



LANDELIJK OVERLEG  
CONSUMENTENBELANGEN  
OPENBAAR VERVOER

Aan  
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat  
DGMo/OVS  
Wino Aarnink  
Postbus 20901  
2500 EX DEN HAAG

Contactpersoon: A. Frerichs  
Datum: 19 november 2020  
Ons kenmerk: Locov 2020-229514

Doorkiesnummer: -  
Bijlage(n): -  
Uw kenmerk: IENW/BSK-2020/182743

Onderwerp:  
Advies actualisatie vervoerconcessie voor het hoofdrailnet en bijstelling prestatie-indicatoren ProRail

Geachte heer Aarnink,

In uw brief van 6 oktober 2020 (met kenmerk IenW/BSK-2020/182743 Adviesaanvraag actualisatie vervoerconcessie voor het hoofdrailnet en bijstelling prestatie-indicatoren ProRail) vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, een advies te geven over de voorgenomen actualisatie vervoerconcessie voor het hoofdrailnet en bijstelling van prestatie-indicatoren voor ProRail. Wij gaan graag in op uw verzoek en geven u hieronder ons advies.

Eerder hebben wij u op uw verzoek reeds versneld geadviseerd over het nieuwe artikel 46, vijfde lid, van de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet. Dit versnelde advies is, zoals met u afgesproken, integraal opgenomen in dit totaaladvies.

## **VERVOERCONCESSIE**

### **Treindienst Utrecht Maliebaan (Artikel I, onderdeel B sub 1 en 2)**

Wij adviseren negatief over de toevoeging aan artikel 2 lid 1 dat NS gerechtigd is om de spoorvervoerdienst tussen Utrecht Centraal en Utrecht Maliebaan uit te voeren. U stelt voor vanwege het bijzondere karakter van deze dienst de overige artikelen van deze concessie niet van toepassing te laten zijn op deze dienst, tenzij dat uitdrukkelijk is bepaald. Wij merken op dat nergens in het voorstel dit uitdrukkelijk wordt bepaald,

Bezoekadres secretariaat  
Rijnstraat 8  
2515 XP DEN HAAG

Postadres  
Postbus 20901  
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

Bereikbaar te voet vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 9.

*In het Locov hebben zitting: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, NS, ProRail, ANWB, Ieder(in), Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, KBO-PCOB en ROVER.*

waardoor dit een vooralsnog loze bepaling is. Wij zijn wel voorstander van het opnemen van dit traject in de vervoerconcessie als daarmee tegelijk de rechten van reizigers worden geborgd. Wij kunnen daarom wel positief adviseren als in ieder geval de bepalingen in hoofdstuk 8 afdelingen 1 en 2 (vervoerbewijzen, tarieven en producten) voor deze dienst van toepassing zijn. Dit zelfde geldt voor de toegankelijkheidseisen in artikel 32 en 33, tenzij gebruik wordt gemaakt van historisch materieel.

### **Uitbreiding samenloop (Artikel I, onderdeel B sub 3)**

Wij adviseren negatief over de toevoeging aan het vierde lid dat de samenwerking tussen NS en een regionale spoorvervoerder niet mag resulteren in uitbreiding van samenloop op het hoofdrailnet of van bestaande samenlooptrajecten als bedoeld in het derde lid. De bedoeling van deze toevoeging is onduidelijk en in het belang van de reiziger ook ongewenst. Meer samenloop kan juist in het belang van de reiziger zijn als hierdoor een hogere frequentie of meer rechtstreekse verbindingen ontstaan. Dat is zeker het geval wanneer enkelvoudig in- en uitchecken op het spoor is geïntroduceerd en omchecken tijdens een overstap dus niet meer nodig is.

Essentie van lid 4 is, blijkens de toelichting van de vervoerconcessie, dat: "Gedacht kan bijvoorbeeld worden aan treindiensten die beginnen in het ene concessiegebied en eindigen in het andere. De formele concessiegrenzen worden hiertoe niet aangepast, maar vervoerders werken achter de schermen samen om reizigers een doorgaande reis aan te bieden. Ze maken daarbij bijvoorbeeld onderling afspraken over de opbrengstverdeling." (blz. 97). Het gaat hierbij dus om doorgaande treinen die door twee vervoerders gezamenlijk worden aangeboden en dit kan zowel gaan om regionale treinen die doorrijden op het hoofdrailnet als om NS-treinen die doorrijden op een regionale spoorlijn.

Als het uw bedoeling is dat er wel NS treinen zouden mogen doorrijden op regionale spoorlijnen onder verantwoordelijkheid van de regionale spoorvervoerder maar dat op gelijke wijze regionale treinen op het hoofdrailnet niet onder verantwoordelijkheid van NS zouden mogen doorrijden, dan wijzen wij deze aanpassing ook af. Kern van de bepaling over samenwerking is juist in onze ogen dat deze twee kanten op moet kunnen werken. Het gaat om verbetering van treindiensten in het belang van de reiziger.

### **Prestatiegebieden (Artikel I, onderdeel C)**

Wij adviseren positief op het voorstel de aandachtsgebieden van het prestatiegebied duurzaamheid te specificeren. Als extra aandachtsgebied adviseren wij u bij dit prestatiegebied toe te voegen "Het stimuleren van duurzame mobiliteit". NS is een belangrijke partij in de duurzame mobiliteitsketen en kan daardoor een grote rol spelen bij het realiseren van een modal shift naar duurzame mobiliteitsvormen. Mede daarom is het aandachtsgebied stimuleren van duurzame mobiliteit ook opgenomen in het Vervoerplan 2020. Wij merken daarbij op dat een verschuiving van auto naar trein ook kan leiden tot een hogere CO2 uitstoot van NS terwijl per saldo de CO2-uitstoot fors daalt. De beoogde

CO2 daling bij aandachtsgebied I moet dan ook vanuit de totale uitstoot van de mobiliteitssector worden gezien.

### **Invulling prestatiegebieden in vervoerplan middellange termijn (Artikel I, onderdeel E)**

Terecht merkt u op dat vanwege het aflopen van de onderhavige concessie per 2025 NS niet altijd inzicht zal kunnen geven in de wijze waarop NS invulling gaat geven aan de prestatiegebieden voor het jaar 2025 en daarop volgende jaren. De toevoeging van "voor zover redelijkerwijs mogelijk" geldt in de voorgestelde formulering echter ook voor de invulling van de prestatiegebieden tijdens de looptijd van de huidige concessie. Wij adviseren daarom de eerste zin van het eerste lid (nieuw) van artikel 16 als volgt te formuleren: "Het vervoerplan bevat voor de in artikel 4 genoemde prestatiegebieden, nader uitgewerkt in bijlage 1, een beschrijving van de wijze waarop NS invulling geeft aan deze prestatiegebieden, zowel voor het jaar waarop het vervoerplan betrekking heeft als voor de vier daarop volgende jaren. Voor de jaren na 2024 geldt deze bepaling alleen voor zover redelijkerwijs mogelijk waaronder in ieder geval begrepen de invulling ten behoeve van de waarborging van de continuïteit van het openbaar vervoer per trein." Wij adviseren de door u voorgestelde tekst in artikel I onderdeel F voor artikel 17 lid 9 op een vergelijkbare manier aan te passen.

### **Sanctioneren (Artikel I, onderdeel H)**

Het onderscheid in bodemwaarden met percentages in hele procenten en percentages in tiende procenten hoeft niet meer gemaakt te worden nu alle percentages in de nieuw voorgestelde bijlage 2 zijn uitgedrukt in tiende procenten. Wij adviseren u daarom artikel 24 lid 1 onderdeel a te schrappen.

