaast rekening te houden met de behoefte aan niet-digitale serviceverlening voor digibeten.

De concessiehouder wordt geacht zich te houden aan de Nederlandse wetgeving, waaronder het Besluit toegankelijkheid openbaar vervoer.

U adviseert in het totale serviceconcept vanaf de voorbereiding van de reis tot de after sales rekening te houden met de behoefte van specifieke groepen reizigers aan een vorm van menselijk contact en dit te verduidelijken in lid 4 onderdeel a.

Uit het artikel volgt dat er rekening gehouden moet worden met een brede groep reizigers.

U adviseert de concessiehouder te verplichten informatie beschikbaar te stellen in meer talen dan alleen Nederlands en Engels.

IenW is van mening dat informatievoorziening in het Nederlands en Engels voldoende is.

Artikel 19:

U adviseert acceptabele bereikbaarheid van de klantenservice te vervangen door 24/7 bereikbaarheid via de relevante communicatiekanalen met een termijn voor de eerste reactie van maximaal 5 minuten voor telefoon en chat en 15 minuten voor de overige communicatiekanalen en zeven dagen voor een definitieve reactie.

In het PvE is opgenomen dat 24/7 telefonisch contact met de klantenservice mogelijk moet zijn. Op die manier is de bereikbaarheid van de klantenservice voldoende geborgd. De concessiehouder wordt geacht een acceptabele bereikbaarheid en beantwoordingstermijn te borgen.

U adviseert naast de relevante communicatiekanalen de klantenservice en het indienen van klachten ook toegankelijk te houden per post.

IenW wil de concessiehouder de ruimte geven om te bepalen hoe de klantenservice wordt ingericht en hoe klachten kunnen worden ingediend.

Bestuurskern
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum
4 november 2022

Ons kenmerk
IENW/BSK-2022/261030

U adviseert de concessiehouder te verplichten mee te werken aan bemiddeling door de OV-ombudsman en zich aan te sluiten bij de landelijke Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

Bij klachten over NS kan de Landelijke Geschillencommissie OV nu al benaderd worden. Het PvE is hier dus niet op aangepast.

Artikel 20:

U adviseert in de concessie op te nemen welke stations bij aanvang van de concessie een full service loket dienen te hebben, bij welke andere stations servicemedewerkers aanwezig dienen te zijn en wat de openingstijden/aanwezigheidstijden zijn. U adviseert ook de overige toezeggingen van NS uit het besluit d.d. 5 januari 2022 te borgen in de concessie.

In het PvE is een verwijzing opgenomen naar het besluit Aanpassing service van 5 januari 2022.

U adviseert een inspanningsverplichting op te nemen om te komen tot geïntegreerde serviceconcepten met andere vervoerders in de vorm van gezamenlijke loketten op meer locaties en de ontwikkeling van gezamenlijke kaartautomaten.

Het vormgeven van de klantenservice is een verantwoordelijkheid die we bij de concessiehouder leggen. We stellen wel voorwaarden aan het te bieden serviceniveau en vragen bij wijzigingen aandacht te hebben voor de brede groep reizigers en zinvol contact. De gevraagde inspanning tot ontwikkeling van geïntegreerde servicebalies is verbreed tot service in algemene zin.

Artikel 21:

U adviseert Geld terug bij vertraging voor reizigers te eisen vanaf 15 minuten extra reistijd in plaats van vanaf 30 minuten.

Op dit moment is er geen aanleiding om de bestaande regeling aan te passen. Om toch een prikkel te geven om de punctualiteit te verbeteren is de KPI reizigerspunctualiteit 15 minuten aangescherpt tot de KPI reizigerspunctualiteit 10 minuten.

U adviseert de concessiehouder te verplichten Geld terug bij vertraging zo veel mogelijk automatisch te verstrekken.

Het PvE is hier niet op aangepast. Het recht op restitutie bestaat alleen indien een reiziger daarom verzoekt.

U adviseert de uitzondering voor overmacht en stakingen in de GTBV-regeling te schrappen.

Het is niet redelijk om van de concessiehouder te verlangen een vergoeding te moeten betalen in geval van overmacht.

U adviseert te komen tot een landelijke Geld terug bij vertraging regeling die geldig is bij alle spoorvervoerders met een concessie in Nederland en die ook geldt bij treinreizen over concessiegrenzen heen. U vraagt hierover afspraken te maken

Bestuurskern

Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum

4 november 2022

Ons kenmerk

IENW/BSK-2022/261030

met de andere concessieverleners binnen het NOVB en adviseert in de concessie reeds op te nemen dat de concessiehouder verplicht is hieraan mee te werken. U geeft aan dat idealiter ook open toegang vervoerders mee doen met deze regeling. U adviseert het ministerie hiervoor in het belang van de reiziger algemene regels stellen.

Bestuurskern
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum
4 november 2022

Ons kenmerk
IENW/BSK-2022/261030

Op basis van uw advies is het PvE niet aangepast. Het PvE heeft immers alleen betrekking op eisen die betrekking hebben op vervoer binnen de concessie.

U adviseert het GTBV-bedrag voor alle abonnementen te baseren op de ritprijs.

De geldende GTBV-regeling is het uitgangspunt. De concessiehouder kan de regeling aanpassen.

U adviseert alle reizigers in grensoverschrijdende treinen die vallen onder de concessie recht te geven op GTBV conform dezelfde voorwaarden als GTBV voor binnenlandse reizigers, ook voor het deel van het traject buiten Nederland.

Van de concessiehouder kan niet verwacht worden dat zij moet betalen op vertraging in het buitenland waar zij of de Nederlandse infrastructuurbeheerder geen invloed heeft.