Verder merken wij op dat u spreekt over bodemwaarden die uitgedrukt worden in een rapportcijfer (artikel 24 lid 1 onderdeel d). In bijlage 2 is geen sprake van bodemwaarden die worden uitgedrukt in een rapportcijfer. U anticipeert hiermee echter op de mogelijkheid dat prestatie indicatoren in de resterende looptijd van de concessie wél met een rapportcijfer worden gemeten. Wij hebben begrepen dat dit concreet aan de orde is voor de prestatie-indicatoren over klantbeleving. Dit hangt samen met de overstap van het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) van NS naar de OV Klantenbarometer (OVKB). Wij vragen u de nieuwe bodem- en streefwaarden van deze indicatoren ter advisering voor te leggen wanneer dit aan de orde is.

U stelt voor bij de prestatie-indicatoren van het prestatiegebied betrouwbaarheid geen boete meer op te leggen indien de streefwaarden niet gehaald worden. U heeft hiervoor gekozen om ambitieuzere streefwaarden op te kunnen nemen, zonder dat dit een negatief effect heeft op de inspanningen van NS om reizigersgroei te accommoderen. Wij constateren echter dat de streefwaarden voor 2024 slechts beperkt worden verhoogd (voetnoot: De streefwaarde 2024 reizigerspunctualiteit 5 minuten is voor HRN en HSL met

0,4 procentpunt respectievelijk 0,1 procentpunt verhoogd ten opzichte van 2019, de streefwaarde 2024 reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN is verhoogd met 0,1 procentpunt ten opzichte van 2019.). Op grond van de prestaties in de afgelopen jaren en de komst van nieuw HSL materieel menen wij dat voor de punctualiteit op 5 minuten de streefwaarden verder zouden moeten worden verhoogd. Dit mede om het vervallen van de boete voor het niet halen van de streefwaarden te compenseren.

Wij delen de mening dat er een wisselwerking is tussen de verschillende prestatie-indicatoren. Wij verwachten dat NS door de voorgestelde wijziging de focus legt op het voorkomen van een boete voor zitplaatskans, wanneer een beloning voor het halen van de streefwaarde voor betrouwbaarheid niet haalbaar is. Dit is een ook door ons gewenst effect van de wijziging. Wij zijn van mening dat de bodemwaarden voor het prestatiegebied betrouwbaarheid aanscherping behoeven. Zonder aanscherping is de kans te groot dat NS onvoldoende prikkel heeft om beter te presteren dan de huidige bodemwaarde. Wij adviseren daarom positief over het schrappen van boetes voor de streefwaarden betrouwbaarheid, maar onder de voorwaarde dat u de bijbehorende bodemwaarden hoger vaststelt en onze adviezen over de streefwaarden betrouwbaarheid overneemt (zie verder paragraaf informatie- en prestatie-indicatoren).

Wij merken op dat in de voorgestelde tabellen bij artikel 24 lid 5 en lid 6 (nieuw) voor de meeteenheid wordt verwezen naar artikel 24 eerste lid. Dit lid gaat echter niet over streefwaarden maar over bodemwaarden. Wij adviseren de verwijzing naar artikel 24 eerste lid daarom te schrappen. Het vermelden van de meeteenheid (procenten, gehele getallen, rapportcijfer) in de linkerkolom van de tabellen lijkt ons voldoende.

### **Reistijden en rijsnelheid (Artikel I, onderdeel L)**

Wij adviseren positief over het actualiseren van de verwijzingen naar de afspraken aangaande de implementatie van ERTMS. Wij merken hierbij echter op dat met deze wijziging ook de verwijzing naar specifieke trajecten waar de snelheid wordt verhoogd uit de concessie wordt gehaald. Wij vragen u waarom u dit voorstelt. Wij geven u in overweging op te nemen op welke termijn NS gehouden is de maximum rijsnelheid te verhogen op deze en/of andere specifieke trajecten. Ook vragen wij u waarom u alleen spreekt over 160 kilometer per uur terwijl er ook sprake is van trajecten die geschikt zijn (of met de komst van ERTMS geschikt worden) voor 200 kilometer per uur. Dit zijn de Hanzelijn, Amsterdam Bijlmer ArenA-Utrecht Centraal, Rotterdam Centraal-Schiphol Airport en Rotterdam Centraal-Breda.

### **Laatste treinen en nachtnet (Artikel I, onderdeel R en MM)**

Wij adviseren positief over de wijziging van de bepaling van de laatste treinen in de nacht van vrijdag op zaterdag en de nacht van zaterdag op zondag in artikel 45, eerste lid en in bijlage 4. Deze bepaling is nu duidelijker opgeschreven door het gebruik van een tabel met zowel vertrekstation als bestemmingsstation. Wij merken op dat het laatste deel van

lid 1 over de nachtnetverbindingen nog niet helder is. In dit lid wordt gesproken over vertrekstations in plaats van over specifieke verbindingen, wat leidt tot onduidelijkheid. Een nachtnetverbinding is niet per definitie een alternatief voor alle verbindingen vanaf een vertrekstation, maar alleen een alternatief voor een of meer specifieke verbindingen vanaf dat vertrekstation zoals wel duidelijk wordt in bijlage 4. Ook gaat de huidige formulering ("mits") er vanuit dat een verbinding niet wordt geboden wanneer er een nachtnetverbinding is. Er zijn echter situaties denkbaar dat beide verbindingen worden geboden. Wij adviseren u daarom in lid 1 het deel vanaf mits te schrappen en te vervangen door een nieuwe volzin luidende "De betreffende verbindingen mogen geboden worden door een nachtnetverbinding".

Wij merken op dat inmiddels op verschillende trajecten ook nachttreinen worden geboden op basis van een contract met regionale overheden. Wij adviseren u een analyse te doen naar het gebruik van deze contractsector treinen ten behoeve van het opstellen van de vervoerconcessie vanaf 2025.

### **Grensoverschrijdend vervoer (Artikel I, onderdeel T)**

In artikel 46 lid 5 (nieuw) stelt u voor dat NS met ingang van dienstregelingsjaar 2021 als proef één keer per dag een nachttreindienst uitvoert tussen Amsterdam Centraal, Düsseldorf en Innsbruck/Wenen en vice versa. Wij zijn van mening dat deze trein tenminste op Utrecht Centraal of Arnhem Centraal dient te stoppen, zodat de totale reistijd voor een groter deel van de Nederlandse reizigers korter is. Wij adviseren u deze verplichting in artikel 46 lid 5 (nieuw) te verwerken. Dit zal het succes van de treindienst ten goede komen. Tevens merken wij op dat het artikel spreekt over Amsterdam Centraal en de toelichting spreekt over "een station in Amsterdam". Onze voorkeur gaat uit naar de bestemming Amsterdam Centraal.

Wij adviseren positief over het voorgestelde lid 6 (nieuw) dat NS zich moet inspannen om internationaal treinvervoer als aantrekkelijke mogelijkheid te positioneren voor internationaal reizen met name richting bestemmingen die gelegen zijn binnen een radius van 700 km vanaf het vertrekstation. Wij adviseren u "kansrijke verbeteringen" in lid 7 (nieuw) te specificeren door hieraan toe te voegen "(bijvoorbeeld hogere frequenties, kortere reistijden en/of betere aansluitingen)". Ook merken wij op dat in lid 8 (nieuw) wordt gesproken over "grensoverschrijdende verbinding" terwijl hier in onze ogen "grensoverschrijdende verbindingen" zou moeten staan.

Wij adviseren positief over uw voorstel om in lid 9 (nieuw) nader te specificeren dat van NS een inspanning wordt verwacht een eventuele overstap te benoemen op stations in reisinformatiemiddelen bij grensoverschrijdende verbindingen. Zo kan in Utrecht "Aken" als bestemming worden getoond met een overstap in Heerlen. Het toevoegen van informatie luistert nauw om te zorgen dat deze juist wordt geïnterpreteerd en van meerwaarde is voor de reiziger. Wij worden bij de uitwerking hiervan graag door NS betrokken. Wij gaan er vanuit dat als dit een daadwerkelijke verbetering van de

reisinformatie is, NS dergelijke verbeteringen ook doorvoert voor het binnenlandse reizigersvervoer. Gezien het inspanningskarakter, en om ruimte te laten voor nieuwe ontwikkelingen en maatwerk, is het volgens u niet gewenst om de reisinformatiemiddelen concreet in te vullen in de concessie. Wij adviseren u in de toelichting in ieder geval te verduidelijken aan welke reisinformatiemiddelen u hierbij denkt. In onze ogen moet het hierbij gaan om zowel de statische reisinformatie als de actuele reisinformatie. Ook adviseren wij u om niet te spreken over "de belangrijkste bestemmingen vlak over de grens" maar over "in ieder geval de eerste Intercity knooppunten over de Nederlandse grens".

Door de toevoeging van lid 6 wordt ook duidelijk dat NS op grond van lid 9 (nieuw) goede voorzieningen moet treffen voor de verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen voor in ieder geval afstanden tot 700 km vanaf een Nederlands station. Wij adviseren u de eisen t.a.v. verkrijgbaarheid van internationale tickets in de concessie nader te specificeren, zodat duidelijk is voor welke landen NS in ieder geval moet zorgen dat alle verbindingen en bestemmingen verkrijgbaar zijn (zoeken, boeken, reserveren en betalen) via [www.nsinternational.com](http://www.nsinternational.com).

Er is daarnaast een visie nodig hoe de verkoopkanalen voor internationale vervoersbewijzen geordend worden. Omdat niet alle grensoverschrijdende verbindingen door NS als vervoerder worden aangeboden en er door de Open Toegang in de toekomst mogelijk meer vervoerders komen, zijn wij van mening dat er nadere afspraken met NS moeten komen over de functie die NS heeft als verkoopkanaal/reisaggregator voor internationale vervoersbewijzen. Ook is aanscherping van Europese regels nodig, zodat alle Europese spoorvervoerders verplicht worden om tegen redelijke voorwaarden hun proposities ook aan te bieden voor de verkoopkanalen van andere Europese vervoerders en andere verkoopkanalen.

Wij adviseren u vooruitlopend op deze door ons gewenste Europese verplichting, NS te verplichten alle grensoverschrijdende verbindingen van andere vervoerders vanuit Nederland te verkopen, inclusief aanbiedingen van deze andere vervoerders onder voorbehoud van medewerking van deze andere vervoerders. Tevens adviseren wij u om NS te verplichten al zijn kaartensoorten beschikbaar te stellen aan andere nationale en internationale verkoopkanalen/reisaggregatoren. Het gebruik van de internationale trein betreft immers ook reizen richting Nederland door reizigers die beter bekend zijn met andere verkoopkanalen dan die van NS.

### **Gedecentraliseerde stoptreindiensten (Artikel I, onderdeel U)**

Artikel 47 spreekt in de huidige formulering over gedecentraliseerde stoptreindiensten. In de wijzigingen die u voorstelt wordt in een aantal leden en in het nieuwe opschrift gesproken over gedecentraliseerde lijnen. Wij adviseren u consequent te blijven spreken over gedecentraliseerde stoptreindiensten. De lijnen zijn immers niet gedecentraliseerd. De term lijnen betreft de infrastructuur en op deze infrastructuur worden ook Intercity

diensten gereden die onderdeel zijn gebleven van de vervoerconcessie van het hoofdrailnet.

### **OV besluitvormingsstructuur (Artikel I, onderdeel Y)**

U stelt voor artikel 59 zo aan te passen dat NS alleen wordt verplicht de maatregelen uit te voeren waartoe in de OV-besluitvormingsstructuur (het NOVB) is besloten als dit betrekking heeft op het OV-chipkaartdomein. Wij adviseren negatief op dit voorstel. De term OV-chipkaartdomein is voor meerdere interpretaties vatbaar. Gaat het hier bijvoorbeeld alleen om de techniek en het beheer van de OV-chipkaart? Of gaat het ook om andere zaken zoals tarieven of reisregels? Bovendien komen er ook andere betaalmethoden dan de OV-chipkaart zoals de bankpas dus de term "OV-chipkaartdomein" dekt niet meer de lading.

Verder is onduidelijk wat de voorgestelde wijziging betekent voor de maatregelen buiten het OV-chipkaartdomein, zoals onderwerpen die samenhangen met toegankelijkheid en sociale veiligheid. Wij zijn van mening dat ook afspraken over deze onderwerpen in de concessie moeten worden geborgd. In de toelichting zegt u hierover "Voor de onderwerpen die niet behoren tot het OV-chipkaartdomein en waarover het NOVB tot maatregelen heeft besloten, geldt dat de afspraken in het NOVB leidend zijn". Wij zien niet in wat dan het verschil is met maatregelen uit het OV-chipkaartdomein en waar anders dan in de concessie kan worden geborgd dat NS zich aan de overige maatregelen houdt, voor zover deze vallen onder zijn verantwoordelijkheid.

Tenslotte adviseren wij u de definitie van OV-besluitvormingsstructuur in artikel 1 te actualiseren aangezien deze nu over meer onderwerpen gaat dan alleen onderwerpen die zijn gerelateerd aan het OV-betaalsysteem.

### **Verbinding Amsterdam – Brussel (Artikel I, onderdeel BB)**

Met de voorgestelde wijziging van artikel 62 volgt u onze eerdere adviezen (voetnoot: o.a. Locov 2019-201072 Advies wijziging van de concessie voor het hoofdrailnet, 13 september 2019) om alle treinen van de Intercity Brussel naar Amsterdam te laten rijden en niet meer 4x per dag Den Haag HS als eindbestemming te hanteren. Wij verwachten dat dit zal bijdragen aan reizigersgroei. Wij adviseren daarom positief over deze wijziging.

Wij merken wel op dat de bodemwaarde voor het prestatiegebied betrouwbaarheid ("Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL") met 0,4 procentpunt naar beneden is bijgesteld op het moment dat NS werd verplicht een deel van de treinen naar Den Haag HS te rijden. Wij adviseren daarom nu deze wijziging wordt teruggedraaid ook de bodemwaarden weer met 0,4 procentpunt naar boven aan te passen (zie ook paragraaf Informatie- en Prestatie-indicatoren waar wij u om andere redenen adviseren deze bodemwaarde nog verder te verhogen).

In lid twee spreekt u van een frequentie van 16 treinen per dag. Wij adviseren u dit aan te passen in "tenminste 16 treinen". Het is in onze optiek wenselijk dat verbindingen aan de randen van de dag worden toegevoegd. Op termijn zien wij de IC Brussel uitgroeien tot een halfuursdienst, net als alle andere Intercity's in Nederland.

Wij adviseren negatief over lid 4. Afwijkingen t.o.v. de concessie zijn altijd mogelijk doordat NS een ontheffingsverzoek kan indienen. Daarover wordt ook altijd advies gevraagd aan de consumentenorganisaties in het Locov. Omdat borging van het adviesrecht in dit lid onduidelijk is en omdat bestaande mogelijkheden voldoende zijn adviseren wij negatief.

### **Onvoorziene omstandigheden (Artikel I, onderdeel HH)**

U bent voornemens een nieuw artikel in te voegen om NS te beschermen tegen (on)voorziene omstandigheden. Het bevreemdt ons dat u dit voorstelt. Wij achten het zeer onwenselijk en adviseren negatief over dit artikel.

Wij zijn blij met de verantwoordelijkheid die het ministerie samen met NS neemt om de problemen die zijn ontstaan door de corona-uitbraak op te lossen. Deze onvoorziene omstandigheid heeft een grote impact op de uitvoering van de vervoerconcessie. Desalniettemin heeft u geen bepaling, zoals in voorgestelde artikel 69a lid 2 in de concessie, nodig gehad om in overleg te treden. Redelijkerwijs kan NS in zo'n situatie niet voldoen aan alle concessieverplichtingen, daar hoeft geen artikel voor te worden ingevoegd.