U adviseert in lid 8 te verduidelijken dat er voor de brede groep reizigers voldoende mogelijkheden moeten zijn om GTBV te krijgen waaronder ook een niet digitaal kanaal.

In de GTBV-regeling is opgenomen dat een verzoek tot restitutie telefonisch kan worden ingediend.

U adviseert te borgen dat de regeling gevonden voorwerpen ten minste dezelfde kwaliteit heeft als de huidige regeling ten aanzien van tarieven, bewaartermijn, administratiekosten en aantal stations waar gevonden voorwerpen kunnen worden ingeleverd.

In de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage kan de concessiehouder de regeling voor gevonden voorwerpen uitwerken. Indien de concessiehouder goede redenen heeft om de regeling aan te passen krijgt ze die mogelijkheid.

Artikel 22:

U adviseert in aanvulling op lid 1 een bepaling op te nemen waarin de Concessiehouder wordt verplicht op elk station ten minste één kaartautomaat beschikbaar te hebben waar ook contant kan worden betaald.

IenW wil de concessiehouder de ruimte bieden om zelf invulling te geven aan de toegankelijke en makkelijke wijze waarop betaald kan worden. Van de concessiehouder wordt verwacht dat ze rekening houdt met de voorkeuren van de brede groep reizigers.

U adviseert een eis op te nemen dat reizigers uit andere EU-landen dezelfde verkoopkanalen moeten kunnen gebruiken en dezelfde reisproducten moeten kunnen aanschaffen als inwoners van Nederland, en dat de concessiehouder

reizigers uit het buitenland zo goed mogelijk moet faciliteren bij het gebruik van het OV-betaalsysteem.

De afspraken die hierover op EU-niveau worden zijn leidend. Het is niet nodig hier eisen over op te nemen in het PvE.

U adviseert in de inspanningsverplichtingen van lid 3 en lid 4 toe te voegen dat voor het deel van de reis met de concessiehouder voor de genoemde reisproducten ten hoogste de prijs vol tarief mag worden gerekend en dat van de concessiehouder wordt gevraagd zelf initiatieven te nemen.

Het staat de concessiehouder vrij om zelf reisproducten aan andere aanbieders van mobiliteit aan te bieden.

U adviseert lid 4 aan te vullen met een inspanningsverplichting voor de Concessiehouder om in de kaartautomaat reisproducten aan te bieden naar alle bestemmingen in België, Luxemburg, Duitsland en Noord-Frankrijk (voor treinen zonder reserveringsplicht) en online naar alle bestemmingen in Europa niet alleen voor het internationale tarief maar ook voor eventuele goedkopere regionale tarieven.

De informatie is online via de internationale aanbieders te vinden. Daarbij heeft de concessiehouder bedrijfsmatige vrijheid voor het aangaan van samenwerkingen met internationale partijen.

U adviseert voor grenstrajecten de concessiehouder een inspanningsverplichting te geven met buitenlandse vervoersmaatschappijen afspraken te maken om binnenlandse/regionale tarieven uit onze buurlanden toe te passen tot het eerste grote Nederlands station en Nederlandse abonnementen tot het eerste grote Duitse/Belgische station.

De concessiehouder heeft bedrijfsmatige vrijheid voor het aangaan van samenwerkingen met internationale partijen.

U adviseert in lid 9 te verduidelijken dat bij ontbrekende of defecte OV-chipkaartapparatuur de reiziger gratis kan reizen of de mogelijkheid krijgt zonder extra kosten in de trein in te checken en dat de reiziger bij een defecte kaartautomaat de mogelijkheid krijgt om zonder extra kosten een vervoerbewijs aan te schaffen in de trein.

De concessiehouder krijgt de ruimte om zelf invulling te geven aan een klantvriendelijke oplossing voor ontbrekende of defecte OV-chipkaartapparatuur of andere betaalapparatuur.

Artikel 23:

U adviseert alle Vrij en Voordeel-abonnementen op te nemen in de lijst beschermde kaartsoorten in lid 3, hierbij geen onderscheid te maken naar leeftijd en zo de betaalbaarheid van het vervoerproduct voor alle reizigers die regelmatig de spits mijden net zo goed te beschermen als de betaalbaarheid voor reizigers die voornamelijk in de spits reizen.

Vrij en Voordeel-abonnementen zijn proposities die NS zelf als commercieel product in de markt zet en ook weer kan stoppen. Het zijn dus geen standaard

Bestuurskern
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum
4 november 2022

Ons kenmerk
IENW/BSK-2022/261030

producten die thuishoren in de categorie beschermde kaartsoorten, waarvan de betaalbaarheid wordt gegarandeerd.

U adviseert lid 2 te wijzigen zodat het gratis Kids Vrij abonnement behouden blijft gedurende de looptijd van de concessie.

Het Kids Vrij abonnement is een propositie die de concessiehouder zelf als commercieel product in de markt zet en ook weer kan stoppen. In het PvE staat dat de concessiehouder wel een gereduceerd tarief voor kinderen onder de 12 moet bieden. Hoe zij dat doet is de commerciële vrijheid van de concessiehouder.

U adviseert een bepaling op te nemen die wijziging van de beschermde reisrechten mogelijk maakt volgens de voorwaarden in artikel 54 lid 2 van de huidige concessie.

Het PvE is hierop aangepast door artikel 54 lid 2 uit de huidige concessie toe te voegen.

U adviseert de concessiehouder te verplichten een aantrekkelijke propositie te ontwikkelen voor scholieren die vanwege de reisafstand tot school op de trein zijn aangewezen.

Het verplichten van proposities is in strijd met het laten van de tariefbevoegdheid bij de concessiehouder. Het PvE is hier daarom niet op aangepast.