Uw voorstel kan een aantal onwenselijke gedragingen tot gevolg hebben. Allereerst benoemt u in lid 2 een aantal omstandigheden die volgens ons niet onvoorzien zijn. Wij waarschuwen al langere tijd dat er een noodzaak is voor infrastructurele aanpassingen. Het aanpassen van beperkte perronlengtes, beperkte opstelcapaciteit en inspelen op een zeer hoge reizigersgroei is van essentieel belang om de goede prestaties op het spoor voort te kunnen zetten. Als systeemverantwoordelijke dient u hiervoor maatregelen in gang te zetten. Dat is wenselijker dan bodemwaarden naar beneden aanpassen in verband met de drukte. Bovendien leidt dit tot het onwenselijke effect dat de reiziger een slecht product kan ervaren, maar dat NS desondanks goede cijfers scoort.

De omstandigheden die u noemt liggen bovendien niet volledig buiten de invloedssfeer van NS. NS heeft de laatste jaren veel gedaan om problemen te voorkomen en te verhelpen. In een goede samenwerking is het een gezamenlijke verantwoordelijkheid om voorziene omstandigheden te signaleren en waar mogelijk tijdig op te lossen. Met uw voorstel vrijwaart u NS in onze ogen te veel van deze verantwoordelijkheid. Dit vinden wij onwenselijk.

In lid 1 noemt u expliciet de voorgenomen omvorming van de infrastructuurbeheerder naar een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan met eigen rechtspersoonlijkheid



(zbo). Met deze formulering zinspeelt u op mogelijke gevolgen die de omvorming van ProRail kan hebben op de verplichtingen die NS in de HRN-concessie is aangegaan. In het Nader Rapport bij de instellingswet stelt u echter expliciet dat het behouden van de huidige goede prestaties op het spoor en behoud van de kwaliteit van de dienstverlening een randvoorwaarde zijn waarbinnen de wijziging in organisatievorm moet plaatsvinden. Er kan daarom in onze ogen geen sprake zijn van verslechtering van operationele prestaties van NS en verplichtingen daarover in de concessie (voetnoot: Kamerstuk 35396-4, Wijziging van de Spoorwegwet en enige andere wetten in verband met de omvorming van ProRail van een besloten vennootschap tot een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan (Wet publiekrechtelijke omvorming ProRail), Nader Rapport, Blz. 2). Het voorstel in lid 1 is daarom strijdig met uw toezegging over de kwaliteit van prestaties en dienstverlening. Mocht het zo zijn dat er toch een risico op verslechterde dienstverlening aan reizigers ontstaat, dan verwachten wij dat u handelt conform eerdere toezeggingen en afziet van de omvorming van ProRail.

U legt het risico van wijzigende regelgeving met het voorgestelde artikel helemaal bij de reiziger. Elk negatief (financieel) effect kan immers leiden tot een vrijstelling van concessievoorwaarden. Dat heeft als risico dat bij het opstellen van wet- en regelgeving onvoldoende wordt doordacht wat de gevolgen zijn. Bovendien gaat uw idee van een 'onvoorziene omstandigheid' in tegen de gedachten achter de concessiesystematiek. Mocht u dit artikel ondanks ons advies toch opnemen dan verwachten wij een hogere concessievergoeding van NS aan het ministerie die geheel wordt besteed ten gunste van de reiziger.

### **Informatie- en prestatie-indicatoren (Artikel I, onderdeel KK)**

Voordat wij nader ingaan op de wijzigingen per indicator willen we enkele opmerkingen vooraf geven. In onze optiek onderbouwt u veel van de wijzigingen van bodem- en streefwaarden onvoldoende. U geeft aan dat deze uitkomst zijn van een gesprek met NS. KPI's zijn een van de belangrijkste sturingselementen die u als concessieverlener heeft. Dat deze uitkomst zijn van een gesprek vinden wij bijzonder. Het belang van de reiziger zou immers voorop moeten staan. Bij de juiste inzet van de sturingsmiddelen krijgt de reiziger immers een beter product. Op basis van de ons bekende gegevens zijn wij van mening dat een aantal waarden hoger dienen te worden vastgesteld. Wij onderbouwen dit in het vervolg in enkele concrete adviezen.

In uw voorstel en de nadere toelichting die u ons heeft gestuurd is niet in alle gevallen duidelijk waarom u een informatie-indicator wijzigt of schrapt en wat precies de wijzigingen zijn in de meetmethode. Wij adviseren u dit in het definitieve besluit te verduidelijken. Wij gaan over de uitwerking van een aantal nieuwe / te wijzigen indicatoren graag nader met u in gesprek.

Eerder hebben wij u al geadviseerd over de voorgenomen overgang van enkele indicatoren van het KTO naar de OV Klantenbarometer (voetnoot: Locov 2019-139879, Advies aanpassing prestatie-indicatoren NS, 21 juni 2019). U stelt nu nog steeds voor te werken met bodem- en streefwaardes in percentages die horen bij de meetwijze van het KTO en stelt geen rapportcijfers voor zoals worden gebruikt in de OV Klantenbarometer. Daardoor is onduidelijk hoe betreffende indicatoren worden gemeten, welke bodem- en streefwaarden hier bij horen en hoe u deze heeft bepaald. Ook is onduidelijk wanneer de overstap naar de OV Klantenbarometer plaatsvindt. Wij adviseren gezien het bovenstaande negatief over betreffende bodem- en streefwaarden. Wij vinden meerdere fundamentele wijzigingen in de KPI's kort achter elkaar onwenselijk. Wij verwachten daarom dat vanaf 1 januari 2021 deze indicatoren worden gemeten via de OV Klantenbarometer. De adviesaanvraag voor de bijbehorende bodem- en streefwaarden zien wij graag op korte termijn tegemoet.

Wij adviseren u indicatoren uit de OV Klantenbarometer die u nog niet heeft opgenomen in de concessie toe te voegen als informatie-indicator in bijlage 2 van de concessie. Dit betreft onder meer de klantoordelen over gemak bij het instappen, overlast mede reizigers, reissnelheid en prijs/kwaliteitverhouding.

#### *Prestatiegebied Algemeen*

##### *Verder verhogen bodem- en streefwaarden algemeen klantoordeel*

Wij wachten uw adviesaanvraag over de bodem- en streefwaarden binnen de systematiek van de OV Klantenbarometer af. Wij geven u alvast mee dat de door u voorgestelde verhogingen van de bodem- en streefwaarden binnen de systematiek van de oude meetmethode van het KTO onvoldoende zijn. De huidige prestaties liggen respectievelijk 12,8 en 18 procentpunt hoger dan de voorgestelde bodemwaarde voor het "Algemeen klantoordeel" respectievelijk het "Algemeen klantoordeel HSL Zuid". Wij zullen daarom negatief adviseren als deze bodem- en streefwaarden niet verder worden verhoogd.

Wij benadrukken dat ons eerdere advies naar aanleiding van uw adviesaanvraag over de invoering van de OV Klantenbarometer (voetnoot: IENW/BSK-2019/108786, Adviesaanvraag aanpassing prestatie-indicatoren NS, 24 mei 2019) nog onveranderd geldig is. Samengevat adviseerden wij in dit advies het klantoordeel ook op treinserie en/of per traject te meten. Dat het CROW de Klantenbarometer uitvoert doet daarbij niet ter zake, u bent immers opdrachtgever voor de vervoerconcessie en de bijbehorende KPI-metingen. U kunt dus opdracht geven voldoende enquêtes uit te voeren om significante uitspraken te doen op treinserie en/of trajectniveau.

##### *Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel*

In uw adviesaanvraag over de aansluiting bij de OV Klantenbarometer heeft u aangegeven dat de vijf informatie-indicatoren over het klantoordeel van de aanspreekbaarheid,

vriendelijkheid en hulpvaardigheid van het personeel in de trein en op het station worden samengevoegd tot één informatie-indicator "Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel". Wij adviseren hierop positief. Wij adviseren u tevens in de tabel in de concessie te verduidelijken dat het hier om een klantoordeel gaat.

#### *Klantoordeel klantenservice*

U stelt voor de huidige informatie-indicator "Klantoordeel klantenservice" opnieuw op te nemen. Wij adviseren hier positief over.

#### *Behoud informatie-indicatoren klantenservice*

Wij missen de huidige informatie-indicatoren "Klantoordeel afhandeling klachten", "Binnen tijdsnorm opgenomen telefoongesprekken", "Binnen tijdsnorm beantwoorde brieven" en "Klantcontacten inhoud". Wij adviseren u deze informatie-indicatoren wel op te nemen, omdat deze een goed beeld geven van de ontwikkeling van de klantenservice en een duiding kunnen geven wat de oorzaken zijn van wijzigingen in het klantoordeel klantenservice.

#### *Prestatiegebied Deur-tot-deurreis*

##### *Ontwikkeling prestatie-indicator gebruik ketendiensten*

U stelt een nieuwe prestatie-indicator "gebruik ketendiensten" voor. Er is nog geen invulling van de nieuwe prestatie-indicator. Noch de definitie noch meetwijze noch bodem- en streefwaarde zijn voorgesteld. Wij zien met u dat een indicator over "gebruik ketendiensten" een verbetering kan zijn, en tot gevolg kan hebben dat er verbeteringen in de deur-tot-deurreis ontstaan. Wij gaan graag met u in gesprek over de definitie, meetmethode, bodemwaarde en streefwaarde van deze nog te ontwikkelen indicator. Wij adviseren vervolgens over deze indicator op basis van een adviesaanvraag van u, waarin deze indicator is uitgewerkt.

##### *Klantoordeel deur-tot-deur-reis en Klantoordeel kwaliteit aanbod ketendiensten*

Wij adviseren positief over het blijven opnemen van de informatie-indicator "Klantoordeel deur-tot-deur-reis". In uw nadere toelichting geeft u aan dat deze informatie-indicator nog moet worden afgestemd op de nog te ontwikkelen prestatie-indicator "gebruik ketendiensten". Onduidelijk is wat u precies wilt wijzigen. In onze ogen is er een verschil tussen het algehele klantoordeel over de deur-tot-deur-reis en een eventueel nieuw te meten klantoordeel over (de kwaliteit van) het aanbod van ketendiensten. Wij adviseren u daarom de huidige informatie-indicator "klantoordeel deur-tot-deur-reis" niet te vervangen en daarnaast een nieuwe informatie-indicator te ontwikkelen.

### *Behoud informatie-indicator gemiddeld ervaren reistijd*

Wij missen de huidige informatie-indicator "Gemiddelde ervaren reistijd". Deze indicator geeft een indicatie van de gemiddelde reistijd die de klant ervaart door gebruik te maken van wachttijden, reistijden en overstaptijden. Met deze methode wordt één keer per jaar bepaald of een nieuwe dienstregeling een beter serviceniveau biedt aan de reizigers. Wij adviseren u deze indicator wel op te nemen.

### *Verbetering prestatie-indicator kwaliteit aansluitingen van NS op andere vervoerders*

U behoudt de huidige prestatie-indicator "kwaliteit aansluitingen van NS op andere vervoerders". In 2015 hebben wij u geadviseerd deze indicator te vervangen door een indicator die werkelijk iets zegt over de kwaliteit van de aansluitingen tussen NS en de andere vervoerders gezien vanuit het oogpunt van de reiziger (voetnoot: Locov 2015-224476 Advies ontwikkeling prestatie indicatoren, 10 november 2015).

Een prestatie-indicator over de kwaliteit van aansluitingen op andere vervoerders is van belang, aangezien deze aansluitingen geen onderdeel zijn van de prestatie-indicator reizigerspunctualiteit in tegenstelling tot de aansluitingen van NS treinen op NS treinen. Voor de aansluitingen van NS op NS is daarom de informatie-indicator "gerealiseerde aansluitingen" voldoende.

De huidige prestatie-indicator "kwaliteit aansluitingen van NS op andere vervoerders" kijkt alleen naar de aankomstpunctualiteit op 5 minuten van NS op overstapstations. Bij het realiseren van aansluitingen speelt niet alleen de aankomstpunctualiteit van NS een rol. Ook de vertrektijd van NS, de aankomst- en vertrektijd van de andere vervoerder, het dienstregeling ontwerp en de wachttijdregelingen van beide vervoerders en het handelen van de treindienstleiders van ProRail zijn hierbij bepalend. De aankomstpunctualiteit met een grens van 5 minuten zegt niets over de haalbaarheid van een aansluiting. Ten eerste is in de praktijk in veel gevallen 3 minuten een kritische grens. Ten tweede ontbreekt in de aankomstpunctualiteit in de huidige indicator het effect van rituitval. Voorts wordt niet gekeken naar het overnemen van aansluitingen door NS van andere vervoerders en vice versa.

In uw besluit over het eerdergenoemde advies heeft u aangegeven dat het niet rechtvaardig is NS af te rekenen op prestaties van andere partijen die buiten de invloedssfeer van NS liggen (voetnoot: IenM/BSK-2015/237301 Reactie op advies ontwikkeling prestatie-indicatoren, 18 december 2015). Dit is volgens u pas mogelijk zodra daarover tussen vervoerders afspraken bestaan en concessies van andere vervoerders daartoe ook de juiste prikkels bieden. Wij hechten er belang aan dat deze afspraken en prikkels tot stand komen. Ook concessieverleners zullen voor de deur-tot-deurbenadering concessiegrensoverschrijdend moeten denken en handelen.

Inmiddels is een deur-tot-deur dashboard ontwikkeld (deurtotdeur.crow.nl) waarin informatie wordt ontsloten over de wijze waarop vervoerders gezamenlijk de deur-tot-deur reis optimaliseren. Hierin is een informatie-indicator opgenomen over gerealiseerde aansluitingen op basis van informatie van ProRail. Nu dit is gerealiseerd zijn wij van mening dat ook in de concessie een volgende stap nodig is. Wij adviseren u op basis van de cijfers uit het dashboard deur-tot-deur twee informatie-indicatoren op te nemen in de concessie, namelijk "Aandeel gehaalde aansluitingen op andere vervoerders" en "Aandeel overgenomen aansluitingen van andere vervoerders". Deze dienen beiden gebaseerd te worden op aankomst- en vertrektijdmetingen van de treinen door ProRail, de genormeerde looptijden per aansluiting en inclusief meenemen van rituitval.

Wij adviseren u tevens stappen te zetten om te komen tot afspraken met de concessieverleners van andere spoorvervoerders over opname van deze indicatoren, zodat alle vervoerders dezelfde prikkel krijgen om aansluitingen te halen. Tevens adviseren wij in de prestatie-indicator "kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders" te optimaliseren door deze te baseren op bovengenoemde informatie-indicator "Aandeel gehaalde aansluitingen op andere vervoerders". Maar dan alleen voor de aspecten waar NS invloed op heeft en dus uitgaande van de geplande vertrektijd van de andere vervoerder.

#### *Prestatiegebied Reisgemak*

##### *Prestatie-indicator drukke treinen 7x24 uur meten op basis van zitplaatsen*

U stelt voor de huidige prestatie-indicator "Top 10 drukke treinen HRN" te vervangen door de nieuwe prestatie-indicator "Aantal drukke treinen per werkweek".

Wij steunen het idee om te sturen op het verminderen van het aantal drukke treinen. Uit een nadere toelichting van u begrijpen wij dat bij deze nieuwe indicator alleen wordt gekeken naar de spitsstreinen. Wij zijn van mening dat drukke treinen zowel binnen als buiten de spits, en zowel op werkdagen als in het weekend moeten worden voorkomen. Een comfortabele reis is voor elke reiziger van belang. Wij adviseren u daarom in de scope van de nieuwe prestatie-indicator alle NS treinen mee te nemen. Dit sluit het beste aan bij de beleving van de reiziger. Zo wordt NS ook maximaal geprikkeld door prioritering in de be- en bijsturing van de materieelinzet te voorkomen dat treinen te druk worden.