U adviseert bij de toegestane prijsstijging geen rekening te houden met vraaguitval en daarom in lid 5 te schrappen: "rekening houdend met het verwachte reizigersvolume zonder deze stijging en de verwachte vraaguitval".

Omdat de mogelijkheden van de concessiehouder om vraaguitval te compenseren beperkt zijn, behoudt de concessiehouder de mogelijkheid om de effecten van vraaguitval door te rekenen in de prijs van het vervoerproduct.

U adviseert lid 8 te schrappen en toeslagen expliciet uit te sluiten en daarmee de concessiehouder te verplichten op de HSL dezelfde tarieven te hanteren als elders in Nederland.

De HSL biedt een snellere verbinding dus een toeslag is op zijn plaats, zeker als het huidige materieel is vervangen door ICNG (200 km/h). Dat zal waarschijnlijk gedurende het grootste deel van de nieuwe concessieperiode het geval zijn.

U adviseert de concessiehouder te verplichten tot deelname aan het Landelijke tarievenkader (LTK) en vragen IenW ook zelf daarin partij te worden.

Verplichtingen met betrekking tot tarieven is afgezien van beschermde kaartsoorten niet in lijn met het uitgangspunt dat de concessiehouder over de tarieven gaat. IenW gaat een onderzoek doen naar de vraag hoe het tariefstelsel effectiever kan worden ingezet. De omgang met het landelijke tarievenkader wordt meegenomen in dat onderzoek.

U adviseert de concessiehouder te verplichten het minimumtarief uit het LTK over te nemen zodat korte ritten per trein aantrekkelijker worden en de trein een meer integraal onderdeel kan worden van het regionale OV-systeem.

Bestuurskern

Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum

4 november 2022

Ons kenmerk

IENW/BSK-2022/261030

Verplichtingen met betrekking tot tarieven zijn, afgezien van beschermde kaartsoorten, niet in lijn met het uitgangspunt dat de concessiehouder over de tarieven gaat. LTK wordt wel meegenomen in het eerder genoemde onderzoek naar een effectiever tariefstelsel.

U adviseert de concessiehouder te verplichten mee te werken aan het afschaffen van het dubbel opstaptarief voor overstappen tussen trein en bus/tram/metro. U vraagt binnen de OV-besluitvormingsstructuur initiatief te nemen om deze maatregelen in alle OV-concessies door te voeren en deze besluitvorming voor de start van de concessie af te ronden.

U adviseert de concessiehouder te verplichten tot meewerken aan verzoeken van decentrale overheden voor het in samenwerking met andere vervoerders bieden van multimodale reisproducten (trein/bus/tram/metro) met in ieder geval de volgende proposities: meerrittenkaart dag, meerrittenkaart dal, maand vrij en jaar vrij. En de concessiehouder te vragen zelf ook proactief andere vervoerders te benaderen om te komen tot deze producten en hierbij zich in te spannen voor een landelijk herkenbare formule.

Deze adviezen zijn niet overgenomen in het PvE omdat het niet in lijn is met het uitgangspunt dat de concessiehouder over de tarieven gaat. Eventuele afschaffing van het dubbel opstaptarief en samenwerking met andere vervoerders wordt meegenomen in het onderzoek naar een effectiever tariefstelsel.

U adviseert verplichte routekeuze op het spoor af te schaffen.

Afschaffing van de verplichte routekeuze is niet in lijn met het uitgangspunt dat de concessiehouder over de tarieven gaat.

U adviseert de concessiehouder te verplichten alle tarieven voor het vervoer met treinen binnen de hoofdrailnetconcessie te baseren op het aantal kilometers van de reis gebaseerd op de kortst mogelijke route.

De tarieven worden al gebaseerd op de kortste route.

U adviseert om de concessiehouder te verbieden om toeslagen te heffen voor gebruik van kaartautomaten en loketten.

Een verbod op deze toeslagen is niet in lijn is met het uitgangspunt dat de concessiehouder over de tarieven gaat.

Artikel 27:

U adviseert negatief over artikel 27 lid 3. U ziet het voorkomen van drukte op de perrons primair als taak van de infrastructuurbeheerder en van IenW als eigenaar van de infrastructuur. U ziet het als de verantwoordelijkheid van IenW om tijdig te investeren in voldoende transfercapaciteit zodat de Concessiehouder een zo aantrekkelijk mogelijk vervoeraanbod kan bieden aan de reiziger.

Het gaat om een inspanningsverplichting van de concessiehouder om onveilige perronsituaties te voorkomen. Daarbij is samenwerking met de infrastructuurbeheerder en concessieverlener van belang.

Bestuurskern
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum
4 november 2022

Ons kenmerk
IENW/BSK-2022/261030

Artikel 29:

U adviseert te borgen dat de mogelijkheden om vanaf stations (via servicezuilen) en in de trein (noodknop, Whatsapp en SMS) in contact te komen met de meldkamer en de klantenservice van de concessiehouder worden behouden en veiligheidsvoorzieningen in nieuw materieel worden gerealiseerd conform de laatste standaarden.

De concessiehouder, de concessieverlener en de infrastructuurbeheerder treden overleg met elkaar ten tijde van aanschaf nieuw materieel om (publieke) wensen in ogenschouw te nemen.

Artikel 30:

U adviseert de inzet voor hinderbeperking (lid 2) altijd integraal te bekijken met infrastructuur en omgeving en daarom de verplichtingen in dit artikel alleen op te leggen voor zover dat (1) geen negatieve impact heeft voor de reiziger en (2) dit redelijkerwijze kan worden gevraagd van de concessiehouder. Zo nodig zou financiële compensatie door de concessieverlener mogelijk moeten zijn.

Het was niet de bedoeling dat de concessieverlener bovenwettelijke eisen zou stellen. Om verwarring te voorkomen is de mogelijkheid dat de concessieverlener een verzoek doet om maatregelen te treffen, geschrapt.

Artikel 31:

U adviseert in de concessie een inspanningsverplichting op te nemen voor de concessiehouder om eventuele open toegang treinen die de concessiehouder zelf of gezamenlijk met anderen voornemens is aan te bieden ook op te nemen in de adviesaanvragen aan de consumentenorganisaties als waren zij onderdeel van de concessie.

De eisen in het PvE hebben alleen betrekking op het gecontracteerde vervoer onder de concessie. Er kunnen in het PvE geen eisen worden opgenomen die betrekking hebben op vervoer buiten de concessie.

U adviseert de concessiehouder te verplichten de bedrijfsprocessen te optimaliseren zodat binnen 2 jaar na de start van de concessie evidente wijzigingen in de dienstregeling die geen impact hebben op de verdeelde capaciteit sneller kunnen worden doorgevoerd, namelijk binnen 3 weken na consultatie van de consumentenorganisaties.

Doorvoering van wijzigingen binnen drie weken conflicteert met de eis om reizigers minimaal een maand voor wijzigingen van de dienstregeling te informeren.

U adviseert te eisen dat de concessiehouder in overleg met de concessieverlener tot afspraken moet komen over de situaties waarin de dienstregeling mag worden beperkt, waarbij de partijen de ambitie hebben deze criteria, waar reëel en veilig, verder aan te scherpen, zodat het aantal tijdelijke wijzigingen af blijft nemen. U adviseert de ambitie op te nemen tijdens de concessie een situatie te realiseren waarin onder (vrijwel) alle omstandigheden betrouwbaar vervoer wordt geboden volgens de reguliere dienstregeling.

De dienstregeling blijft de operationele verantwoordelijkheid van de concessiehouder. Naar aanleiding van uw advies is in het PvE opgenomen dat er

Bestuurskern

Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum

4 november 2022

Ons kenmerk

IENW/BSK-2022/261030

voldoende ruimte moet zijn om met de concessieverlener in overleg te gaan over de voorgenomen aanpassing van de dienstregeling in geval van (verwacht) extreem weer.

Bestuurskern
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Artikel 32:

U adviseert de concessiehouder te verplichten afspraken te maken met decentrale vervoerders over de verkrijgbaarheid en acceptatie van elkaars vervoerbewijzen inclusief een inspanningsverplichting dit ook te bieden met open toegang vervoerders. Alleen internationale treinen waarvoor een reserveringsplicht geldt, mogen, in uw advies, van de acceptatieplicht uitgezonderd worden.

Datum
4 november 2022

Ons kenmerk
IENW/BSK-2022/261030

Uw advies op dit punt valt binnen de afspraken met betrekking tot OV chipkaart en/of MaaS-waardigheid. Het is aan de concessiehouder om de samenwerkingsstrategie vorm te geven.

U adviseert om de concessiehouder te verplichten deel te blijven nemen aan de OV- en spoortafels.

Het PvE is op basis van uw advies aangepast. Dit is onderdeel van de huidige concessie en het is belangrijk dat dit behouden blijft in de nieuwe concessie.

Artikel 33:

U adviseert de gezamenlijke verantwoordelijkheid van concessiehouder en infrastructuurbeheerder voor het escalatiemechanisme te verduidelijken.

De infrastructuurbeheerder wordt op een andere manier aangestuurd; dat verloopt niet via de concessie van de vervoerder.

Artikel 34:

U adviseert de deelname van de concessiehouder aan het Locov te borgen in de concessie en de lijst onderwerpen waarbij consumentenorganisaties worden betrokken aan te vullen.

Het PvE is op basis van uw reactie deels aangepast. Dit is gedaan door vervangend vervoer, innovaties en reinheid materieel toe te voegen aan artikel 34. Reisinfo, uitvoering van dienstregeling, dienstregeling, toegankelijkheid, vervoervoorwaarden en sociale veiligheid worden geregeld in artikel 33 van Besluit Personenvervoer 2000 en zijn daarom niet toegevoegd aan het PvE. Deelmobiliteit en concessieoverstijgende zaken vallen onder artikel 2c en zijn daarom ook niet meegenomen in de wijziging van het PvE.

U adviseert de bepaling over de mogelijkheid van nader overleg met de consumentenorganisaties voorafgaand aan uitvoering van de beslissing van de concessiehouder in stand te houden.

In lid 3 van artikel 34 wordt de mogelijkheid tot nader overleg geborgd. Dit is gelijk aan de huidige concessie.

U adviseert de concessiehouder te verplichten op verzoek van de consumentenorganisaties informatie te verstrekken met betrekking tot de ontwikkeling van de tarieven, vervoersvraag en reizigersaantallen.

De verwachte vervoervraag en reizigersaantallen zijn toegevoegd. Op tarieven worden consumentenorganisaties al actief betrokken. Op dit punt is het PvE niet gewijzigd.

Bestuurskern
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Artikel 36:

U adviseert de concessiehouder te verbieden om een dubbel opstaptarief te herintroduceren in de situaties waar het dubbel opstaptarief reeds is afgeschaft.

Datum
4 november 2022

Ons kenmerk
IENW/BSK-2022/261030

In het artikel is verduidelijkt dat de concessiehouder zich aan de besluiten van de OV-besluitvormingsstructuur over concessie overstijgende betaalwijzen moet conformeren. Daarmee kan de concessiehouder niet eenzijdig een dubbel opstaptarief herintroduceren. Daarnaast is in de begrippenlijst duidelijker gemaakt dat het dubbel opstaptarief toeziet op de Trein-BTM keten.