U stelt voor een trein als te druk te bestempelen als er meer reizigers vervoerd worden dan de vervoerscapaciteit. Hierover adviseren wij negatief. Wij adviseren u niet uit te gaan van het aantal vervoerplaatsen maar van het aantal zitplaatsen. Dit sluit beter aan bij de andere indicatoren en de beleving van de klant. Bovendien geeft u in uw nadere toelichting aan dat uw doel van de indicator is het reduceren van het aantal staande reizigers. Dit kan alleen als u uitgaat van het aantal zitplaatsen.

Wij missen een onderbouwing van de door u voorgestelde bodem- en streefwaarden van het prestatiegebied reismak. Voor de nieuwe prestatie-indicator drukke treinen is bovendien onduidelijk wat de huidige prestatie is en dus of er een prikkel uit deze prestatie-indicator gaat. Om deze redenen kunnen wij over de voorgestelde bodem- en streefwaarden niet adviseren.

#### *Reizigerskilometers, bezettingsgraad en zitplaatskans*

Wij adviseren positief over de nieuwe informatie-indicatoren "Reizigerskilometers in de spits", "Reizigerskilometers in het dal", "Zitplaatskans dal HRN" en "Zitplaatskans dal HSL" en over behoud van de informatie-indicator "Bezettingsgraad spits". Wij adviseren bij "Bezettingsgraad spits" in de meetmethode alleen de zitplaatsen en niet de stapplaatsen te betrekken en dit te verduidelijken in de concessie.

#### *Doorontwikkeling informatie-indicator klantoordeel gebruik OV-chipkaart*

U behoudt de huidige informatie-indicator "Klantoordeel over het gebruik van de OV Chipkaart". Wij adviseren hierover positief. In aanvulling daarop adviseren wij u actualisatie van deze indicator te verkennen. Dit gezien het feit dat er komende periode ook nieuwe betaalmethoden beschikbaar komen (en deels al zijn geïntroduceerd) zoals betalen met de bankpas, mobiel of QR-code.

#### *Klantoordeel reinheid interieur treinen en klantoordeel reinheid stations*

Wij adviseren positief over het behoud van de informatie-indicatoren "klantoordeel reinheid interieur treinen" en "klantoordeel reinheid stations". Wij vermoeden echter dat de definities van deze indicatoren wijzigen bij aansluiting bij de OV Klantenbarometer. In de OV Klantenbarometer is namelijk sprake van andere indicatoren "oordeel halte/station" en "netheid voertuig". Wij adviseren dit in de toelichting van de concessie te verduidelijken.

#### *Prestatiegebied Reisinformatie*

##### *Gebruiksvriendelijke reisinformatie*

Met het vervallen van het KTO wordt de prestatie-indicator "informatie bij ontregelingen in de trein en op het station" niet meer gemeten. Wij constateren dat u in aanvulling daarop nu voorstelt de prestatie-indicator "reisinformatie treinketen" te verbreden tot een prestatie-indicator "Gebruiksvriendelijke reisinformatie". In een nadere toelichting geeft u aan dat aan deze nieuwe indicator naast tijdigheid en juistheid van informatie over vertragingen en spoorwijzigingen ook de informatie over uitgevallen treinen en het bieden van handelingsperspectief bij grotere verstoringen worden toegevoegd. Een betere titel voor deze indicator is daarom in ons ogen "Gebruiksvriendelijke reisinformatie bij verstoringen".

Wij juichen deze verbetering van de KPI die reisinformatie meet toe. Desondanks is het lastig om hierover te adviseren. U geeft namelijk geen informatie over de meetmethode, waardoor onduidelijk is of de indicator aansluit bij de wensen van de reiziger. Onduidelijk is daardoor wat tijdig is, wat een goed handelingsperspectief is, welke reisinformatiekanalen worden gemeten (app, website, omroep, digitale borden op het station, informatie in de trein etc.). U onderbouwt bovendien de voorgestelde bodem- en streefwaarde niet. Hierdoor is onduidelijk of er daadwerkelijk een prikkel tot verbetering van de prestaties door NS van uitgaat. Dit is wel van belang. Goede reisinformatie bij verstoringen is juist een van de elementen waarover reizigers vaak klagen en waar NS slecht op scoort.

Om deze redenen kunnen wij zowel over de nieuwe prestatie-indicator als over de bijbehorende bodem- en streefwaarden tot onze spijt niet adviseren. Gezien het belang van deze indicator wisselen wij graag met u verder van gedachten om te komen tot een goede indicator. Aangezien het bieden van handelingsperspectief nog een stevige ontwikkeling moet doormaken adviseren wij u de komende jaren uit te gaan van twee prestatie-indicatoren: één gericht op de reisinformatie treinketen en één gericht op reisinformatie treinketen inclusief het bieden van handelingsperspectief.

#### *Klantoordeel reisinformatie bij vertraging*

U behoudt de informatie-indicator "Klantoordeel reisinformatie bij 0-15 minuten vertraging". Wij adviseren de huidige informatie-indicator "Klantoordeel reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging" ook te behouden. De resultaten van dit klantoordeel blijven namelijk achter bij de prestaties op andere gebieden. Het is daarom van belang te monitoren of er verbetering heeft plaats gevonden bij de reisinformatie bij 15 minuten of meer vertraging.

#### *Prestatiegebied Veiligheid*

##### *Bodem- en streefwaarden klantoordeel sociale veiligheid verhogen*

U verhoogt de streefwaarde voor de prestatie-indicator "klantoordeel sociale veiligheid" met 2 procentpunt naar 85%. In 2019 scoorde NS op deze indicator 90,6%. Wij zijn daarom van mening dat de genoemde streefwaarde ambitieuzer kan. Wij adviseren deze te verhogen naar tenminste 87%. Ook de bodemwaarde vinden wij gezien de goede prestaties in de afgelopen jaren te laag. Wij adviseren u deze te verhogen van 81% naar tenminste 84%.

### Prestatiegebied Betrouwbaarheid

#### *Bodemwaarde reizigerspunctualiteit HRN 5 minuten verhogen*

U stelt voor de bodemwaarden voor de gezamenlijke prestatie-indicatoren met ProRail over de reizigerspunctualiteit niet te wijzigen en de streefwaarden beperkt te verhogen. Wij adviseren de bodemwaarde “reizigerspunctualiteit HRN 5 minuten” wel te verhogen om NS én ProRail te prikkelen de goede prestaties van de afgelopen jaren vast te houden. Dit is ook noodzakelijk gezien uw voornemen de boetes voor de streefwaarden te schrappen (zie ook paragraaf sanctioneren).

#### *Streefwaarde reizigerspunctualiteit HRN 5 minuten verhogen*

Gezien de prestaties de afgelopen twee jaar is de streefwaarde “reizigerspunctualiteit HRN 5 minuten” voor 2024 in onze ogen ondanks de verhoging met 0,4 procentpunt te laag. De realisatie ligt immers nog 1 procentpunt hoger. Wij adviseren daarom deze streefwaarde vast te stellen op 92,0% (0,5 procentpunt hoger dan in uw voorstel).

#### *Bodemwaarde en streefwaarde reizigerspunctualiteit HSL 5 minuten verhogen*

Wij zijn van mening dat de bodemwaarde “reizigerspunctualiteit HSL 5 minuten” met 82,1% veel te laag is. Hierdoor mag bijna 1 op de 5 HSL reizigers structureel te laat zijn. Allereerst dient deze bodemwaarde naar onze mening in ieder geval met 0,4 procentpunt verhoogd te worden gezien de gewijzigde route van de IC Brussel (zie paragraaf: Verbinding Amsterdam – Brussel). Met de komst van nieuw materieel komend jaar worden daarnaast hogere prestaties verwacht. Ook de dit najaar genomen maatregelen aan de infrastructuur (windschermen) zouden daaraan moeten bijdragen. Het nog vijf jaar lang hanteren van de huidige lage bodemwaarde vinden wij daarom onacceptabel. Wij adviseren u de bodemwaarde te verhogen naar 83% in 2021, 85% in 2022 en tenminste 87% in 2023, waarbij de exacte bodemwaarde voor 2023 in 2022 wordt vastgesteld op basis van een onafhankelijke audit van de ervaringen met het nieuwe materieel. Wij adviseren u de bijbehorende streefwaarde 2024 te verhogen van 84,4 naar 89%. Wij vinden het wel redelijk voor de jaren 2021 t/m 2023 een lagere streefwaarde te hanteren, zodat NS een positieve prikkel heeft om de prestaties jaarlijks te verbeteren. Wij adviseren daarom voor deze jaren de streefwaarde 1 procentpunt hoger vast te stellen dan de bodemwaarde.

#### *Punctualiteit trajecten en treinseries*

In het verleden was er gezamenlijk met ProRail een prestatie-indicator “Aandachttrajecten reizigerspunctualiteit”. Nu nog is er een informatie-indicator “Slechtste treinseries” die een beeld geeft van de tien slechtst presterende treinseries qua impact op de reizigerspunctualiteit. Beiden komen niet terug in uw voorstel. Hiermee is er geen aandacht voor trajecten met verhoudingsgewijs veel en/of grote vertragingen, behoudens



de HSL-Zuid. Wij vinden het van belang dat indicatoren beschikbaar blijven die inzicht geven over de punctualiteit van trajecten en treinseries. Een landelijk gemiddelde zegt immers niet alles. Wij adviseren u daarom, in aanvulling op de voorgestelde indicatoren, een nieuwe indicator te ontwikkelen die stuurt op het beperken van het aantal trajecten dat onder een vast te stellen percentage scoort voor reizigerspunctualiteit.

Daarnaast adviseren wij u een nieuwe informatie-indicator "Punctualiteit treinseries" te ontwikkelen die jaarlijks per treinserie zowel inzicht geeft in de aankomstpunctualiteit als in de impact van deze treinserie op de reizigerspunctualiteit. Dit is in feite een verbreding van de huidige informatie-indicator "Slechtste treinseries".

#### *Aankomstpunctualiteit 5 minuten behouden als indicator en verbreden scope*

U handhaaft de informatie-indicator "Aankomstpunctualiteit 3 minuten" en "Gereden treinen" maar schrapt de informatie-indicator "Aankomstpunctualiteit 5 minuten". In verband met internationale vergelijking adviseren wij u de informatie-indicator "Aankomstpunctualiteit 5 minuten" ook te behouden.

Wij adviseren in de scope van al deze drie indicatoren ook IC Direct, IC Brussel, IC Berlijn en ICE op te nemen, aangezien deze ook een belangrijke binnenlandse functie hebben en gereden worden door NS en de HSL-Zuid inmiddels volledig is geïntegreerd in de hoofdrailnetconcessie.

Wij adviseren positief over uw voorstel om in de informatie-indicator "Aankomstpunctualiteit" voortaan alle knooppunten mee te nemen zoals in de prestatie-indicator "Reizigerspunctualiteit" in plaats van een selectie van 35 knooppunten.

#### *Bepalen omvang hinder*

De indicatoren over de aankomst- en reizigerspunctualiteit zeggen iets over de frequentie van de hinder die reizigers ervaren maar nog niet zo veel over de omvang van deze hinder. De focus van alle betrokken partijen zou op zo min mogelijk reizigersvertraging moeten liggen.

In sommige andere landen, zoals Zwitserland, wordt gestuurd en jaarlijks gerapporteerd aan de hand van het aantal reizigersvertragingminuten. Dit gebeurt zonder daarin bij voorbaat scheidslijnen in verantwoordelijkheden aan te brengen. Het is daar een gemeenschappelijke opdracht van de infrabeheerder en de vervoerder. In Nederland heeft die gemeenschappelijke doelstelling, conform de uitgangspunten van de LTSA, wel gestalte gekregen bij de reizigerspunctualiteit. Wij adviseren u ook voor de omvang van de reizigershinder een gemeenschappelijke indicator voor NS en ProRail te ontwikkelen. Allereerst als informatie-indicator, maar in de nieuwe concessie vanaf 2025 ook als prestatie-indicator. Deze indicator is goed meetbaar en is reeds voor de jaren 2015-2018 in beeld gebracht door het kennisinstituut Mobiliteit op basis van gegevens van NS

(voetnoot:

<https://www.kimnet.nl/binaries/kimnet/documenten/rapporten/2019/11/12/mobiliteitsbeeld-2019-vooral-het-gebruik-van-de-trein-neemt-toe/Mobiliteitsbeeld+2019.pdf> blz. 82).

#### *Behoud bestaande informatie-indicatoren*

Wij missen in uw voorstel de huidige informatie-indicatoren "Overslaan stations", "Gerealiseerde aansluitingen", "Leveringsgraad busvervoer bij buitendienststellingen", "Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in het dal" en "Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de spits". Wij zien geen inhoudelijke of praktische redenen om deze informatie-indicatoren te schrappen. Wij adviseren u daarom deze indicatoren wel op te nemen.

#### *Treinkilometers per kilometer infrastructuur*

U stelt een nieuwe informatie-indicator "Treinkilometers per kilometer infrastructuur" voor. Wij adviseren positief. Wel zijn wij van mening dat deze indicator thuishoort bij het prestatiegebied algemeen en niet bij betrouwbaarheid.

#### *Prestatiegebied duurzaamheid*

U stelt een informatie-indicator "CO<sub>2</sub>-uitstoot" voor. Wij nemen aan dat u net als in de huidige concessie bedoelt "CO<sub>2</sub>-uitstoot per reizigerskilometer".

#### **Cybersecurity (Artikel I, onderdeel LL)**

Voor het nieuwe programma Cybersecurity worden naast NS als partijen alleen de infrastructuurbeheerder en de concessieverlener genoemd. Wij adviseren u ook de andere spoorvervoerders, decentrale overheden en sporaannemers aan deze opsomming toe te voegen omdat ook zij een verantwoordelijkheid zouden moeten hebben voor dit programma.

#### **Overige opmerkingen over de vervoerconcessie**

In aanvulling op uw voorstellen hebben wij nog de volgende adviezen over andere artikelen van de vervoerconcessie

#### **Artikel 53: NS Reisproducten/Productportfolio**

De treinreis is voor veel reizigers onderdeel van een langere mobiliteitsketen. In Toekomstbeeld OV wordt nadruk gelegd op het belang van een soepele en laagdrempelige overstap tussen verschillende modaliteiten. Ontwikkeling van eenvoudige reisproducten die geldig zijn in de hele keten draagt daaraan bij en zal tot extra reizigersgroei leiden.

In verband met de introductie van nieuwe betaalmethoden in het openbaar vervoer wordt door overheden en regionale vervoerders nagedacht over aanpassingen van het productportfolio in de komende paar jaar. Het is van belang dat ook binnen de HRN-concessie stappen worden gezet in de richting van een productportfolio dat reizen door de hele OV-keten zo laagdrempelig mogelijk maakt. Wij adviseren u NS via de concessie te stimuleren om samen met andere vervoerders aantrekkelijke en multimodale proposities aan te bieden op korte termijn in de tweede helft van deze concessieperiode en dit verder door te ontwikkelen voor de nieuwe HRN-concessie vanaf 2025. Wij adviseren u daarom een nieuw lid 2 in te voegen bij artikel 53 dat luidt: "NS biedt samen met andere vervoerders proposities aan die aansluiten bij de multimodale deur-tot-deurreis. Deze bieden een aantrekkelijk aanbod gericht op een regionale multimodale reis."