Artikel 37:

U adviseert de consumentenorganisaties adviesrecht te geven op (wijzigingen in) het referentieaanbod.

IenW is van mening dat de betrokkenheid van consumentenorganisaties zoals beschreven in artikel 34 van het PvE voldoende is.

Artikel 39:

U adviseert de laatste vier volzinnen van de inleiding te schrappen en lid 1 als volgt te formuleren: "De Concessiehouder ontwerpt in principe een Dienstregeling die kan worden uitgevoerd op de beschikbare Hoofdspoorweginfrastructuur (HSWI). Indien zij knelpunten ervaart zoekt zij de optimale oplossing door te kijken naar dienstregeling, logistiek model, materieelinzet, personeelsinzet en infrastructuur. Indien infrastructurele aanpassingen leiden tot een, voor de reiziger en maatschappelijk gezien, beter resultaat dan andere maatregelen voeren Concessiehouder en Concessieverlener hierover het gesprek. Dit valt, strikt genomen, buiten dit PvE."

De suggestie is overgenomen in de considerans van het artikel.

U adviseert de lijnvoering in de referentiedienstregeling en de minimum en maximumfrequenties zoals opgenomen in de volumedefinitie te garanderen in de concessie en ook een dergelijke garantie af te geven voor de beoogde lijnvoering na realisatie van nieuwe infrastructuur.

Uw advies raakt aan de volumediscussie waar de komende tijd verder over wordt gesproken.

U adviseert te verduidelijken welke rol de concessiehouder heeft bij investeringsbeslissingen over infrastructuur, of daarbij sprake is van onafhankelijk advies indien partijen van mening verschillen en of daar sprake kan zijn van financiële compensatie.

De rol van de concessiehouder bij investeringsbeslissingen over infrastructuur betreft een onafhankelijk adviesrol.

U adviseert budget te reserveren voor kleine infrastructurele verbeteringen die op verzoek van de concessiehouder, na overleg met de concessieverlener en de infrastructuurbeheerder en na consultatie van decentrale overheden en

consumentenorganisaties kunnen worden doorgevoerd en deze procedure te benoemen in het Programma van Eisen.

Eventuele budgetten voor kleine infrastructurele verbeteringen vallen buiten de concessie.

U adviseert de verplichting op te nemen dat de concessiehouder de marktontwikkeling monitort en de concessieverlener hierover jaarlijks informeert, bijvoorbeeld in het vervoerplan.

In de gesprekken die plaatsvinden tussen de concessiehouder en de concessieverlener over keuzes en afwegingen met betrekking tot de materieelvloot, informeert de concessiehouder de concessieverlener over marktontwikkelingen en impact daarvan op materieel.

Artikel 40:

U adviseert artikel 40 lid 2 t/m 4 en artikel 34 lid 2 onderdeel k ook van toepassing te verklaren op grootschalige revisies en te verduidelijken dat ook de belangen van een optimaal spoorproduct na de concessieperiode moeten worden meegewogen.

In het PvE is verduidelijkt dat artikel 40 lid 2 t/m 4 en artikel 34 lid 2 onderdeel k ook van toepassing zijn op grootschalige revisies. In het artikel is toegevoegd dat een integrale afweging moet worden gemaakt tussen de kosten en baten van bepaald type materieel ten opzichte van eventuele benodigde aanpassingen in de infrastructuur.

Artikel 41:

U adviseert te specificeren dat het toilet in de trein zelfstandig toegankelijk moet zijn voor de brede groep Reizigers.

In het artikel is opgenomen dat het toilet voor alle reizigers beschikbaar moet zijn. De brede groep reizigers valt daar ook onder.

U adviseert de concessiehouder te verplichten periodiek onderzoek te doen naar de behoefte van reizigers aan nieuwe voorzieningen die kunnen bijdragen aan verbetering van het reisgemak en het comfort voor de reizigers en daarbij de consumentenorganisaties te betrekken.

De concessiehouder spant zich reeds in vanuit hun marketingperspectief om nieuwe voorzieningen te bedenken die kunnen bijdragen aan verbetering van het reisgemak.

Artikel 43:

U adviseert de totstandkoming van de Meerjarendoorkijk en Kwaliteitsplan en de betrokkenheid daarbij van de Consumentenorganisaties te verduidelijken. U zou graag een adviesrecht zien zoals momenteel ook geldt voor het Vervoerplan.

De Meerjarendoorkijk en het Kwaliteitsplan komen niet langer terug als aparte documenten, maar worden onderdeel van het Vervoerplan. Consumentenorganisaties worden betrokken via het Vervoerplan.

Bestuurskern

Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum

4 november 2022

Ons kenmerk

IENW/BSK-2022/261030

U adviseert het adviesrecht voor consumentenorganisaties, decentrale overheden en de infrastructuurbeheerder op het ontwerp Vervoerplan opnieuw op te nemen in de concessie inclusief de eis dat de concessiehouder in het ontwerp Vervoerplan dat naar de concessieverlener wordt gestuurd gemotiveerd moet aangeven wat met deze adviezen is gedaan.

Bestuurskern
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum
4 november 2022

Ons kenmerk
IENW/BSK-2022/261030

U adviseert het proces tussen ontwerp en definitief Vervoerplan te beschrijven inclusief een escalatiemechanisme (artikel 15 lid 9 t/m 11 huidige concessie) en meer in het algemeen welke escalatiemogelijkheden de Concessiehouder heeft.

Naar aanleiding van uw advies is opgenomen dat consumentenorganisaties adviesrecht krijgen op het vervoerplan, vergelijkbaar met hoe dat in de huidige concessie is gedaan. Het escalatiemechanisme en de escalatiemogelijkheden worden in overleg met de beoogd concessiehouder uitgewerkt.

Artikel 45:

U adviseert alsnog in het PvE de hoofdlijnen van het sanctioneringsmechanisme op te nemen en u gaat graag met IenW in overleg over de exacte invulling voordat IenW met een definitief voorstel komt in de concessie.

Het interventiemenu en het sanctioneringsmechanisme zullen worden opgenomen in het (ontwerp)concessiebesluit.

U adviseert de mogelijkheid van een onafhankelijke benchmark, audit of evaluatie op te nemen in de concessie.

IenW wil de mogelijkheid om audits en evaluaties uit te laten voeren opnemen in het interventiemenu.

Artikel 46:

U adviseert de concessiehouder te verplichten ontwikkelingen of incidenten met potentieel aanmerkelijke gevolgen voor de uitvoering van de concessie zo spoedig mogelijk aan de concessieverlener te melden.

Op basis van uw advies is het PvE aangepast door artikel 19.5 uit de huidige concessie toe te voegen aan hoofdstuk 6, inclusief een termijn.

U adviseert te verduidelijken dat de gevraagde gegevens ook gecombineerd moeten kunnen worden gepresenteerd (bijvoorbeeld per treinserie op een specifiek station), dat het ook mogelijk moet zijn om cijfers te krijgen voor een combinatie van treinseries op een specifiek traject en dat de cijfers ook moeten kunnen worden uitgesplitst naar deelmarkt (ontsluitende versus verbindende treindiensten) en per trein.

Op basis van uw advies is het PvE aangepast door aan artikel 47 een eis toe te voegen waarin duidelijk wordt dat data gecombineerd moet kunnen worden gepresenteerd.

U adviseert de afhandeling van klachten en het klachtenoverzicht verplichte elementen te maken in het DMS, het klachtenoverzicht ten minste jaarlijks openbaar te publiceren de concessiehouder in bijlage 3 te verplichten in het Vervoerplan ook in te gaan op de regelmatig terugkerende klachten van reizigers

en uitkomsten van klantonderzoeken en maatregelen die naar aanleiding daarvan worden genomen.

Klantcontact inhoud en klantoordeel afhandeling klachten zijn opgenomen als INI's. Het PvE is daarom niet aangepast.

Artikel 52:

U adviseert de consumentenorganisaties adviesrecht te geven op voorgenomen experimenten en pilots en op het definitief opnamen van diensten of producten uit deze experimenten en pilots in het reguliere aanbod.

De concessiehouder wordt net als in de huidige concessie alleen verplicht consumentenorganisaties te informeren over uitkomsten van experimenten. Dat neemt niet weg dat de concessiehouder voorafgaand aan experimenten consumentenorganisaties kan betrekken.

Adviezen per bijlage

Bijlage 1:

Bodemwaarden, Streefwaarden en meetmethoden

U adviseert bodem- en streefwaarden en meetmethoden integraal op te nemen in bijlage 1 van het PvE en een bepaling op te nemen over de kwaliteitseisen van metingen en onderzoeken zoals in artikel 17 lid 6 van de huidige concessie.

IenW onderschrijft het belang van het uitwerken van de meetmethodieken en bodem- en streefwaarden voor de verschillende KPI's. Dit zal een plek krijgen in het (ontwerp)concessiebesluit.

Onafhankelijke toets normen voor prestaties

U adviseert de hoogte van de op te stellen bodem- en streefwaarden onafhankelijk te laten toetsen. Het kan niet zo zijn dat deze waarden een uitkomst zijn van onderhandelingen tussen de concessieverlener en de concessiehouder. Wij vragen u deze onafhankelijke toets te overleggen bij de adviesaanvraag over de concessie.

IenW onderschrijft het belang van een transparant proces tussen concessieverlener en concessiehouder in het vaststellen van bodem- en streefwaarden. Vanuit een eerdere toezegging van de staatssecretaris uit de MTR wordt er momenteel een methodiek uitgewerkt voor het opstellen van bodem- en streefwaarden waar IenW ook in dit proces gebruik van zal maken.

Gedifferentieerde sturing

U adviseert voor de prestatie-indicatoren Algemeen Klantoordeel, Zitplaatskans in de Spits tweede klas, Zitplaatskans in het Dal tweede klas, Reizigerspunctualiteit 3 minuten, Reizigerspunctualiteit 15 minuten en Klantoordeel Sociale veiligheid naast een landelijke bodem- en streefwaarde ook een doorzakwaarde te definiëren die op elk traject en voor elke treinserie gehaald moet worden om zo een basiskwaliteit te garanderen en voor het meten van klantoordelen voldoende enquêtes uit te voeren zodat ook op dit schaalniveau prestaties kunnen worden bepaald.

Bestuurskern

Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum

4 november 2022

Ons kenmerk

IENW/BSK-2022/261030

IenW vindt het belangrijk dat elke reiziger een bepaald minimum kwaliteitsniveau kan verwachten. Wel ziet het ministerie dat het expliciet sturen op regio's of lijnen kan leiden tot suboptimale keuzes die niet voor het grotere geheel tot de beste uitkomst leiden. Bekeken wordt op welke wijze minder goed presterende reisrelaties in beeld gebracht kunnen worden door het tonen van informatie of een KPI.

Bestuurskern
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum
4 november 2022

Ons kenmerk
IENW/BSK-2022/261030

Progressiewaarden

U adviseert het systeem van progressiewaarden opnieuw op te nemen in de concessie.

Op basis van uw advies zijn progressiewaarden toegevoegd aan bijlage 3 van het PvE.

Nieuwe of gewijzigde indicatoren of meetmethoden

U adviseert expliciet op te nemen dat de Concessieverlener bevoegd is, na overleg met de Concessiehouder en advies van de Consumentenorganisaties, prestatie- en informatie-indicatoren te wijzigen en toe te voegen, en dat ook voor wijziging van meetmethoden het adviesrecht van Consumentenorganisaties en instemming van de Concessieverlener noodzakelijk is.

Bij wijzigingen van KPI's en INI is sprake van een wijziging van de concessie. De consumentenorganisaties worden hierbij betrokken.

Klantoordelen

U adviseert alle indicatoren gebaseerd op klantoordelen in de nieuwe concessie te baseren op het aantal reizigers dat een 8 of hoger geeft.

Deze overweging wordt meegenomen in het opstellen van de bodem- en streefwaarden. Daarbij hecht IenW er aan om wat betreft methodiek aangelijkend te blijven bij de rapportage vorm van de OV klantenbarometer.

KPI Aantal drukke treinen per week

U adviseert bij de KPI drukke treinen alleen te kijken naar het aantal zitplaatsen in de tweede klas.

Bij de nadere uitwerking van de KPI 'aantal drukke treinen' zal bekeken worden in hoeverre uw advies opgevolgd kan worden. Op dit moment wordt naar het aantal vervoerplaatsen (inclusief een beperkt aantal stapplaatsen) gekeken voor het bepalen of een trein druk is of niet. Daarom is uw advies niet meegenomen in het PvE.

KPI Zitplaatskans in de Spits tweede klas en Zitplaatskans in het Dal tweede klas

U adviseert om voor een volledig inzicht, informatie-indicatoren voor zitplaatskans in de Spits en in het Dal eerste klas toe te voegen.

Met de eisen in het PvE wordt ingezet op verbetering van de kwaliteit van de tweede klas. Informatie-indicatoren over de zitplaatskans in de eerste klasse dragen hier niet aan bij. Tevens is het van belang om focus aan te brengen in de sturing. Te gedetailleerd sturen kan leiden tot versnippering en onvoorziene prikkels.

KPI Verhouding Hyperspits/Dal

U adviseert de KPI Verhouding Hyperspits/Dal om te zetten naar een informatie-indicator en een prestatie-indicator te introduceren die stuurt op de bijdrage van de Concessiehouder aan de mobiliteitstransitie.

De KPI Verhouding Hyperspits/Dal is omgezet naar een KPI aantal reizigers in het Dal en heeft als doel te sturen op spreiding van reizigers. De bijdrage van de concessiehouder aan de mobiliteitstransitie moet geleverd worden door het aanbieden van een aantrekkelijk product. Er wordt via verschillende KPI's gestuurd op een aantrekkelijk product.

KPI Reizigerspunctualiteit 3 en 15 minuten

U adviseert positief over de prestatie indicator Reizigerspunctualiteit 3 en 15 minuten. U adviseert bij de vaststelling van de bodem- en streefwaarden niet uit te gaan van de huidige slechtere prestaties van de HSL maar de prestaties op de rest van het hoofdrailnet als basis te nemen.

Uw advies wordt ter overweging meegenomen in het opstellen van de bodem- en streefwaarden voor de punctualiteit KPI's.

U adviseert in de KPI Reizigerspunctualiteit 3 en 15 minuten alle reizen met een in- en uitcheck mee te nemen.

Door technische beperkingen was het niet mogelijk om alle reizen met een in- en uitcheck mee te nemen. Deze technische beperkingen zullen in de nieuwe concessieperiode kleiner zijn waardoor (vrijwel) alle reizen met een in- en uitcheck meetellen in de meting.

KPI Percentage uitgevallen treinen op laagfrequente verbindingen

U adviseert treinen die uitvallen op grond van artikel 31 lid 10 mee te laten tellen bij de KPI Percentage uitgevallen treinen.

Het is niet reëel om de concessiehouder via een KPI af te rekenen op uitval vanwege extreme omstandigheden die buiten de invloedssfeer van de concessiehouder vallen.

KPI Gerealiseerde aansluitingen op andere vervoerders

U adviseert positief over de KPI gerealiseerde aansluitingen op andere vervoerders. U adviseert om deze KPI ook te laten gelden voor de infrastructuurbeheerder en binnen het NOVB overeen te komen dat deze KPI ook wordt ingevoerd binnen de decentrale spoorconcessies.

U adviseert een informatie-indicator op te nemen voor gerealiseerde aansluitingen van andere vervoerders.

Het Programma van Eisen is niet van toepassing op de infrastructuurbeheerder en andere vervoerders.

KPI Kwaliteit informatievoorziening bij verstoringen

U adviseert een informatie-indicator op te nemen over de kwaliteit van de informatievoorziening bij kleine verstoringen.

Bestuurskern

Dir. Openbaar Vervoer en Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum

4 november 2022

Ons kenmerk

IENW/BSK-2022/261030

De KPI heeft betrekking op de kwaliteit van de informatievoorziening bij verstoringen. Een informatie-indicator voor de kwaliteit van de informatievoorziening voor kleine verstoringen is niet nodig.

Bestuurskern
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

KPI Elektriciteitsverbruik per reizigerskilometer

U adviseert de KPI Elektriciteitsverbruik per reizigerskilometer alleen te baseren op het verbruik in de spits om te voorkomen dat deze KPI leidt tot een ongewenste wijziging van het treinaanbod in de rustige uren.

Datum
4 november 2022

Ons kenmerk
IENW/BSK-2022/261030

De situatie die u schetst streeft IenW niet na. Over de KPI op het thema duurzaamheid wordt met de beoogd concessiehouder ovelegd om tot de juiste sturing te komen en ongewenste effecten zoveel mogelijk te voorkomen.

KPI Gebruik ketendiensten

U geeft aan dat IenW in 2021 voornemens was een nieuwe KPI Gebruik ketendiensten te ontwikkelen en in 2022 te introduceren [IENW/BSK-2020/248927, Reactie op Advies actualisatie vervoerconcessie voor het hoofdrailnet en bijstelling prestatie-indicatoren ProRail, 18 december 2020]. U ziet dit nog niet terug in de consultatieversie van het PvE en vraagt IenW u te informeren over de stand van zaken.

In plaats van een KPI gebruik ketendiensten wordt er een INI informatievoorziening ketendiensten ontwikkeld. De concessievrerlener kan in de concessie niet worden aangesproken op het gebruik van ketendiensten, maar kan wel inzicht verschaffen in de wijze waarop de informatievoorziening over ketendiensten wordt verzorgd.

KPI Reizigersvertragingminuten

U adviseert ook voor de omvang van de reizigershinder een gemeenschappelijke indicator voor de concessiehouder en infrastructuurbeheerder op te nemen in de nieuwe concessie.

Het sturen op het beperken van vertraging worden de KPI's reizigerspunctualiteit gebruikt. Met een KPI reizigersvertragingminuten zou er sprake zijn van overlap in de sturing.

INI Klantoordeel reinheid treinen

U adviseert een informatie indicator op te nemen voor de beeldkwaliteit van voertuigen op de aspecten schoon en heel met het uitgangspunt dat het materieel ten minste op A niveau (het één na hoogste niveau) scoort. U adviseert tevens het thema reinheid ook toe te voegen aan het hoofdstuk kwaliteit van het vervoerplan (bijlage 3 concessie) en in een artikel in de concessie.

Voor de reinheid van treinen wordt aangesloten bij de OV-Klantbarometer. In het PvE is opgenomen dat de concessiehouder consumentenorganisaties betreft bij reinheid van materieel (artikel 34). Daarmee wordt op een andere wijze invulling gegeven aan de wens om meer aandacht te besteden aan de reinheid van materieel.

INI Klantoordeel klantenservice en Klantoordeel afhandeling klachten

U adviseert de informatie-indicatoren "Binnen tijdsnorm opgenomen telefoongesprekken" en "Binnen tijdsnorm beantwoorde brieven" op te nemen. U

doet de suggestie dat dit zou kunnen worden aangevuld met reacties binnen tijdsnorm op sociale media.

In artikel 19 van het PvE zijn normen voor reactietermijnen opgenomen. Informatie-indicatoren voegen daar weinig aan toe.

INI Klantoordeel gebruik OV-chipkaart

U adviseert de informatie-indicator Klantoordeel gebruik OV-chipkaart of een geactualiseerde versie daarvan te behouden

Het klantoordeel gebruik OV-chipkaart wordt al meegenomen in de OV klantbarometer en hoeft niet apart gemeten te worden. In de verdere ontwikkeling van de OV klantbarometer wordt gekeken naar de komst van nieuwe betaalmethoden, wat de effecten hiervan zijn op de vragen(lijsten) en hoe daar mee om te gaan

INI Gemiddeld Ervaren Reistijd

U adviseert de informatie-indicator Gemiddeld Ervaren Reistijd toe te voegen.

IenW ziet de toegevoegde waarde van deze voorgestelde INI in relatie tot de doelen van de concessie niet direct. Wel is als onderdeel van het vervoerplan de indicator 'gemiddelde ervaren reistijd opgenomen'.

U adviseert om een informatie-indicator Absolute Reistijd op te nemen die voor elke herkomststation-bestemmingsstation combinatie aangeeft wat de minimale reistijd is en ook het totaal van de Absolute Reistijd voor alle bestemmingen per herkomststation. Door deze reistijden jaarlijks om te zetten in een index kan het verschil ten opzichte van het startjaar van de concessie inzichtelijk worden gemaakt.

Om de ervaren reistijd beter te kunnen duiden, wordt de concessiehouder in het kader van het vervoerplan gevraagd apart inzicht te geven in de drie elementen waaruit de indicator "gemiddelde ervaren reistijd" is opgebouwd, namelijk reistijd in het voertuig, wachttijd (afhankelijk van het aantal geboden reismogelijkheden per uur en de gelijkmatige spreiding daarvan over het uur) en overstapweerstand (afhankelijk van de kwaliteit van de geboden aansluiting(en) / overstaptijd), voor elke station-station relatie in Nederland. Hiermee vraagt IenW dus niet alleen de resulterende waarde van de indicator, maar ook de achterliggende informatie waarop die waarde is gebaseerd.

U adviseert een informatie-indicator Reissnelheid op te nemen die voor elke herkomststation-bestemmingsstation combinatie aangeeft wat de snelheid is in kilometers per uur bij de kortst mogelijke reistijd.

Een optimale dienstregeling is een samenspel van niet alleen snelheid maar meerdere aspecten waarin de juiste afweging gemaakt moet worden. Met een informatie-indicator zou slechts één van de elementen worden belicht.

Bijlage 5:

U adviseert bij de programma's in bijlage 5 net als in de huidige concessie een beschrijving van het doel, de duur van het programma en de gevraagde inzet van de concessiehouder op te nemen. U adviseert daarbij om in de beschrijving van het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer expliciet de gevraagde inzet van de

Bestuurskern
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum
4 november 2022

Ons kenmerk
IENW/BSK-2022/261030

concessiehouder bij de Beter en Meer aanpak te benoemen.

De plannen van aanpak van de programma's zijn reeds vastgesteld en vormen onderdeel van de concessiesturing. Er is daarom geen noodzaak deze in de concessie op te nemen.

Bestuurskern

Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
Aansturing NS en ProRail

Datum

4 november 2022

Ons kenmerk

IENW/BSK-2022/261030