### **Mobility-as-a-Service(MaaS)**

Komende jaren gaan we zien dat er verschillende multimodale initiatieven worden opgezet om reizigers steeds beter een reis op maat te kunnen leveren. MaaS kan mogelijk een meerwaarde hebben op de mobiliteitsmarkt en duurzame mobiliteitsvormen zoals de trein voor reizigers nog aantrekkelijker maken. Daarbij is het van belang dat er een gezonde markt ontstaat waarbij meerdere partijen laagdrempelige toegang hebben tot die markt om zo innovatie te stimuleren. Een duidelijk en gelijk speelveld is noodzakelijk waarbij ongeacht de aanbieder de consumentenrechten van reizigers zijn geborgd.

Om een gelijk speelveld te realiseren waarbij nieuwe initiatieven worden gestimuleerd moet toegang tot de diensten van NS geborgd worden in de HRN-concessie. NS is immers niet alleen concessiehouder, maar ook MaaS-aanbieder. Decentrale overheden en vervoerders hebben reeds de eisen voor een MaaS-waardige concessie vastgesteld. Deze eisen zorgen ervoor dat MaaS-aanbieders onder redelijke voorwaarden toegang krijgen tot de diensten van vervoerders, alsmede dat vervoerders en reizigers beschermd worden tegen onwenselijk handelen van de MaaS-aanbieder. Wij merken op dat in bijlage 3 bij de adviesaanvraag wordt gesproken over het verbeteren van de MaaS-waardigheid van de concessie. Wij zien in de voorliggende tekst echter geen concreet voorstel op dit punt. Wij adviseren u de eisen voor een MaaS-waardige concessie in de HRN-concessie op te nemen. De decentrale overheden hebben besloten deze eisen op te nemen in hun concessies, waarmee al deze concessies op het punt van MaaS gelijkgetrokken worden. Wij zien geen reden waarom de HRN-Concessie hier een uitzondering op zou moeten zijn. Er zijn geen specifieke elementen in de concessie die deze op het gebied van MaaS uniek maakt. Daarmee voorkomt u dat bij het aflopen van de huidige HRN-concessie er reeds een ongelijk speelveld is ontstaan.

Ook vinden wij het van belang dat bij de ontwikkeling van MaaS concepten door NS de toegankelijkheid daarvan voor mensen met een beperking wordt meegenomen en dat in deze MaaS concepten ook aandacht is voor informatie over de toegankelijkheid van de aangeboden vervoersdiensten.

## **Klimaatakkoord**

Het kabinet heeft het klimaatakkoord afgesloten met daarin onder meer de ambitie om het zakelijke autoverkeer met 8 miljard kilometer per jaar te verminderen. De uitvoering van het klimaatakkoord vraagt een modal shift naar duurzame mobiliteit (lopen, fietsen en OV) en dus een groei van het openbaar vervoer. Uit de nu voorgestelde wijzigingen blijkt dit uit geen enkel artikel. Wij adviseren u aan te geven welk beleid u gaat uitvoeren zodat NS daar rekening mee kan houden en het effect van de maatregelen kan vergroten.

## **Tweezijdig contract**

Veel van de wijzigingen betreffen verplichtingen aan NS. Een contract zoals een concessie vinden wij tweezijdig. Wij missen de veranderingen die u zelf gaat doorvoeren de komende jaren die er voor zorgen dat NS beter aan zijn verplichtingen kan voldoen en extra resultaten kan boeken voor de reiziger bovenop de minimum verplichtingen in de concessie.

## **BEHEERCONCESSIE**

### **Ontbrekende concessiewijzigingen**

Wij missen alle wijzigingen die buiten de KPI's vallen. Wij adviseren alle verbeteringen uit de Mid Term Review te vertalen in een verbeterde beheerconcessie. Wachten op een eventuele omvorming van ProRail tot ZBO is zonde. Enerzijds omdat niet de organisatievorm leidend moet zijn, maar de gewenste verandering. Bovendien is nog onzeker of, en zo ja wanneer de omvorming plaatsvindt. Daarom is het noodzakelijk om de bestaande sturingselementen verder te blijven ontwikkelen. Conform de aanbevelingen van de Parlementaire Enquête Fyra is het ook noodzakelijk om een terugvalscenario te hebben. Dat is de beheerconcessie die dan ook als zodanig ontwikkeld moet worden. Bovendien geeft de Mid Term Review voldoende aanknopingspunten voor aanscherping van de beheerconcessie. Wij zien een adviesaanvraag hiervoor graag op korte termijn tegemoet.

### **Wijzigingen niet gezamenlijke prestatie indicatoren voor 2021**

#### Looptijd

U stelt voor de bodem- en streefwaarden slechts voor 1 jaar vast te stellen. Wij zien geen reden om dit niet vast te stellen tot het einde van de beheerconcessie.

#### Herijking

U stelt dat er nog een herijking moet plaats vinden van de KPI's, terwijl juist de Mid Term Review hiervoor bedoeld was. Voor het jaar 2020 zijn de KPI's al niet herijkt, voor het jaar 2021 stelt u alleen een beperkte wijziging voor. KPI's zijn belangrijke sturingselementen

waarmee u ProRail kunt prikkelen tot optimale prestaties. U laat in uw voorstel deze kans aan u voorbijgaan. Bovendien stelt u dat de herijking voor de jaren na 2022 afhankelijk is van een door ProRail op te stellen meerjarenplan. Daarmee lijkt u het sturingsprincipe om te draaien, ProRail stelt een meerjarenplan op waarna er KPI's worden geformuleerd. Volgens ons is de juiste volgorde dat u aangeeft welke doelen u wilt bereiken, vertaalt u deze doelen in KPI's en is het vervolgens aan ProRail om meerjarenplannen op te stellen zodat de KPI's (en daarmee uw doelen) worden gehaald. Wij adviseren u de KPI's per 1 januari 2021 alsnog te herijken.

#### Coronacrisis

U geeft aan dat in het voorstel voor de wijziging van de prestatie-indicatoren nog geen rekening is gehouden met de Corona-crisis. Wij zien op dit moment geen aanleiding voor wijzigingen van de indicatoren om deze reden. Mocht u wel voornemens zijn om deze reden wijzigingen door te voeren dan zien wij graag een nieuwe adviesaanvraag tegemoet.

#### Punctualiteit regionale series 3 minuten

U stelt voor de streefwaarde op deze indicator gelijk te stellen aan de gemiddelde realisatie van de afgelopen vijf jaren (94,5%). Wij zijn blij met deze verhoging met 1,1 procentpunt, maar adviseren u een verdere verhoging door te voeren zodat hier een grotere prikkel van uitgaat. Het gaat hier immers niet om een bodemwaarde maar om een streefwaarde. Daarnaast zien wij in de betere prestaties van de afgelopen jaren ook reden om de bodemwaarde voor deze indicator aan te scherpen. Wij adviseren u de bodemwaarde met circa 0,6 procentpunt te verhogen.

#### Gerealiseerde treinpaden reizigers

U stelt voor om het aantal gerealiseerde treinpaden reizigers slechts beperkt te verhogen met 0,1 procentpunt in verband met het onzekere effect op de score van deze indicator als gevolg van eventueel extreem weer. Er is een programma Winterweer geweest die dit effect voor winterweer heeft moeten oplossen. Door een beperkte verhoging neemt u de prikkels weg om het spoor klaar te maken voor de effecten van extreem weer. Het uitdunnen van de dienstregeling is voor ons geen effect van het extreme weer, maar een effect van het niet aan kunnen van de effecten van het extreme weer. Daarom adviseren wij u deze prestatie-indicator gezien de hogere gerealiseerde waarde in 2019 verder te verhogen.

#### **Programma klimaatproof**

Wij adviseren om over te gaan tot de oprichting van een programma klimaatproof spoor, waarbij de opdracht is om de effecten van extreem weer weg te nemen. Dit zou een

gezamenlijk programma moeten zijn met NS omdat dit ook maatregelen vraagt aan de materieelkant.

Gezien de inhoud van het advies nodigen wij u graag uit om dit advies nader te bespreken.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV.