

Advies consultatieversie Programma van Eisen nieuwe HRN-concessie

Bijlage A: Advies per artikel

Algemeen

U streeft naar een zuivere vervoerconcessie. Wij steunen het principe dat zaken die niet direct gerelateerd zijn aan het vervoer niet in de concessie thuishoren. Voorwaarde is wel dat reizigers hier geen last van hebben. Het belang van de reiziger en maatschappij op deze onderwerpen moet wel geborgd zijn. U stelt voor activiteiten op en rond het station vast te leggen in de Stationsagenda. Onduidelijk is alleen hoe en wanneer u dit gaat organiseren en hoe u deze activiteiten gaat contracteren. Wij constateren dat voor een aantal van deze activiteiten die nu nog geregeld zijn in de vervoerconcessie nog geen zicht is op een alternatief contract terwijl deze wel van groot belang zijn voor het vervoer.

Het fietsparkeren bij stations is nog niet geborgd. In de huidige concessie zijn hierover wel afspraken gemaakt in artikel 29. Er wordt al meerdere jaren zonder resultaat overlegd over de uitwerking van het bestuursakkoord fietsparkeren om deze afspraken te actualiseren. Deze impasse moet op korte termijn worden doorbroken. Het fietsparkeren is van doorslaggevend belang voor het realiseren van de reis van deur tot deur. Het is daarom net zo'n belangrijke ketentaak als reisinformatie die u wel in de concessie heeft opgenomen.

Wij adviseren u de exploitatie van de fietsenstallingen bij stations opnieuw in de concessie op te nemen als ketentaak en over een evenwichtige financiële bijdrage van de Concessiehouder, de Concessieverlener, decentrale overheden en andere vervoerders harde afspraken te maken. Wij adviseren u daarbij ten minste de volgende zaken te borgen:

- *Voldoende capaciteit voor fietsen met een gemiddeld formaat en voldoende capaciteit voor buitenmodelfietsen;*
- *Locatie van deze stallingen op redelijke loopafstand van het perron;*
- *Openstelling fietsenstallingen van minstens een kwartier voor vertrek van de eerste tot minstens een kwartier na de aankomst van de laatste trein;*
- *Gebruik van rekken die voldoen aan Fietsparkeur;*
- *24/7 Openstelling fietsenstallingen stations bediend door het nachtnet, en nachtopenstelling voor stations bediend door nachttreinen in het weekend;*
- *Toegankelijkheid van de stallingen voor mensen met een beperking;*
- *Handhaving en uitbreiding van het regime 1^e 24 uur gratis stallen;*

- *Monitoring gebruik stallingen, bij voorkeur (in ieder geval in de grotere stallingen) met sensoren voor 24/7 zicht op de benutting (in plaats van jaarlijkse handmatige telling);*
- *Parkeerverwijssysteem in de grotere stallingen voor het snel vinden van beschikbare plekken in de stalling;*
- *Beschikbaar stellen data over gebruik voor drukte indicator reisinformatieapps;*
- *Toegankelijkheid tarieven en betalen voor MAAS-apps;*
- *Aanpak weesfietsen inclusief reizigersvriendelijk proces voor terugkrijgen fiets;*
- *Verdeling baten en lasten exploitatie en beheer stallingen;*
- *Verdeling investeringskosten uitbreiding en groot onderhoud stallingen;*
- *Proces en verantwoordelijkheden opstellen business cases voor fietsparkeervoorzieningen;*
- *Adviesrecht voor de Consumentenorganisaties in het Locov.*

Ook de toekomst van de succesvolle OV-fiets is onzeker. Deze maakt vaak gebruik van dezelfde stallingen. De Stationsagenda moet een gelijk speelveld borgen voor verschillende aanbieders van deelmobiliteit. Hoewel het aantal OV-fietsen al jaren sterk groeit is nog niet elk station hiervan voorzien. Wij vinden het belangrijk dat op elk station deelfietsen beschikbaar zijn en ook buiten de openingstijden van de stallingen kunnen worden gehuurd en teruggebracht, bijvoorbeeld middels fietskluizen.

Wij adviseren u 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. Wij adviseren 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 is onduidelijk welke taak de Concessiehouder met ingang van de nieuwe vervoerconcessie heeft bij het faciliteren van autoparkeerplaatsen.

Wij adviseren u afspraken voor autoparkeren bij stations overeen te komen met decentrale overheden en vervoerders en dit ter advisering voor te leggen aan de Consumentenorganisaties. Wij adviseren u 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.*

Ambities en doelen die ten grondslag liggen aan de concessie

U zet een transitiepad in om op termijn mogelijk meer marktopening te kunnen realiseren (bullet 9 en 10). U merkt op dat dit vele jaren kost en dat hiervoor systeemtaken die nu binnen de uitvoering van de HRN-concessie worden uitgevoerd, duidelijker afgebakend moeten worden. U maakt echter niet duidelijk in hoeverre dergelijke systeemtaken onderdeel zijn van deze nieuwe concessie.

Wij adviseren u 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).

Artikel 1. Scope en opgave voor de Concessiehouder

De afgelopen jaren is de samenloop toegenomen met de decentralisatie van de Sprinter diensten in Limburg. Daar komt de verbinding Eindhoven-Düsseldorf bij waarvoor door de Duitse vervoerautoriteit een concessie is afgegeven. U benoemt in de scope niet het recht van vervoerders op samenlooptrajecten zoals wel gebeurt in artikel 2 van de bestaande concessie.

Wij adviseren u 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 samenlooprechten niet aanvecht.

Decentraliseren van één of enkele treindiensten uit de huidige HRN-concessie blijft mogelijk voorafgaand aan de nieuwe concessie of bij de midterm review. U maakt niet duidelijk of u voornemens bent verbindingen te decentraliseren. Zo is niet duidelijk of de Sprinters op de verbinding Leeuwarden-Zwolle worden gedecentraliseerd zoals u zich eerder voorgenomen hebt. Andere termijnen kunnen wenselijk zijn gezien de looptijd van andere concessies. Voor reizigers is van belang dat bij decentralisatie enkelvoudig in- en uitchecken wordt geborgd.

Wij adviseren u 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.

Artikel 2. Vaststelling volume

In artikel 2 en 4 en in bijlage 8 beschrijft u het volume van het vervoersaanbod. Wij zouden graag zien dat de Concessiehouder geprikkeld wordt om maximale groei van het aantal reizigers te realiseren. Een dergelijke prikkel kan de Concessiehouder stimuleren nieuwe treindiensten te ontwikkelen, frequenties te verhogen en bedieningsuren te verruimen. Wij missen ook een prikkel voor de Concessiehouder om efficiënter te werken zodat meer vervoer kan worden aangeboden.

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

Wij adviseren 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. Wij adviseren ook een prikkel op te nemen die de vervoerder stimuleert meer vervoer aan te bieden voor hetzelfde geld.

De start is in andere OV-concessies in Nederland vaak het moment van forse groei van het aanbod. Om de noodzakelijke groei te faciliteren en stimuleren zal in het eerste jaar reeds sprake moeten zijn van groei van het aanbod en niet van een status quo zoals beschreven in bijlage 8. In uw voorstel volstaat in het eerste jaar echter een gelijkblijvend aanbod als Dienstregeling 2024. De dienstregeling van 2024 is bovendien nog onbekend en dus is onvoldoende duidelijk wat het minimum volume is (lid 2). Wij gaan ervan uit dat er in dat jaar meer treinen rijden dan in 2022, maar dit is niet zeker. Door de gevolgen van Corona kunnen het zelfs minder treinen zijn. Door de verwijzing naar 2024 ontstaat tevens een ongewenste prikkel voor de Concessiehouder om in 2023 en 2024 geen frequentieverhogingen meer te introduceren of zelfs frequenties te verlagen. Het heeft daarom de voorkeur om het minimumvolume van de start van de concessie exact vast te leggen in de concessie. In latere jaren hoeft dan ook niet een oude dienstregeling te worden opgezocht om te zien of de Concessiehouder nog aan de concessie voldoet.

Wij adviseren 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.

De volumebepaling kan door u als Concessieverlener jaarlijks worden geactualiseerd (lid 3). Het is onduidelijk onder welke voorwaarden dit mogelijk is. Dat u kiest voor flexibiliteit is verstandig, maar dit vraagt wel duidelijke spelregels om de concessie ook juridisch houdbaar

te maken en tegelijk hogere volumes ook afdwingbaar te maken richting de Concessiehouder. Wij vragen voor het minimumvolume duidelijke tussendoelen. Het minimum aanbod van de concessie zal immers gedurende concessietermijn moeten groeien. Ook voorkomt u zo dat de Concessiehouder na eerdere uitbreidingen het aanbod weer afschaalt. Het kan nodig zijn ook het maximumvolume te verhogen. Bijvoorbeeld als de ruimte voor open toegang vervoer niet wordt benut terwijl tegelijkertijd de vervoersvraag sterker stijgt dan u aan het begin van de concessie verwacht.

Wij adviseren 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.

Het minimum en maximumvolume moeten op een vergelijkbare wijze worden gedefinieerd en eenduidig zijn. De volumedefinitie moet daarom zowel voor het minimum als het maximumvolume een kaartje of een tabel bevatten die op dezelfde manier is opgebouwd. Dat is nu nog niet het geval. Voor het minimumvolume wordt nu verwezen naar de dienstregeling 2024, voor het maximumvolume moet "ten minste" de referentiedienstregeling 203x mogelijk zijn. Dat kan dus ook meer zijn en is daarom geen maximum.

Wij onderschrijven het belang om in de volumedefinitie onderscheid te maken tussen ontsluitende treindiensten en verbindende treindiensten (bijlage 8) omdat deze beiden een aparte vervoermarkt bedienen. Wij constateren dat u nog niet heeft uitgewerkt hoe u dit onderscheid wilt maken. Wij vermijden bewust het woord Sprinter of Intercity (of verder opgesplitst in sneltrein, Intercity, hogesnelheidstrein) in relatie tot de volumedefinitie omdat het om de functie van een trein gaat op een specifiek baanvak en niet om de branding. Er zijn ook mengvormen mogelijk of zelfs wenselijk om optimaal aan te sluiten bij de vervoervraag. Bijvoorbeeld Intercity's die op een baanvak van het traject overall stoppen of Sprinters die een aantal stations op een baanvak overslaan. Bovendien is het aan de vervoerder om een optimum te vinden in de keuze van de te bedienen stations door de verbindende treindiensten die leidt tot de sterkste reizigersgroei.

U wilt het volume definiëren voor verschillende tijdsperioden op de dag (lid 1 en bijlage 8). Wij steunen dit. U kunt dit eenvoudig weergeven door het volume te definiëren in de minimum en maximum frequentie per uur. Daarmee heeft u gelijk een goede afbakening van de bedieningstijden. Hiervoor is het nodig artikel 2 en 4 samen te voegen (zie onze uitwerking in bijlage B).

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

Bij het ontwikkelen van de dienstregeling is een bepaalde mate van flexibiliteit wenselijk. De flexibiliteit in de huidige bijlage 8 ("de exacte stoppatronen en/of bediening van stations uit onderstaande figuur zijn geen onderdeel van de referentielijnvoering") is echter te groot en daarom is deze kaart ook ongeschikt voor de volumedefinitie. Bovendien zorgt een dergelijke kaart dat onbewust toch naar deze lijnvoering wordt toegewerkt. Over een paar jaar kunnen mogelijk andere lijnvoeringen wenselijker zijn. Wij hebben daarom de voorkeur voor een volumedefinitie die niet gebaseerd is op een referentielijnvoering. De volumedefinitie moet ten minste per baanvak een minimumkwaliteit garanderen voor beide vervoermarkten afzonderlijk uitgedrukt in frequenties en bedieningstijden. Flexibiliteit is mogelijk in treinen die boven op het minimumniveau worden gereden.

Wij adviseren 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. Wij adviseren daarbij 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.

Omdat u vooralsnog wel uitgaat van de opgenomen referentielijnvoering en wij over deze lijnvoering niet eerder met u hebben kunnen spreken staat in bijlage C onze reactie op deze referentielijnvoering. Voor onze specifieke adviezen over het volume: zie onze adviezen bij artikel 4 en de uitwerking van de adviezen over artikel 2 en 4 in bijlage B bij dit advies.

Artikel 3. Logistieke prestatie-eisen.

U vraagt de Concessiehouder zo veel mogelijk in te zetten op directe verbindingen (lid 1 onderdeel b). Dit juichen wij toe want een overstap is voor reizigers een drempel. Wel merken we op dat deze eis niet mag leiden tot een lager frequente dienstregeling. De Concessiehouder kan ook worden gestimuleerd overstappen prettiger te maken door korte loopafstanden en verbeteren van de betrouwbaarheid.

Wij adviseren u te verduidelijken hoe u de Concessiehouder gaat afrekenen op uw eis van zoveel mogelijk rechtstreekse verbindingen en hoe u wilt voorkomen dat uw eis per saldo tot een slechter vervoerproduct leidt.

Door verbindende treinen te vertragen of zelfs geheel te vervangen door ontsluitende treinen worden de rijtijdverschillen met ontsluitende treinen kleiner. Door deze harmonisatie van rijtijden kan de capaciteit worden vergroot. Zo kan ruimte ontstaan voor extra treinen. Ook kan ruimte worden gecreëerd door treinen langer te laten halteren op knooppunten. Op deze manier kunnen ze worden ingehaald of kunnen rijtijden worden geharmoniseerd. Dergelijke logistieke maatregelen gaan ten koste van de reistijd en zijn daarom onwenselijk. Deze files op het spoor moeten worden voorkomen en zichtbaar worden gemaakt. In de huidige

concessie besteedt u in artikel 30 aandacht aan dit fenomeen. U stelt daarbij onder andere dat de in de netverklaring van de Infrastructuurbeheerder vastgestelde plannormen voor rijtijden het uitgangspunt moeten zijn bij het ontwerp van de dienstregeling en dat de Concessiehouder afwijkingen moet toelichten (lid 3). In het voorgestelde PvE ontbreekt een dergelijke bepaling.

Wij adviseren u 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.

Artikel 4. Bedieningstijden

Met de bedieningstijden en minimumfrequenties in artikel 4 beschrijft u een minimumvolume dat exact identiek is aan het minimumvolume in de huidige concessie. Dit minimumvolume is veel lager dan wat de Concessiehouder in de huidige dienstregeling in de praktijk biedt en sluit dus niet aan bij uw voornemen in artikel 2 om de huidige dienstregeling als absoluut minimum te hanteren. In de beschrijving van het minimumvolume in lid 1 maakt u ook geen onderscheid tussen het minimumvolume van ontsluitende treindiensten en het minimum volume van verbindende treindiensten. Dit past niet bij uw voornemen om juist wel dit onderscheid te maken.

De bedieningstijden en minimumfrequenties in artikel 4 missen elke ambitie, sluiten niet aan bij de eisen van deze tijd en zijn bovendien slecht toetsbaar. Gezien de huidige vervoervraag, het gewenste kwaliteitsniveau voor de reiziger, de woningbouwopgave en de afspraken uit het Klimaatakkoord is een hoger volume noodzakelijk.

Wij adviseren 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 ons voorgestelde volumedefinitie 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.

Er is in de huidige concessie vaak gebruik gemaakt van de afwijkingsmogelijkheid (uitzonderingen die al bestonden in 2014) die is opgenomen in lid 2. U wilt deze afwijkingsmogelijkheid opnieuw opnemen maar dan met referentiejaar 2019. Wij constateren

dat deze afwijkingen op sommige trajecten groter zijn dan in 2014 omdat in de tussentijd nieuwe ontheffingen zijn verstrekt. Bovendien mag er niet van worden uitgegaan dat afwijkingen van 10 jaar geleden nog steeds passen bij de vervoervraag van nu. Het is ook onwenselijk dat er moet worden teruggerepen op oude dienstregelingen om te zien of een afwijking is toegestaan. De concessie dient zelfstandig leesbaar te zijn. Wij constateren dat de afwijkingen met name gelden in de vroege ochtend op zaterdag en zondag omdat op deze momenten de vervoervraag lager is. Het ligt daarom voor de hand de bedieningstijden in de vroege ochtend in het weekend nader te specificeren. Door dit te doen zoals beschreven in bijlage B zijn de historische afwijkingen van lid 2 niet meer nodig.

Wij adviseren 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 adviseren wij u de bedieningstijden voor de zaterdag- en zondagochtend aan te passen conform ons voorstel in bijlage B.

In de huidige concessie geldt een ontheffingsmogelijkheid van de bedieningseisen (artikel 69 huidige concessie) inclusief adviesrecht voor Consumentenorganisaties. Op deze manier kunnen nieuwe afwijkingen worden mogelijk gemaakt. In de nieuwe concessie ontbreekt deze mogelijkheid. Wel noemt u in de tweede volzin van lid 2 eerder verstrekte ontheffingen. Dit kan de suggestie wekken dat ontheffing wel mogelijk is. Wij constateren dat de ontheffingsmogelijkheid in de huidige en vorige concessie veelvuldig gebruikt is. Omdat elk jaar ontheffing kan worden gevraagd ten opzichte van de situatie van het vorige jaar kan sluipenderwijs een verslechtering plaatsvinden van het aanbod. Bovendien is een totaalbeeld van de ontheffingen zo moeilijk te krijgen. Ook zijn in het verleden ontheffingen verstrekt op basis van het onderhoudsrooster van ProRail. Dit onderhoudsrooster wijzigt jaarlijks en het is dus mogelijk dat dit rooster inmiddels geen belemmering meer is. Er vindt echter geen toets plaats op eerder verstrekte ontheffingen. Hoewel wij vinden dat het instrument ontheffing tot een minimum moet worden beperkt, zijn wij van mening dat er wel een ontheffing mogelijkheid moet zijn, onder de voorwaarde dat rekening wordt gehouden met bovengenoemde bezwaren tegen de huidige ontheffingsregeling.

Wij adviseren 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.

De gewenste vroegere en latere verbindingen en de gewenste nachttreinen in bijlage B kunnen een conflict opleveren met het onderhoudsrooster van ProRail. Vaak is dit rooster slechts op één of twee dagen per week van toepassing en kan dus op de andere dagen wel een trein rijden. In de nacht(en) dat het onderhoudsrooster geldt kan in sommige gevallen wel een paar minuten eerder (laatste trein) of later (eerste trein) een verbinding worden geboden, eventueel in combinatie met het overslaan van een enkel station. Uitgangspunt

moet zijn dat de eerste/laatste verbinding van de dag zo veel mogelijk rijdt en zo veel mogelijk aansluit bij het reguliere basispatroon.

Wij adviseren u 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. Wel vragen wij u daarbij 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.

Artikel 5. Vervangend vervoer

In lid 1 geeft u de Concessiehouder een onmogelijke en tegenstrijdige taak. U vraagt namelijk om én de hinder voor reizigers te verminderen én om daarbij een afweging te maken over de kosten en baten van alle partijen. Dat vinden wij principiële onjuist. Hinder voor reizigers is ook niet in geld uit te drukken. Door de hinder door de jaren heen te monitoren in het Vervoerplan (verwachting) als in het Jaarverslag (realisatie) wordt inzichtelijk hoe de Concessiehouder er samen met de Infrastructuurbeheerder in slaagt de hinder te beperken. De bestaande rekenmethode voor het bepalen van de Extra ervaren ReizigersMinuten (ERM) is hiervoor een goede indicator. Door dit te concretiseren wordt duidelijker wat u van de Concessiehouder vraagt.

Wij adviseren 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)"

Bij werkzaamheden moeten alternatieve reisopties een zo kort mogelijke reistijd hebben (lid 2). In lid 3 t/m 7 werkt u verschillende alternatieve reisopties uit en stelt daarbij een norm van maximaal 45 minuten extra reistijd. In lid 8 noemt u voor verstoringen in beknopte vorm ook deze alternatieve reisopties, maar noemt u niet het doel van een zo kort mogelijke reistijd en ook niet de 45 minuten norm. Hierdoor kan de Concessiehouder bij verstoringen een langere omreisroute per trein aanbieden aan reizigers zonder vervangend busvervoer in te zetten, terwijl ze op hetzelfde traject in de situatie van werkzaamheden wel vervangend busvervoer zou hebben ingezet.

Wij juichen het toe dat u het treinvervangend busvervoer bij werkzaamheden gratis wil maken (lid 7). Dit voorkomt fouten bij in- en uitchecken en daarmee dat reizigers naast de hinder ook nog te maken krijgen met extra kosten. U hebt deze bepaling niet opgenomen voor vervangend busvervoer bij verstoringen. Dit is onduidelijk voor reizigers en klantvriendelijk.

Wij adviseren u 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.

Wij ondersteunen de eis dat de Concessiehouder bij een verstoring op zo kort mogelijke termijn voor alternatieve reisopties moet zorgen (lid 8). Wij constateren dat u hier echter geen norm voor stelt terwijl u dit wel doet in artikel 41 lid 2 en 3 van de huidige concessie.

Wij adviseren 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.

In lid 8 eist u een scenario-draaiboek waarin de Concessiehouder in overleg met de Infrastructuurbeheerder, afhandelingsscenario's opneemt voor te verwachten verstoringen. Wij zouden graag zien dat de Consumentenorganisaties en andere vervoerders hierbij betrokken worden.

Wij adviseren u in lid 8 toe te voegen dat met andere vervoerders en Consumentenorganisaties wordt overlegd over het scenario-draaiboek voor verstoringen.

In lid 9 vraagt u in de uitwerkingsscenario's zoals benoemd in het achtste lid expliciet aandacht voor de Brede Groep reizigers en voor reizigers die een fiets willen meenemen. Deze omschrijving laat veel ruimte over voor interpretatie. Wij zouden graag een harde eis zien dat bij lid 3, 4, 5, 6 en 8 altijd een toegankelijk alternatief beschikbaar moet zijn voor de Brede groep reizigers. Het kan namelijk ook zo zijn dat een reiziger binnen lid 3 of 5 deze reis niet kan maken, omdat er bijvoorbeeld geen reisassistentie beschikbaar is, of omdat een reiziger zijn/haar hulpmiddel niet mee kan nemen in andere modaliteiten.

Wij adviseren u 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.

U eist voor reizigers die stranden een thuiskomgarantie (lid 11) waarbij de reiziger gerechtigd is zelf vervangend taxivervoer te regelen op kosten van de Concessiehouder als deze reiziger geen contact kan krijgen met een servicemedewerker.

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

U wilt deze thuiskomgarantie en vergoedingsregeling niet laten gelden bij zeer grote verstoringen met landelijke uitstraling (lid 12). De reiziger moet ook in deze situatie de

kosten voor vervoer vergoed krijgen. De door u voorgestelde uitzondering is in strijd met de EU-verordening 2021/782 artikel 20, die omvang van de verstoring niet als uitzondering beschouwd. Voor reizigers geldt bovendien dat zij ook bij verstoringen met landelijke uitstraling bijstand mogen verwachten. Tevens is het aannemelijker dat bij verstoringen met landelijke uitstraling een gestrande reiziger geen contact kan krijgen en dus zelf alternatief vervoer moet regelen.

Wij adviseren u lid 12 te laten vervallen.

U noemt nergens in artikel 4 en 5 de bussen die wekelijks op sommige trajecten rijden op momenten dat er geen treinen kunnen rijden wegens het onderhoudsrooster. Gezien de kosten die de Concessiehouder voor deze bussen maakt is het van belang te borgen dat deze blijven rijden. U kunt tegelijkertijd de Infrastructuurbeheerder prikkelen een oplossing te zoeken zodat treinen waar vervoervraag naar is kunnen rijden zodat inzet van bussen niet nodig is.

Wij adviseren u de Concessiehouder te verplichten bussen in te zetten als vervanging voor treinen tijdens het onderhoudsrooster als er voldoende vervoervraag is.

Artikel 7. Spreiden

Wij onderschrijven het belang om de Concessiehouder een actieve rol te laten spelen bij het maken van afspraken met werkgevers en onderwijsinstellingen over het spreiden van reizigers over de dag. Het is echter een verkeerde keuze dat u de Concessiehouder voor het spreiden van reizigers ruimte wil geven om tarieven in de spits met 10% te verhogen. De tarieven op het spoor zijn reeds in sterke mate gedifferentieerd doordat reizigers met abonnementen tot 40% korting kunnen krijgen in de daluren. Bovendien experimenteert NS met nog hogere kortingen op specifieke trajecten in de daluren. Wij juichen uiteraard dergelijke (extra) kortingen toe.

Een hoger tarief in de spits maakt echter de trein minder aantrekkelijk ten opzichte van de auto, ook als dit betekent dat tarieven in de daluren iets lager worden. Het risico van een omgekeerde modal shift en meer congestie op de weg is daardoor groot. Dit gaat in tegen de beleidsambities van het Klimaatakkoord, de woningbouwopgave en het bereikbaar houden van Nederland. Ook vergroot dit het risico op vervoersarmoede. Wij verwachten dat het aantal reizigers dat de spits zal omruilen voor het dal door deze maatregel slechts marginaal zal zijn. Veel reizigers kunnen hun reistijden niet aanpassen of hebben geen alternatieve reismogelijkheden. Ook moet rekening gehouden worden met de impact op regionale (trein)concessies, waar geen extra spitsheffingen mogelijk zijn.

Voor auto's geldt geen spitsheffing. Als u tariefverhoging in de spits toestaat is er geen sprake van een brede nationale multimodale aanpak zoals u schrijft in de inleiding van artikel 7.

Tenslotte vinden wij het belangrijk dat de tarieven van het openbaar vervoer voor reizigers overzichtelijk en inzichtelijk blijven. Dat is met tariefdifferentiatie naast alle bestaande kortingsregelingen niet het geval. Voor het vertrouwen in het OV-systeem is het belangrijk dat de reiziger de prijsverschillen en bijbehorende regels makkelijk doorziet. Alleen dan hebben prijsverschillen de beoogde sturende werking.

Wij adviseren 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."

Artikel 9. Toegankelijkheid

Het VN Verdrag Handicap kent een 'stand still' bepaling: toegankelijkheid mag nooit achteruitgaan. De afgelopen jaren is gewerkt aan verbetering van de toegankelijkheid. Deze vooruitgang moet geborgd worden. Daarnaast zal de EU-Richtlijn 2019/882 (EAA) vanaf 2025 nadere eisen stellen aan toegankelijkheid van producten en diensten binnen het OV, onder andere op het gebied van toegankelijkheid van reisinformatie, klantenservice en bejegening.

Wij adviseren 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.

Artikel 10. Toegankelijkheid van treinreizen

Het is positief dat de Concessiehouder op verzoek van een andere spoorvervoerder de regie kan krijgen over de reisassistentie van die andere spoorvervoerder (lid 7 en 8). Wij gaan graag nog een stap verder. Het is wenselijk dat er één landelijk systeem is voor het aanmelden van reisassistentie en dat de voorwaarden voor deze reisassistentie ook bij alle vervoerders gelijk zijn. Dit maakt het systeem laagdrempelig en de service goedkoper in de uitvoering. De reisassistentie wordt steeds vaker door een derde partij uitgevoerd. Als dezelfde partij voor meerdere vervoerders in één gebied de reisassistentie uitvoert, leidt dit mogelijk tot een betrouwbaarder en efficiënter systeem.

Wij adviseren 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). Wij adviseren tevens de mogelijkheid te

creëren dat reisassistentie een landelijke systeemtaak wordt welke wordt verzorgd door de Concessiehouder indien de OV-besluitvormingsstructuur daartoe beslist.

Artikel 11. Toegankelijkheid van materieel

Wij onderschrijven de eis dat al het nieuwe materieel zelfstandig toegankelijk moet zijn. Daarom is het opmerkelijk dat er geen einddatum is voor uitfasering van DDZ en ICMm en wel voor materieeltypen van recentere datum (lid 1). Toegankelijkheid van treinen is veel meer dan alleen zelfstandige toegankelijkheid. Reizigers in een rolstoel moeten niet alleen zonder hulp van personen de trein in en uit kunnen komen, maar ook zonder deze hulp coupés kunnen bereiken. Zij moeten niet als enige optie hebben geparkeerd te worden op het balkon. In andere concessies zien wij bepalingen over het aantal rolstoelplekken en de inrichting van deze rolstoelplekken. Ook staan daarin eisen over het gebruik van contrasterende kleuren in het interieur en het toepassen van tactiele informatie.

Wij adviseren 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.

Gedurende de looptijd van de Concessie moet de Concessiehouder in de informatievoorziening onderscheid gaan maken naar de geschiktheid per type rolstoel en scootmobiel (lid 4). Deze bepaling mist een duidelijke deadline. Juist aan het begin van de concessie termijn is deze informatie belangrijk omdat het aantal niet-zelfstandig toegankelijke treinen geleidelijk afneemt.

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

Artikel 12. Reisassistentie

Uiterlijk aan het einde van de huidige HRN-concessie zullen alle stations reisassistentie hebben met uitzondering van twee stations omdat daar fysiek geen ruimte is voor een rolstoellift. Overige reisassistentie waar geen rolstoellift voor nodig is zal op deze stations wel worden geboden. Wij begrijpen daarom niet waarom u het aantal stations met reisassistentie in lid 1, lid 2 en bijlage 4 van de nieuwe concessie aanzienlijk beperkt. NS biedt momenteel op een aantal stations ook de '1 Stap Verder' service. Op deze stations kunnen reizigers met een visuele beperking begeleiding krijgen naar de eerstvolgende vorm van openbaar vervoer.

Wij adviseren 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.

Wij adviseren 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.

Artikel 13. Fietsen in de trein

Als de Concessiehouder zorgt voor voldoende fietsplekken die goed vindbaar en toegankelijk zijn dan is er geen impact voor de reistijd. De impact op de vervoerscapaciteit per trein is ook verwaarloosbaar. Situaties waarin het aanbod van fietsplekken niet aansluit bij de vervoervraag beperken zich tot specifieke materieeltypes, specifieke trajecten en specifieke tijdstippen in het hoogseizoen. Dat lost zich in de praktijk vaak goed op. De Concessiehouder moet op deze specifieke trajecten en tijdstippen rekening houden met zowel het verwachte aantal reizigers als met de vraag naar fiets- en bagageruimte.

U biedt ruimte voor de Concessiehouder om "laagdrempelige voorwaarden" te stellen. Dit biedt de Concessiehouder de gelegenheid om voor fietsvervoer een aanmeld- of reserveringsplicht in te voeren. Dit zou het fietsvervoer zeer onaantrekkelijk maken. Fietsvervoer is niet altijd planbaar, zeker niet op de terugweg na een fietstocht. Een aanmeld- of reserveringsplicht geeft stress tijdens de reis en problemen bij verstoringen en is geen "laagdrempelige voorwaarde" [Zie ook: Locov 2021-168171 Advies fietsreservering via Treinwijzer, d.d. 11 juni 2021 en Locov 2021-329610 Ongevraagd advies fietsreserveren, d.d. 6 december 2021].

Wij adviseren 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. Wij adviseren u expliciet een aanmeld- en reserveringsplicht voor fietsvervoer te verbieden.

Volgens Europese verordening 2021/782 artikel 6 moeten nieuwe en vernieuwde treinstellen een toereikend aantal plekken voor fietsen hebben. Voor fietsland Nederland is daarom een hoog minimum nodig. Nieuwe Duitse ICE's hebben ten minste 8 fietsplekken. Ook het Europees Parlement heeft uitgesproken dat 8 fietsplekken het minimum zou moeten zijn. [<https://www.ecf.com/news-and-events/news/european-parliament-backs-eight-spaces-bicycles-trains>]. Door dit aantal op te nemen in de concessie wordt een noodzakelijke verbetering bereikt voor het fietsvervoer.

Wij adviseren 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 vragen wij een inspanningsverplichting de extra plekken voor 2028 te realiseren.

De lengte van de fietsplekken is in het huidige materieel in een aantal gevallen te kort. De fietsplekken moeten ruim genoeg zijn om plek te kunnen bieden aan een standaard grote stadsfiets. De lengte van deze fietsen is volgens stichting Fietsparkeur 1,92 meter [Bron: Normstellend document fietsparkeersystemen Versie 2.5, Juli 2021, <https://fietsparkeur.nl/uploads/Normstellend%20document%20fietsparkeur%202.5%20juli%202021.pdf>]

Wij adviseren 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.

Er wordt in lid 4 terecht gevraagd om aandacht voor de omgang met verstoorde dienstregelingssituaties bij het fietsvervoer. Wij missen een bepaling over fietsvervoer bij werkzaamheden. Als een omreisroute per trein beschikbaar is hebben wij begrip dat fietsen niet mee kunnen in vervangend busvervoer. Een omreisroute is echter niet altijd beschikbaar.

Wij adviseren de Concessiehouder te verplichten tot alternatief fietsvervoer met de bus bij werkzaamheden indien er geen geschikte omreisroute beschikbaar is over het spoor.

In lid 5 wordt gevraagd om informatie over de locatie van fietsplekken in de trein ten opzichte van het perron voorafgaand aan vertrek. Het is onduidelijk wanneer de Concessiehouder in voldoende mate aan deze eis voldoet en of dit voor wat betreft de informatie op het perron valt onder het Dienstencentrum Reisinformatie (zie artikel 14).

Wij adviseren 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.

Wij adviseren 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.

Artikel 14. Reisinformatie op het station

U belegt de ketentaak voor het leveren van het Dienstencentrum Reisinformatie (DCRI) bij de Concessiehouder. Wij missen kwaliteitscriteria voor deze belangrijke ketenvoorziening.

Wij adviseren u kwaliteitscriteria vast te stellen voor het Dienstencentrum Reisinformatie (DCRI), onder meer ten aanzien van de beschikbaarheid (percentage)

en het eisen van het tonen van informatie over de drukte per gedeelte van de trein indien deze beschikbaar is. Wij adviseren u de Concessiehouder te verplichten drukte-informatie per treinstel aan te leveren aan het Dienstencentrum.

Artikel 15. Reisinformatie in reguliere dienst

Wij onderschrijven het belang van juiste, tijdige, consistente en actuele reisinformatie (lid 1).

Naast informatie in de trein en op het station is ook de informatie aan de buitenzijde van de trein van belang.

Wij adviseren 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. Wij adviseren u te eisen dat het technisch mogelijk wordt gemaakt hierbij lijnnummers en lijnkleuren te tonen voor een grotere herkenbaarheid van treinen.

In lid 2 en 3 vraagt u toegankelijke reisinformatie via relevante communicatiekanalen waarbij voldoende rekening wordt gehouden met Reizigers met verschillende beperkingen. Deze eisen laten ruimte voor interpretatie. Het is niet duidelijk welk ambitieniveau moet worden bereikt. Dit ambitieniveau zal van invloed zijn op de benodigde investeringen door de Concessiehouder.

Wij adviseren 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. Wij adviseren 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.

In lid 4 vraagt u de Concessiehouder "indien onderdeel van een volledig reisadvies" ook reisinformatie over treinen van andere spoorvervoerders te geven. Reizigers dienen altijd deze reisinformatie te krijgen over andere vervoerders, ook als dit geen onderdeel is van een volledig reisadvies.

Wij adviseren lid 4 aan te passen door "indien onderdeel van een volledig reisadvies" te schrappen.

In lid 5 staat een inspanningsverplichting om de deur-tot-deur reisinformatie te verbeteren en daarbij oog te hebben voor andere aanbieders "indien dit voor de Reiziger tot betere reisopties leidt". Beter reisopties kunnen niet alleen gerelateerd zijn aan reistijd maar ook aan aantal overstappen of tarieven. Het is aan de reiziger en niet aan de Concessiehouder om te kiezen uit het totale aanbod en te beoordelen of een reisoptie "beter" is. Verordening

2021/782 vraagt dat de "Belangrijkste aansluitende diensten" worden aangekondigd." U kunt in de concessie hier kwaliteitscriteria voor vastleggen.

Wij adviseren 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.

Artikel 17. Reisinformatie rond werkzaamheden

Reizigers moeten adequaat en tijdig worden geïnformeerd over geplande buitendienststellingen (lid 1). In lid 2 definieert u het begrip tijdig door te stellen dat gewijzigde Reisinformatie ten minste twee weken voor aanvang van de Buitendienststelling beschikbaar moet zijn. Dit is te kort en is meer gericht op de uiterste termijn conform de huidige werkprocessen dan op de gewenste output voor de reiziger die met name voor recreatieve doeleinden reizen soms al maanden van tevoren plant. In de praktijk toont de Concessiehouder werkzaamheden op dit moment circa 8 weken van tevoren. Deze periode moet en kan langer. In veruit de meeste gevallen zijn werkzaamheden al bekend bij de capaciteitsverdeling. De reiziger die zijn reis vooruit plant kan en moet in dat geval op zijn minst wel gealerteerd worden.

Wij adviseren 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.

U vraagt adequate informatie met adviezen over alternatieve reisopties. U geeft niet aan wanneer de informatie adequaat is. Behoeften van reizigers op dit vlak verschillen. Sommige reizigers hebben voldoende aan alertering en checken vervolgens de reisplanner. Ander reizigers willen graag geïnformeerd worden over de reden van de werkzaamheden, de gevolgen per treindienst, de gevolgen voor de reistijd en een advies op maat krijgen.

Wij adviseren u 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.

Artikel 18. De Reiziger centraal in de service

Wij zijn positief over uw voorstel om de Concessiehouder te verplichten jaarlijks onderzoek te doen onder Reizigers en hierbij de Consumentenorganisaties te betrekken (lid 2). U stelt dat aanpassingen door de Concessiehouder bij verdere digitalisering van de service aan de Reiziger op een toegankelijke wijze gebracht moeten worden. Dit uitgangspunt zien wij graag

verder geconcretiseerd omdat wetgeving hierover voor nieuwe toepassingen strenger is dan voor bestaande.

Wij adviseren 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.

U vraagt de Concessiehouder in het Vervoerplan te beschrijven hoe deze de klantvriendelijkheid en service aan de Brede groep Reizigers verbetert en daarbij in te gaan op de voorkeur van specifieke groepen reizigers voor een vorm van menselijk contact tijdens de reis (lid 4 a). Reizigers hebben niet alleen behoefte aan service en contact tijdens de reis, maar ook voorafgaand en achteraf.

Wij adviseren 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.

Momenteel biedt de Concessiehouder op zijn website en in de app alleen informatie in het Nederlands en Engels. Om toegankelijk te zijn voor de Brede groep reizigers is het wenselijk dat ook informatie in andere talen wordt geboden.

Wij adviseren de Concessiehouder te verplichten informatie beschikbaar te stellen in meer talen dan alleen Nederlands en Engels.

Artikel 19. Klantenservice en klachtafhandeling

U heeft het over een acceptabele bereikbaarheid en beantwoordingstermijn van de klantenservice, maar geeft niet aan wat voor u acceptabel is. Een eerste antwoord moet snel worden gegeven. Als verder uitzoekwerk nodig is kan de reiziger worden verteld op welke termijn een nadere reactie volgt.

Wij adviseren 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 lid 1a stelt u dat de Klantenservice ten minste bereikbaar moet zijn via de Relevante Communicatiekanalen en in lid 1b vraagt u dit ook voor het indienen van klachten. U stelt daarbij dat het indienen van klachten laagdrempelig moet zijn. Wij juichen het toe dat u expliciet ook e-mail en telefoon als communicatiekanaal ziet. Nog steeds is er een groep reizigers voor wie post een belangrijk communicatiekanaal is.

Wij adviseren naast de Relevante communicatiekanalen de klantenservice en het indienen van klachten ook toegankelijk te houden per post.

In lid 3 eist u dat de Concessiehouder de reiziger dient te informeren over mogelijke vervolgopties indien deze zich niet kan vinden in de geboden oplossing. Wij missen een expliciete verplichting voor de Concessiehouder mee te werken aan bemiddeling door de OV-ombudsman en zich aan te sluiten bij de landelijke Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

Wij adviseren de Concessiehouder te verplichten mee te werken aan bemiddeling door de OV-ombudsman en zich aan te sluiten bij de landelijke Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

Artikel 20. Service op stations

De Concessiehouder is vrij om de service op stations (loketten, servicemedewerkers) naar eigen inzicht in te richten. Het serviceniveau van 2019 geldt daarbij als basis. De concessie moet zelfstandig leesbaar zijn. De verwijzing naar 2019 is ook opmerkelijk omdat recent een adviesprocedure is doorlopen over de serviceverlening op stations [Zie: Besluit aanpassingen service op stations, NS, 5 januari 2022 CC/PA/TD-911].

Wij adviseren u 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. Wij adviseren ook de overige toezeggingen van NS uit het besluit d.d. 5 januari 2022 te borgen in de concessie.

In lid 2c vraagt u de Concessiehouder bij voorgenomen aanpassingen van het serviceniveau mogelijke samenwerking met andere vervoerders te beschrijven. De ontwikkeling van dergelijke geïntegreerde serviceconcepten is sowieso wenselijk. Dit stimuleert OV-brede serviceverlening voor de reiziger en zorgt voor meer efficiëntie waardoor op meer locaties loketten voor reizigers behouden kunnen worden. Ook voor kaartautomaten is samenwerking wenselijk.

Wij adviseren 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.

Artikel 21. Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage (AVR) en Geld terug bij vertraging (GTBV)

U stelt een Geld terug bij vertraging regeling voor die uitkeert vanaf 30 minuten vertraging. Voor de HSL is dit een verslechtering ten opzichte van de huidige situatie waarin vanaf 15

minuten wordt uitgekeerd. U motiveert deze verslechtering van de voorwaarden niet. De norm van 15 minuten sluit beter aan bij uw KPI Reizigerspunctualiteit die ook de grens van 15 minuten hanteert. Ook de decentrale concessie Limburg vergoedt vanaf 15 minuten vertraging. Deze scherpere grens is een goede prikkel om grote vertragingen te voorkomen.

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

In lid 7 vraagt u de Concessiehouder om de Reiziger proactief te attenderen op het recht op GTBV. Dit zou niet alleen moeten gaan over het informeren over de regeling. Ondanks de bekendheid met de regeling vergeten reizigers vaak hun geld terug te vragen of vinden dit te lastig om te doen. Reizigers zouden betere service moeten krijgen. GTBV is immers geld waar zij recht op hebben. Dit kan door GTBV zo veel mogelijk automatisch te verstrekken zoals bijvoorbeeld wordt gedaan door de Italiaanse spoorvervoerder Italo [<https://www.italotreno.it/en/support-contacts/faq?faqID={55EC1F25-02DB-47FD-8E15-034AFA3A9B68}>]. Reizigers die op Rekening reizen bij NS zouden hier direct gebruik van kunnen maken. Bij de nieuwe betaalmethoden is dit voor reizigers die reizen met de nieuwe OV-chipkaart, bankpas of mobiel technisch geen probleem. Door automatische teruggave te eisen sluit u dus ook aan bij de mogelijkheden die de huidige technologie biedt (lid 6). Dit zal een positief effect hebben op de algehele klantbeleving.

Wij adviseren de Concessiehouder te verplichten Geld terug bij vertraging zo veel mogelijk automatisch te verstrekken.

Reizigers hebben volgens bijlage 7 geen recht op GTBV als de vertraging het gevolg is van overmacht of stakingen. Voor een reiziger maakt de oorzaak van de vertraging niet uit. Bovendien moet de concessiehouder maximaal geprikkeld worden om te blijven presteren en de invloed van externe zaken te minimaliseren. Als werkgever heeft de concessiehouder bovendien een rol bij stakingen.

Wij adviseren de uitzondering voor overmacht en stakingen in de GTBV-regeling te schrappen.

Momenteel geldt de GTBV-regeling nog niet bij overstappen van een trein van de Concessiehouder naar een trein van een andere vervoerder en vice versa. Reizigers in een gebied met meerdere vervoerders krijgen hierdoor minder vaak GTBV. Mochten in de toekomst meer treindiensten worden gedecentraliseerd dan krijgen meer reizigers te maken met een verslechtering van hun rechten voor GTBV. Hier ligt een regietaak voor u als eindverantwoordelijke voor het OV-systeem.

Wij adviseren 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. Wij vragen u hierover afspraken te maken met de andere Concessieverleners binnen het NOVB en adviseren u in de concessie

reeds op te nemen dat de Concessiehouder verplicht is hieraan mee te werken. Idealiter doen ook open toegang vervoerders mee met deze regeling. U kunt hiervoor in het belang van de reiziger algemene regels stellen.

Het GTBV-bedrag voor diverse NS-abonnementen is onduidelijk. In de huidige concessie geldt voor alle NS-flexabonnementen dat de teruggave bij 30 tot 60 minuten vertraging 50% is van de ritprijs. Dit is een eerlijke berekening want zo krijgen reizigers met en zonder abonnement even veel terug. Voor de oude abonnementen op saldo gold dat de teruggave gebaseerd was op de abonnementsprijs. In bijlage 7 van het PvE lijkt u deze oude bepalingen van toepassing te verklaren op NS Flexabonnementen. Immers: de gelijklopende saldo-abonnementen bestaan niet meer. Voor reizigers die een lange rit maken en vertraging hebben is dit een aanzienlijke verslechtering.

Wij adviseren het GTBV-bedrag voor alle abonnementen te baseren op de ritprijs.

In lid 5 staat dat de GTBV-regeling ook geldt voor "binnenlandse Reizigers in [PM]". Wij vermoeden dat u hiermee doelt op binnenlandse reizigers in grensoverschrijdende treinen mochten er binnen de concessie dergelijke treinen komen. Wij delen dit uitgangspunt, maar zijn van mening dat dit ook moet gelden voor grensoverschrijdende reizigers. Indien een trein binnen de concessie valt moet voor de hele reis met deze trein dezelfde GTBV-voorwaarden gelden als voor binnenlandse reizigers. Deze voorwaarden zijn namelijk gunstiger voor reizigers dan de Europese GTBV-voorwaarden.

Wij adviseren 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.

Bij aanvang van de Concessie verzorgt de Concessiehouder GTBV ten minste via een digitale onlineapplicatie (lid 8). Met deze bepaling wordt een alternatief voor reizigers die niet digitaal vaardig zijn niet langer gegarandeerd. Momenteel is het nog mogelijk om GTBV telefonisch te regelen via de Klantenservice van de Concessiehouder. In het verleden bood deze ook papieren restitutief formulieren.

Wij adviseren 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.

Wij zien graag verduidelijkt wat u verstaat onder een gebruiksvriendelijke regeling voor gevonden voorwerpen (lid 4). De Concessiehouder heeft eerder dit jaar toegezegd dat de dienstverlening voor gevonden en verloren goederen wordt uitgebreid naar alle Samen Service stations [Zie: Besluit aanpassingen service op stations, NS, 5 januari 2022 CC/PA/TD-911].

Wij adviseren u 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.

Artikel 22. OV-betaalmiddel en toekomstige betaalwijzen en het gebruik ervan

De Concessiehouder faciliteert de systemen voor de aanschaf van landelijke vervoersbewijzen (lid 1) en moet daarbij "voldoende" rekening houden met de voorkeuren van de Brede groep Reizigers en de mogelijkheden die de technologie biedt (lid 1). Dit is een goed uitgangspunt, maar laat tegelijk ruimte voor interpretatie door de Concessiehouder. Dit lid gaat niet alleen over de verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen online, maar ook over de verkoop via kaartautomaten. Nu steeds meer reizigers op rekening reizen zijn minder kaartautomaten nodig. Er zijn echter ook doelgroepen die afhankelijk zijn van de kaartautomaat.

Wij adviseren 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.

Momenteel is het voor reizigers uit andere EU-landen zeer moeilijk aan een abonnement te komen, aangezien de website van de Concessiehouder alleen bruikbaar is met een Nederlands adres en Nederlandse bankrekening.

Wij adviseren u 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 Concessiehouder spant zich op verzoek in om met aanbieders van mobiliteit concessie overschrijdende (multimodale) reisproducten aan te bieden (lid 3) en om aanbieders van internationale mobiliteit zijn binnenlandse reisproducten te laten verkopen (lid 4). Wij missen in deze bepalingen de vraag naar een meer proactieve inzet van de Concessiehouder en voorwaarden ten aanzien van de prijs van deze reisproducten om zo een gelijk speelveld te borgen.

Wij adviseren u 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.

Wij missen een bepaling dat de Concessiehouder zich moet inspannen om reisproducten te verkopen van buitenlandse vervoersmaatschappijen. In de kaartautomaat en online worden niet alle bestemmingen aangeboden in de buurlanden of vaak alleen tegen het dure internationale tarief en niet het goedkopere regionale tarief.

Wij adviseren 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.

Het is wenselijk dat de Concessiehouder zorgdraagt voor het geldig zijn van abonnementen aan beide kanten van de grens tot het eerste knooppunt. Dit voorkomt dat grensreizigers op het grenstraject geen gebruik kunnen maken van de aantrekkelijke producten aan beide kanten van de grens.

Wij adviseren 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.

Ingeval van ontbrekende of defecte OV-chipkaartapparatuur of andere betaalapparatuur zorgt de Concessiehouder voor een klantvriendelijke oplossing richting de Reiziger (lid 9). In deze situatie zijn in onze ogen de enige klantvriendelijke oplossingen dat de reiziger gratis kan reizen of tijdens de rit bij het personeel, zonder extra kosten, alsnog kan inchecken. Dit moet ook gelden voor situaties dat de kaartautomaat defect is. De oorzaak van het niet kunnen inchecken ligt immers buiten de reiziger.

Wij adviseren 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.

Artikel 23. Tarieven

Kern van uw voorstel is dat u een beperkt aantal beschermde reisproducten aanwijst en de ontwikkeling en de prijs van overige reisproducten geheel aan de Concessiehouder laat. De enige wijziging die u voorstelt maakt het spoor juist onaantrekkelijker. Dit betreft het introduceren van de mogelijkheid van tariefdifferentiatie (lid 9). Dit vinden wij een principiële verkeerde keuze die het openbaar vervoer in een slechtere concurrentiepositie plaatst ten

opzichte van de auto. Deze maatregel werkt de doelen van het Klimaatakkoord tegen en helpt niet bij het bereikbaar houden van Nederland. Voor ons advies hierover verwijzen we u naar de opmerkingen en ons advies bij artikel 7.

Wij reageren hieronder allereerst op uw voorstellen over tarieven en geven u naar aanleiding daarvan adviezen om de eisen hieromtrent te verbeteren. Vervolgens doen wij u enkele aanvullende voorstellen om te komen tot een aantrekkelijker vervoerproduct.

Uw uitgangspunt is dat het vervoerproduct betaalbaar moet zijn (lid 1). Dit onderschrijven wij. U bepaalt echter alleen voor een beperkt aantal beschermde reisproducten dat de prijzen niet sterker mogen stijgen dan de consumentenprijsindex. Dit beschermt twee groepen reizigers: incidentele reizigers en zeer frequente reizigers. De Concessiehouder mag echter de prijzen van de meeste abonnementen en de kortingspercentages van deze reisproducten ongelimiteerd wijzigen. Juist deze producten zorgen voor de betaalbaarheid voor reizigers die wel vaak met de trein reizen, maar niet dagelijks in de spits. Gezien uw inzet om te komen tot reizigersspreiding is het vreemd dat u deze reizigers niet beschermt maar de forenzen die met Altijd Vrij of Traject Vrij voornamelijk in de spits reizen wel beschermt. Dit betreft forenzen die deels thuiswerken of buiten de spits reizen en veel sociaal-recreatieve reizigers die in de daluren reizen. U borgt de betaalbaarheid voor deze grote groep reizigers niet. In lid 2 regelt u wel dat er een kortingsregeling voor ouderen moet blijven voor reizen buiten de spits. Wij zien niet in waarom u ouderen wel deze bescherming biedt, maar andere reizigers niet.

Wij adviseren 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.

Voor kinderen vraagt u een gereduceerd tarief (lid 2). U geeft niet aan hoe groot die reductie ten minste moet zijn. Hierdoor kan de Concessiehouder het tarief en de voorwaarden voor kinderkaartjes vrijelijk wijzigen. De reiskosten voor gezinnen kunnen hierdoor aanmerkelijk toenemen. Al een aantal jaar kunnen kinderen die reizen onder begeleiding van een volwassene gratis reizen met Kids Vrij. Deze regeling maakt reizen met de trein voor gezinnen aantrekkelijk en moet daarom behouden worden.

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

In de huidige concessie is ook een bepaling opgenomen die aangeeft hoe beschermde reisrechten kunnen worden gewijzigd. De beschermde reisrechten vervangen door een alternatief kan in overleg met de overige vervoerders binnen de OV-

besluitvormingsstructuur, na consultatie van de Consumentenorganisaties en na goedkeuring door de Concessieverlener (artikel 54 lid 2).

Wij adviseren u 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.

U vraagt van de Concessiehouder een productportfolio dat aansluit bij de wensen van diverse groepen reizigers. De Concessiehouder biedt op dit moment geen aantrekkelijk product voor scholieren. Voor scholieren die grote afstanden moeten reizen is het spoor nu te duur. In andere landen is het gebruikelijk dat er een aantrekkelijk product is voor scholieren om zo hoge kosten voor gezinnen te voorkomen.

Wij adviseren de Concessiehouder te verplichten een aantrekkelijke propositie te ontwikkelen voor scholieren die vanwege de reisafstand tot school op de trein zijn aangewezen.

In lid 5 bepaalt u dat de Concessiehouder een stijging van de gebruiksvergoeding voor de infrastructuur mag doorberekenen in haar prijzen. Dit is reëel. De Concessiehouder mag daarbovenop echter de verwachte vraaguitval en de daarmee gepaard gaande daling van de inkomsten hierbij verrekenen. Hier zijn wij het niet mee eens. De Concessiehouder kan door verbetering van haar product voorkomen dat deze vraaguitval plaatsvindt. Dat is een normaal bedrijfsrisico.

Wij adviseren u 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".

U handhaaft in lid 8 de mogelijkheid voor de Concessiehouder om een toeslag van 30% te rekenen op de HSL tussen Schiphol Airport en Rotterdam Centraal. Nu de binnenlandse treinen over de HSL volledig worden geïntegreerd in het hoofdrailnet vinden wij de HSL-toeslag niet meer op zijn plaats. De toeslag is foutgevoelig en daarmee klantvriendelijk. De toeslag is ook niet te rechtvaardigen aangezien de reistijdwinst van de HSL ten opzichte van klassiek spoor voornamelijk wordt geboekt door de kortere afstand ten opzichte van het klassieke tracé via de Oude lijn en slechts zeer beperkt door de hogere snelheid. In feite heft u met de HSL-toeslag tol terwijl in het regeerakkoord is afgesproken tol-tracés op te heffen. Het kan in onze ogen niet zo zijn dat u dit op de weg wel doet maar niet op het spoor. Wij merken daarbij op dat Sprinters net zo duur zijn als Intercity's. U heft ook geen Intercity-toeslag. In buurland België wordt ook geen toeslag geheven in Intercity's die 200 km/uur rijden.

De HSL-toeslag remt het gebruik van de HSL. Daarmee is het een hindernis voor de gewenste transitie richting duurzame mobiliteit. Tenslotte is de HSL-toeslag ten zuiden van

Rotterdam al afgeschaft. Er is geen reden de toeslag te handhaven tussen Rotterdam Centraal en Schiphol Airport. De trein rijdt daar net zo hard als ten zuiden van Rotterdam.

Wij adviseren u 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.

Om te komen tot een betere deur-tot-deurreis zijn aanpassingen nodig om de overstap tussen treinen uit de HRN-concessie en het overige OV aantrekkelijker te maken. Daarmee kan de groei van het OV worden gestimuleerd. Voor de reiziger vormt het gehele OV één systeem. Kunstmatige grenzen in tarieven en producten zijn dan lastig. Wij begrijpen dat deze nooit helemaal te voorkomen zijn, maar vinden wel dat dit tot een minimum moeten worden beperkt. Reizigers die overstappen op treinen van andere vervoerders of op regionale bussen, trams en metro's krijgen op dit moment te maken met veel tariefdrempels waardoor reizen per trein onnodig duur is. Door deze drempels aan te pakken kunt u het spoor en daarmee het hele openbaar vervoer veel aantrekkelijker maken. Op regionaal niveau zijn er al positieve ervaringen met dergelijke vormen van tariefintegratie. De nieuwe concessieperiode is hét moment om dit ook landelijk te regelen.

Een eerste noodzakelijke stap is een meer verplichtende intensievere samenwerking met andere vervoerders. De Concessiehouder is zelf net als het ministerie geen partij binnen het Landelijke Tarievenkader (LTK) waar alle regionale vervoerders wel aan deelnemen. De Concessiehouder zit ook niet aan tafel bij de huidige discussies over wijziging van het LTK en ontwikkeling van een nieuw productportfolio in het kader van de nieuwe betaalmethoden. Dit is wel wenselijk want zo wordt voorkomen dat de reiziger te maken krijgt met onnodig dure reizen. De Concessiehouder doet dit echter niet want deelname aan (overleg over) het LTK is niet verplicht.

Wij adviseren u de Concessiehouder te verplichten tot deelname aan het Landelijke tarievenkader en vragen u ook zelf daarin partij te worden.

Het in het LTK overeengekomen minimumtarief van €1,00 geldt bij alle vervoerders met uitzondering van de Concessiehouder. Het minimumtarief van de Concessiehouder ligt namelijk op €2,50. Het gevolg is dat reizigers voor een treinrit van 2 kilometer net zoveel betalen als voor een treinrit van 10 kilometer. Korte ritten zijn dus verhoudingsgewijs duur. Reizigers die overstappen van bus op trein en slechts een korte afstand met de trein afleggen zijn hierdoor veel duurder uit dan wanneer op dat traject ook een bus zou rijden. Parallele buslijnen zijn echter in het verleden juist geschrapt omdat er al een trein was.

Wij adviseren u 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.

Momenteel geldt er bij een overstap tussen treinen van het hoofdrailnet en bus/tram/metro altijd een dubbel opstaptarief. Hierdoor betalen reizigers met een dergelijke overstap tijdens hun reis meer dan reizigers die een vergelijkbare afstand afleggen met alleen de bus of alleen de trein. Het dubbel opstaptarief is een drempel die ketenreizen in het OV ontmoedigt. In veel decentrale concessies is deze "overstapboete" al weggenomen. Bij een overstap tussen bus en regionale trein geldt daar geen dubbel opstaptarief. Het is wenselijk dat dit ook gebeurt op het hoofdrailnet.

Wij adviseren u de Concessiehouder te verplichten mee te werken aan het afschaffen van het dubbel opstaptarief voor overstappen tussen trein en bus/tram/metro. Wij vragen u 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.

Frequente reizigers zijn goedkoper uit met een abonnement. Er bestaan echter in tegenstelling tot tien jaar geleden nauwelijks nog abonnementen die geldig zijn in al het openbaar vervoer. De Concessiehouder biedt op dit moment alleen in Utrecht en in Almere een aantrekkelijk aanbod voor het hele OV in de regio. Voor vergelijkbare reismogelijkheden rond andere grote steden moeten reizigers momenteel nog twee abonnementen aanschaffen en bijna 2x zo veel per maand betalen als in Utrecht. Opmerkelijk is dat NS het aanbod in deze regio's nergens promoot op de eigen website. Veel reizigers hebben daardoor niet in de gaten dat deze aantrekkelijke producten bestaan.

Wij adviseren 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.

Wanneer reizigers meerdere routes kunnen gebruiken tussen twee stations en de vervoerders op deze routes niet dezelfde zijn (bijvoorbeeld route A met alleen de Concessiehouder en route B met de Concessiehouder en een andere vervoerder) dan moeten reizigers bij de aanschaf van hun ticket of abonnement op dit moment verplicht een route kiezen. Dit vraagt te veel kennis van reizigers, is omslachtig en het maakt reizen minder flexibel. Het beperkt het aantal reismogelijkheden per uur voor de reiziger, de reiziger kan bij een verstoring op de ene route niet snel wisselen naar de andere route en het leidt tot te hoge kosten voor de reiziger. Een reiziger die met twee spoorvervoerders reist moet net zo flexibel kunnen reizen als een reiziger die alleen met de Concessiehouder reist. De kortste en snelste route moet altijd toegestaan zijn evenals de route met de minste overstappen, ongeacht of hierbij sprake is meerdere vervoerders.

Wij adviseren u verplichte routekeuze op het spoor af te schaffen.

De Concessiehouder hanteert in tegenstelling tot bus, tram en metro vervoerders als basis voor het bepalen van tarieven niet het aantal kilometers maar het aantal tariefeenheden. Het werken met tariefeenheden is onduidelijk voor reizigers en maakt reizen op specifieke trajecten, met name voor frequente reizigers, onnodig duur. De tariefeenheden zijn ingevoerd om het aantal tariefeenheden op parallelle trajecten even hoog te kunnen maken. Hierdoor is het tarief op enkele trajecten kunstmatig hoog zoals tussen Lelystad en Zwolle en tussen Breukelen en Woerden. Deze kunstmatige verdeling is niet nodig wanneer de hoofdregel is dat reizigers altijd het tarief betalen volgens het kortste traject en reizigers voor deze prijs ook het langere traject mogen volgen als dit sneller is of deze reis minder overstappen kent.

Wij adviseren u 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 Concessiehouder hanteert op dit moment een toeslag van 1 euro voor reizigers die een papieren ticket aanschaffen via de kaartautomaat of het loket. Dit betreft onder andere Enkele reizen, Dagretours, Railrunner, Fietskaart Dal en Dagkaart Hond. Tarieven dienen onafhankelijk te zijn van de betaalmethode. Reizigers die een los kaartje kopen moeten niet duurder uit zijn dan reizigers die inchecken met hun mobiel, OV-chipkaart of bankpas. Bovendien is de toeslag niet nodig om reizigers te stimuleren gebruik te maken van andere betaalmethoden want de meeste reizigers doen dit al. De toeslag is alleen nog een prijsverhoging voor reizigers die afhankelijk zijn van kaartautomaat en/of loket waar geen extra vervoersprestatie tegenover staat.

Wij adviseren u de Concessiehouder te verbieden om toeslagen te heffen voor gebruik van kaartautomaten en loketten.

Artikel 27. Veiligheid

U vraagt de Concessiehouder in lid 3 zich actief in te zetten om onveilige perronsituaties door drukte te voorkomen of hier mitigerende maatregelen voor in te zetten. Wij vinden dit geen taak van de Concessiehouder. Het effect van deze eis kan zijn dat de Concessiehouder gaat proberen het aantal reizigers op drukke stations in de spits te beperken om zo geen kosten te hoeven maken voor inzet van veiligheidsmedewerkers op de perrons. Een ander effect kan zijn dat de Concessiehouder de dienstregeling gaat aanpassen om te voorkomen dat treinen tegelijkertijd aankomen langs hetzelfde perron. Treinen zijn dan langer onderweg dan nodig. Dat is onaantrekkelijk voor de reiziger.

Wij adviseren negatief over artikel 27 lid 3. Wij zien het voorkomen van drukte op de perrons primair als taak van de Infrastructuurbeheerder en van u als eigenaar van de

infrastructuur. Het is uw verantwoordelijkheid tijdig te investeren in voldoende transfercapaciteit zodat de Concessiehouder een zo aantrekkelijk mogelijk vervoeraanbod kan bieden aan de reiziger.

Artikel 29. Sociale veiligheid en meldingen

U verplicht de Concessiehouder jaarlijks een rapportage uit te brengen over incidenten op het gebied van sociale veiligheid. Sociale veiligheid draait om meer dan alleen het terugdringen van incidenten. Het gaat om het algehele veiligheidsgevoel voor reizigers in de trein en op het station. U geeft de Concessiehouder de ruimte om maatregelen te kiezen zoals menselijke toezicht en camerasystemen. Wij onderschrijven dit principe, maar een aantal basisvoorzieningen zoals cameratoezicht en de bereikbaarheid van de meldkamer voor reizigers moet wel worden geborgd.

Wij adviseren u 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.

Artikel 30. Beperken hinder

Het beperken van hinder voor de omgeving is een samenspel tussen infrastructuur, operationele keuzes (waaronder materieelinzet) en omgeving. Het kan niet zo zijn dat de Concessiehouder verantwoordelijk wordt gemaakt voor hinder die primair wordt veroorzaakt door de infrastructuur of door bouwbeleid van lagere overheden. Dit kan leiden tot onnodig hoge kosten voor de Concessiehouder of tot een beperking van de kwaliteit van het vervoersaanbod voor de reiziger.

Wij adviseren 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.

Artikel 31. Dienstregelingsproces

Voor grensoverschrijdende verbindingen die open toegang verbindingen worden is een adviesprocedure niet meer vanzelfsprekend. Voor een goed beeld van het complete netwerk waaronder de kwaliteit van aansluitingen is het wenselijk dat wij wel advies kunnen geven, ook al is de vervoerder niet verplicht hierop te reageren. In het verleden hebben adviezen van de Consumentenorganisaties over internationale treinen ook tot wezenlijke verbeteringen geleid voor de reiziger.

Wij adviseren 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 Concessiehouder heeft momenteel veel tijd nodig om wijzigingen door te voeren in de dienstregeling. Ook als het om een kleine verschuiving van slechts één of enkele treinen gaat en het belang van de wijziging voor alle betrokkenen evident is kan er enkele maanden zitten tussen de gewenste verbetering en de realisatie.

Wij adviseren 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.

In tegenstelling tot de huidige concessie (artikel 42 lid 11) stelt u geen criteria voor het mogen toepassen van de uitgedunde dienstregeling bij (verwacht) extreem weer. Dit is wel noodzakelijk om te voorkomen dat deze uitgedunde dienstregeling onnodig vaak wordt ingezet.

Wij adviseren 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. Wij adviseren 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.

Artikel 32. Samenwerkingsstrategie

U vraagt van de Concessiehouder een uitgewerkte samenwerkingsstrategie. De wijze waarop u in bijlage 6 aangeeft welke onderwerpen met wie besproken moeten worden is overzichtelijk en zorgt dat de samenwerkingsstrategie niet vrijblijvend is. Wel merken wij op dat in de huidige concessie in artikel 12 lid 3c de Concessiehouder ook verplicht is afspraken te maken met vervoerders op samenlooptrajecten over het waarborgen van een goede verkrijgbaarheid van elkaars vervoersbewijzen. In artikel 57 lid 2 van de huidige concessie wordt de Concessiehouder verder verplicht ervoor te zorgen dat een bij de Concessiehouder aangeschaft vervoerbewijs ook betrekking kan hebben op spoorvervoer in Nederland buiten het hoofdrailnet, en ook constructief moet meewerken aan vergelijkbare initiatieven wat betreft de geldigheid van vervoerbewijzen van regionale spoorvervoerders op het hoofdrailnet. Beide bepalingen ontbreken in het nieuwe PvE. Het is voor reizigers van belang

dat ze op een traject elke trein kunnen nemen en vervoersbewijzen van verschillende vervoerders makkelijk kunnen verkrijgen (zie ook advies over kaartautomaten bij artikel 20 en 22).

Wij adviseren 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 van de acceptatieplicht uitgezonderd worden.

In de huidige concessie is in artikel 7 de verplichting opgenomen deel te nemen aan de landelijke en landsdelige OV- en spoortafels. U noemt deze tafels alleen in bijlage 3 als onderdeel van het Vervoerplan, maar gaat niet in op de specifieke verplichtingen van de Concessiehouder.

Wij adviseren u de Concessiehouder te verplichten deel te blijven nemen aan de OV- en spoortafels.

Artikel 33. Samenwerking met de Infrastructuurbeheerder

U legt de verantwoordelijkheid voor het escalatiemechanisme bij de Concessiehouder. Wij zien hier ook een verantwoordelijkheid voor de Infrastructuurbeheerder.

Wij adviseren de gezamenlijke verantwoordelijkheid van Concessiehouder en Infrastructuurbeheerder voor het escalatiemechanisme te verduidelijken.

Artikel 34. Samenwerking met de Consumentenorganisaties

Lid 1 benoemt de samenwerking met de Consumentenorganisaties. Deze samenwerking is georganiseerd in het Locov. De Concessiehouder betreft de Consumentenorganisaties actief en constructief bij de onderwerpen die zijn opgesomd in lid 2 van dit artikel. In de praktijk worden de Consumentenorganisaties bij meer onderwerpen betrokken en dit behouden wij graag in de nieuwe concessieperiode.

Wij adviseren de deelname van de Concessiehouder aan het Locov te borgen in de concessie en de lijst onderwerpen waarbij Consumentenorganisaties worden betrokken aan te vullen met:

- *Reisinformatie (op het station en in de trein, zowel in reguliere dienst als tijdens werkzaamheden en verstoringen);*
- *Vervangend vervoer bij werkzaamheden en verstoringen;*

- *Ontwikkeling van de dienstregeling en netwerkontwikkeling op (middel)lange termijn;*
- *Uitvoering van de dienstregeling;*
- *De innovatieagenda;*
- *Aansluitingen op deelmobiliteit;*
- *De programma's uit bijlage 5;*
- *Toegankelijkheid, waaronder assistentieverlening;*
- *Concessie overstijgende onderwerpen (multimodale reisproducten, tarieven, vervoerbewijzen en OV-chipkaart);*
- *Service op de stations;*
- *Vervoervoorwaarden;*
- *(Sociale) veiligheid van reizigers;*
- *Reinheid materieel.*

In lid 3 geeft u de Consumentenorganisaties de gelegenheid tot nader overleg indien van het advies wordt afgeweken. In de huidige concessie stelt u in artikel 10 lid 3 als extra voorwaarde dat de mogelijkheid tot dit nader overleg wordt geboden voordat gevolg wordt gegeven aan de beslissing. Dit draagt bij aan zorgvuldige besluitvorming.

Wij adviseren 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 artikel 32 lid 9 regelt u dat de Concessiehouder op verzoek van decentrale overheden informatie verstrekt met betrekking tot de ontwikkeling van de tarieven, vervoersvraag en reizigersaantallen. Consumentenorganisaties kunnen met deze informatie in staat gesteld worden proactief in plaats van reactief te adviseren en adviezen beter te onderbouwen.

Wij adviseren u de Concessiehouder te verplichten op verzoek van de Consumentenorganisaties informatie te verstrekken met betrekking tot de ontwikkeling van de tarieven, vervoersvraag en reizigersaantallen.

Artikel 36. Beschikbaarheid betaalwijzen

Wij zijn blij dat u enkelvoudig in- en uitchecken binnen de concessie mogelijk wil maken. Het huidige systeem van in- en uitchecken per vervoerder op het spoor is niet intuïtief, leidt tot

fouten die de reiziger benadelen en is daarmee klantvriendelijk. Wij hopen dat u als regisseur voor het OV-beleid in overleg met de decentrale Concessieverleners het enkelvoudig in- en uitchecken op korte termijn daadwerkelijk zult realiseren voor alle reizigers.

In lid 5 vraagt u een inspanning van de Concessiehouder om geen dubbel opstaptarief te rekenen zolang het landelijk enkelvoudig in- en uitchecken niet mogelijk is. Wij zien geen rechtstreekse relatie tussen deze twee onderwerpen. Het is onwenselijk dat na invoering van enkelvoudig in- en uitchecken een dubbel opstaptarief op het spoor opnieuw kan worden ingevoerd. Wij zien niet in waarom deze mogelijkheid geboden zou moeten worden.

Wij adviseren u de Concessiehouder te verbieden om een dubbel opstaptarief te herintroduceren in de situaties waar het dubbel opstaptarief reeds is afgeschaft.

Artikel 37. Verkoop en betaling van reisproducten via derden

Door verkoop en betaling van reisproducten via derden mogelijk te maken kan een bijdrage worden geleverd aan de groei van het aantal reizigers. In lid 3 staat dat de Concessiehouder jaarlijks voorstellen voor het referentieaanbod doet en in lid 4 dat u als Concessieverlener beslist of het referentieaanbod als eis geldt. Wij zien graag een ruim referentieaanbod.

Wij adviseren de Consumentenorganisaties adviesrecht te geven op (wijzigingen in) het referentieaanbod.

Artikel 39. Maatschappelijk optimaal aansluiten van de dienstregeling op beschikbare Infrastructuur

De Concessiehouder ontwerpt in principe een Dienstregeling die kan worden uitgevoerd op de beschikbare Hoofdspoorweginfrastructuur (HSWI). Indien zij knelpunten ervaart zoekt zij als eerste oplossingen in haar dienstregeling en logistiek model, vervolgens in de inzet van ander materieel en daarna infrastructuur (lid 1). De volgorde van knelpunten die u aangeeft vinden wij te eenvoudig. Conform uw uitgangspunten moet het product voor de reiziger voorop staan, waarbij afwegingen over maatschappelijk belang (zoals genoemd in de inleiding van dit artikel) moeten worden gemaakt. Wij vragen dit te verduidelijken.

Wij adviseren 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.”

Bij besluitvorming over infrastructuur bestaan vaak nog veel onzekerheden over de daadwerkelijke capaciteit. Ook kunnen (veiligheids)normen wijzigen waardoor de capaciteit wordt beperkt. De Concessiehouder heeft de plicht de beschikbare infrastructuur optimaal te benutten, maar de Concessieverlener heeft de plicht de beoogde capaciteit te garanderen. In de praktijk zien wij dat bij tegenvallende capaciteit de vervoerder toch wordt gevraagd de dienstregeling verder te versoberen (bijvoorbeeld OV-SAAL) wat uiteindelijk tot een minder aantrekkelijk aanbod leidt voor de reiziger.

Wij adviseren u 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.

In de huidige concessie is sprake van een apart artikel over de rol van de Concessiehouder bij de besluitvorming rond infrastructurele investeringen (artikel 8 en artikel 48 lid 2). Gesprekken over uitbreiding van infrastructuur vallen in uw voorstel echter buiten het Programma van Eisen. Soms kunnen kleine aanpassingen aan de infrastructuur tot grote verbeteringen leiden in de dienstregeling. U had hiervoor in het verleden een budget “kleine infrastructuur” waar de Concessiehouder plannen voor kon indienen.

Wij adviseren u 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.

Wij adviseren u 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.

De Concessiehouder heeft specifieke kennis over de ontwikkeling van de vervoervraag die ook van belang is voor de beleidsvorming door de Concessieverlener. In de huidige concessie is daarom in artikel 48 lid 6 een bepaling opgenomen over het monitoren van de marktontwikkeling.

Wij adviseren u de verplichting op te nemen dat de Concessiehouder de marktontwikkeling monitort en de Concessieverlener hierover jaarlijks informeert, bijvoorbeeld in het Vervoerplan.

Artikel 40. Investeren in nieuw of aangepast materieel

U verklaart de meeste bepalingen over de betrokkenheid van de Concessieverlener, Infrastructuurbeheerder en Consumentenorganisaties alleen van toepassing op de aanschaf van materieel. Deze bepalingen zijn ook relevant bij grootschalige revisies. Ook moet worden gekeken naar de gevolgen voor het spoorvervoer na de concessieperiode.

Wij adviseren 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.

Artikel 41. Minimale eisen aan comfort van materieelvloot

Wij zijn blij dat u de eisen van ten minste één bereikbaar toilet per treinstel, de aanwezigheid van laadvoorzieningen en de beschikbaarheid van gratis draadloos internet handhaaft.

Wij adviseren u te specificeren dat het toilet in de trein zelfstandig toegankelijk moet zijn voor de Brede groep Reizigers.

U geeft de Concessiehouder de vrijheid de behoeften van de reiziger te vertalen naar concrete comforteisen. In de huidige concessie vraagt u daarnaast de Concessiehouder periodiek onderzoek te doen naar deze behoeften en de Consumentenorganisaties daarbij te betrekken (artikel 34).

Wij adviseren u 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.

Artikel 43. Plancyclus

De belangrijke documenten Meerjarendoorkijk en Kwaliteitsplan worden niet expliciet genoemd in dit artikel. Ook ontbreekt de betrokkenheid van de Consumentenorganisaties.

Wij adviseren u de totstandkoming van de Meerjarendoorkijk en Kwaliteitsplan en de betrokkenheid daarbij van de Consumentenorganisaties te verduidelijken. Wij zouden graag een adviesrecht zien zoals momenteel ook geldt voor het Vervoerplan.

Voor het ontwerp Vervoerplan geldt nu adviesrecht voor onder meer de Consumentenorganisaties. Deze bepaling (artikel 15 lid 6) zien wij niet terug in artikel 34 en 43. Wij hechten waarde aan behoud van het adviesrecht. In artikel 43 is ook niet duidelijk welke stappen worden genomen tussen het indienen van het ontwerp Vervoerplan en het insturen van het definitieve Vervoerplan.

Wij adviseren u 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.

Wij adviseren 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.

Artikel 45. Monitoring en Interventie

De Concessieverlener stelt een Interventiemenu op (lid 1). In het vervolg van artikel 45 gaat u wel in op het Verbeterplan en op Programmasturing maar niet op het instrument van financiële sancties (artikel 24 huidige concessie).

Wij adviseren u alsnog in het PvE de hoofdlijnen van het sanctioneringsmechanisme op te nemen en gaan graag met u in overleg over de exacte invulling voordat u met een definitief voorstel komt in de concessie.

In lid 5 noemt u de mogelijkheid van het opdragen van een nieuw programma als de noodzaak daarvoor volgt uit een audit, benchmark of evaluatie. In het Programma van Eisen is nog niet de mogelijkheid genoemd een onafhankelijke audit, benchmark of evaluatie uit te voeren door of in opdracht van de Concessieverlener. In de huidige concessie is dit geregeld in respectievelijk artikel 20 lid 5, artikel 26 en artikel 27.

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

Artikel 46. Beschikbaarheid van data en informatie

Welk deel van het data managementsysteem (DMS) publiek toegankelijk is wordt nog in de Concessie vastgesteld (lid 5). Wij zien graag maximale publieke toegankelijkheid, zo veel mogelijk real-time en zowel in de vorm van open (onbewerkte) data als via een gebruiksvriendelijk dashboard met de KPI's en INI's. Zo kunnen ook derden zonder toegangsdrempels gebruik maken van deze data. Wij missen de algemene bepaling dat de Concessiehouder een informatieplicht heeft bij belangrijke ontwikkelingen (artikel 19 lid 5 huidige concessie).

Wij adviseren 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.

Treinseries bieden vaak een samenhangende dienstregeling op (een deel van) het traject, bijvoorbeeld twee halfuurdiensten die samen een kwartierdienst vormen. Prestaties van verschillende treinseries zijn niet eenvoudig handmatig op te tellen omdat de bedieningstijden/frequenties van de betreffende treinseries kunnen verschillen. Daarom is het van belang dat dergelijke combinaties in het DMS uit te vragen zijn. Het is ook wenselijk per baanvak de prestaties van verbindende en ontsluitende treinen afzonderlijk te kunnen beschouwen of te kijken naar de prestaties van specifieke treinen.

Wij adviseren u 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.

De elementen afhandeling van klachten en klachtenoverzicht zijn niet verplicht. Het aantal en de aard van de klachten en genomen maatregelen geven een belangrijke indruk. Dit is ook bruikbare informatie voor de Consumentenorganisaties. In de huidige concessie is dit daarom in artikel 17 lid 11 geregeld.

Wij adviseren 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.

Artikel 52. Pilots en experimenten

Volgens lid 5 worden de Consumentenorganisaties geïnformeerd bij opname van de dienst of het product uit het experiment in het reguliere aanbod. De Consumentenorganisaties worden graag reeds betrokken bij de start van de proef. Wij hebben adviesrecht op het PvE, dan is het ook logisch dat we adviesrecht hebben als wordt afgeweken van de eisen uit het PvE. Dit geldt ook voor de afronding van experimenten en pilots. In de meeste gevallen zal op grond van de wet of dit PvE een besluit tot opname in het reguliere aanbod adviesplichtig zijn. Dit gaat dus verder dan alleen informeren en kan beter eenduidig worden vermeld in dit artikel.

Wij adviseren de Consumentenorganisaties adviesrecht te geven op voorgenomen experimenten en pilots en op het definitief opnemen van diensten of producten uit deze experimenten en pilots in het reguliere aanbod.

Bijlage 1 Overzicht Prestatie-indicatoren en Informatie-indicatoren

Bodemwaarden, Streefwaarden en meetmethoden

Het is wenselijk dat bodem- en streefwaarden en meetmethoden terug te vinden zijn in het PvE en/of de concessie. De metingen moeten controleerbaar tot stand komen op basis van representatieve onderzoeken, op statistisch verantwoorde wijze en zodanig dat een vergelijking tussen verschillende kalenderjaren mogelijk is zoals is geregeld in artikel 17 lid 6 van de huidige concessie.

Wij adviseren 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.

Onafhankelijke toets normen voor prestaties

Het belang van de reiziger moet voorop staan bij het vaststellen van de normen voor de KPI's. Bij de juiste inzet van de prestatie-indicatoren krijgt de reiziger immers een beter product.

Wij adviseren u 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.

Gedifferentieerde sturing

U ziet voor prestatie-indicatoren met betrekking tot zitplaatskans en reizigerspunctualiteit een optie om over te gaan tot gedifferentieerde sturing. U geeft echter niet aan hoe u dit wilt doen.

Het is niet wenselijk dat in een specifieke regio of op een specifiek traject de lat voor een KPI hoger of lager wordt gelegd dan elders in het land, bijvoorbeeld een hogere ambitie als extra prikkel om goede prestaties vast te houden of een lagere ambitie vanwege "complexe omstandigheden". Een dergelijk verschil in normen leidt namelijk tot oneindige discussies over verhogingen en verlagingen en een complex stelsel van KPI's. Kortom: het gevraagde kwaliteitsniveau moet in het hele land gelijk zijn.

Het is wel wenselijk specifieker te kijken naar de prestaties op lagere schaalniveaus en daar een bepaalde basiskwaliteit te garanderen. Prestatie-indicatoren kennen momenteel alleen een bodemwaarde en een streefwaarde. Kenmerk van deze waarden is dat ze worden berekend voor de hele concessie en dus een weergave zijn van de gemiddelde prestatie van

de Concessiehouder voor het hele land. Hierdoor vallen slechte prestaties op specifieke treindiensten al snel weg in het gemiddelde en is er voor de Concessiehouder onvoldoende prikkel om ook de prestaties op deze treindiensten te verbeteren. De reiziger krijgt hierdoor niet overal de gewenste basiskwaliteit.

Daarom stellen wij voor in de nieuwe vervoerconcessie naast de bodemwaarden en streefwaarden ook een absolute ondergrens te definiëren: de doorzakwaarde. De nieuwe doorzakwaarden gelden voor elk traject en elke treinserie afzonderlijk maar zijn per KPI wel voor elk traject en elke treinserie gelijk. In geval van de KPI-reizigerspunctualiteit kan dit zijn voor elke Herkomst-Bestemming combinatie (H-B) vanaf een X-aantal ritten per jaar en voor de verzameling van alle H-Bs van een traject/treinserie/vertrekstation. Doel is dat de doorzakwaarde overal ten minste wordt gehaald. Het geeft de ondergrens aan waar absoluut niet doorheen gezakt mag worden. Omdat de doorzakwaarde naar een lager schaalniveau kijkt zal deze qua niveau iets lager liggen dan de bodemwaarde.

Door te werken met een doorzakwaarde per traject/treinserie/HB kunt u voorkomen dat specifieke treindiensten met ondermaatse prestaties ondersneeuwen in het gemiddelde voor heel Nederland. Dit risico is extra groot voor trajecten met minder reizigers of lagere frequenties. Het is daarnaast goed mogelijk om een doorzakwaarde elk jaar hoger te leggen zodat verbeterpotentieel ook echt wordt ontwikkeld.

De Concessiehouder kan dus in ons voorstel ook een boete krijgen als één lijn structureel slecht presteert. Een tegenargument kan zijn dat de Concessiehouder niet altijd verantwoordelijk gehouden kan worden voor slechte prestaties op specifieke trajecten. Dat is echter geen probleem, omdat bij het verlenen van boetes sprake is van een discretionaire bevoegdheid. Bovendien kan net zoals nu bij een aantal indicatoren gewerkt worden met een gelijkgerichte sturing voor de Infrastructuurbeheerder.

Klantoordelen zijn er in verschillende concessies ook op lijnniveau (Bijv. Merwedelingelijn, TAG en Valleilijn). Dit is ook mogelijk voor de hoofdrailnetconcessie mits in de OV-Klantenbarometer voldoende enquêtes worden uitgezet. Dit is van belang om de prestaties van de hoofdrailnetconcessie goed te kunnen vergelijken met gedecentraliseerde treindiensten maar ook om vergelijkbare cijfers te hebben mochten in de toekomst meer spoordiensten worden gedecentraliseerd. Bij het besluit over de concessiewijzigingen bij de Mid Term Review heeft u toegezegd dit te gaan bespreken met het CROW [IENW/BSK-2020/248927, Reactie op Advies actualisatie vervoerconcessie voor het hoofdrailnet en bijstelling prestatie-indicatoren ProRail, 18 december 2020]

Wij adviseren u 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.

Progressiewaarden

Naast bodem en streefwaarden kent de huidige concessie ook progressiewaarden (artikel 17 lid 2). Hiermee geeft de Concessiehouder in het Vervoerplan aan hoe wordt toegewerkt naar de streefwaarden.

Wij adviseren het systeem van progressiewaarden opnieuw op te nemen in de concessie.

Nieuwe of gewijzigde indicatoren of meetmethoden

In de loop van de concessie kan behoefte bestaan in het wijzigen of toevoegen van prestatie-indicatoren en informatie-indicatoren of de meetmethoden. Dit is in de huidige concessie herhaaldelijk gebeurd. In artikel 17 lid 5 zijn hiervoor ook vaste herijkingsmomenten overeengekomen. In het PvE is dit nog niet geregeld.

Wij adviseren 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.

Klantoordelen

In zowel de prestatie- als informatie-indicatoren zijn verschillende klantoordelen meegenomen. In de huidige concessie kijken deze indicatoren naar het percentage reizigers dat een score geeft van een 7 of hoger. In het toekomstbeeld OV 2040 streeft u naar een rapportcijfer 8.

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

KPI Aantal drukke treinen per week

Er is veel focus op spreiding. Dit moet er niet in resulteren dat vervolgens de treinen in de daluren overvol zijn. Wij vinden het daarom goed dat u wilt kijken naar alle drukke treinen, dus ook buiten de spits en ook in het weekend. Ook zou deze KPI alleen moeten kijken naar het aantal zitplaatsen in de tweede klas.

Wij adviseren u bij de KPI drukke treinen alleen te kijken naar het aantal zitplaatsen in de tweede klas.

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

U wilt sturen op de zitplaatskans in de tweede klas. Dit vinden wij een goede aanscherping. Wel mag dit niet ten koste gaan van de reiziger in de eerste klas. Als de reiziger ervoor kiest om meer te betalen moet er wel daadwerkelijk extra kwaliteit geboden kunnen worden. Het is daarom goed dat u voor de zitplaatskans eerste klas een informatie-indicator hebt opgenomen. U maakt daarbij echter geen onderscheid tussen spits en dal.

Om meer reizigers richting het dal te trekken, en uit te stralen dat zij daar een hogere zitplaatskans hebben moet deze kans ook daadwerkelijk hoger zijn. De bodem- en streefwaarde voor de KPI Zitplaatskans in het Dal tweede klas zal dus hoger moeten zijn dan die voor in de spits.

Wij adviseren voor een volledig inzicht informatie-indicatoren voor zitplaatskans in de Spits en in het Dal eerste klas toe te voegen.

KPI Verhouding Hyperspits/Dal

Met de KPI Verhouding Hyperspits/Dal wilt u een betere spreiding van Reizigers over de dag bereiken. Deze KPI kan echter ongewenste effecten hebben. Als 10% van de reizigers in de hyperspits besluit voortaan in de daluren te reizen, maar tegelijkertijd het aantal reizigers in de hyperspits met 20% groeit omdat automobilisten overstappen naar de trein dan zal de KPI verslechteren. Toch heeft u dan uw doel bereikt. Hoe de verhouding tussen hyperspits en dal ligt is interessante informatie maar qua sturing zou de focus moeten liggen op de modal shift en niet op deze verhouding.

Wij adviseren u 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.

KPI Reizigerspunctualiteit 3 en 15 minuten

Wij zijn positief over het aanscherpen van de KPI Reizigerspunctualiteit van 5 naar 3 minuten en het behouden van de KPI Reizigerspunctualiteit 15 minuten. Met de indicator voor 3 minuten wordt ook beter aangesloten op de aansturing van decentrale spoorconcessies. In de huidige concessie staan aparte indicatoren voor de reizigerspunctualiteit op de HSL. Het schrappen van deze indicatoren onderstreept het uitgangspunt dat op de HSL dezelfde kwaliteit mag worden verwacht als op de rest van het hoofdrailnet.

Wij adviseren positief over de prestatie indicator Reizigerspunctualiteit 3 en 15 minuten. Wij adviseren 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.

In de huidige concessie zijn in de KPI Reizigerspunctualiteit reizen die minder vaak voorkomen niet in scope. Dit zijn reizen die in de afgelopen 100 dagen niet op ten minste 20 verschillende dagen en in totaal ten minste 100 keer voorkwamen. Alle reizen zouden echter in scope dienen te zijn.

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

KPI Percentage uitgevallen treinen op laagfrequente verbindingen

Wij vinden het positief dat u via de prestatie-indicatoren wilt sturen op het voorkomen van uitval van treinen. U wilt de focus leggen op uitgevallen treinen op laagfrequente verbindingen (minder dan 1x per 15 minuten). Uitval van één trein zal dan namelijk direct tot een forse vertraging leiden. Bij uitval van treinen op hoogfrequente verbindingen stuurt u via de KPI Reizigerspunctualiteit. Met deze nieuwe KPI vervalt wel de bestaande informatie-indicator "Gereden treinen" die een totaalbeeld geeft van het aantal uitgevallen treinen. Wij kunnen daarmee instemmen omdat deze informatie beschikbaar blijft via het DMS. Wij gaan ervanuit dat deze informatie openbaar toegankelijk blijft.

Op grond van artikel 31 lid 10 is de Concessiehouder gerechtigd bij uitzonderlijke weersomstandigheden de dienstregeling tijdelijk te wijzigen. Treinen die in een dergelijke situatie niet rijden dienen mee te tellen in het Percentage uitgevallen treinen. De reiziger krijgt immers een slechter product dan hem beloofd is.

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

KPI Gerealiseerde aansluitingen op andere vervoerders

U stelt de KPI gerealiseerde aansluitingen op andere vervoerders voor. Wij vinden het positief dat u kijkt naar de gerealiseerde aankomsttijd, de benodigde overstaptijd en de gerealiseerde vertrektijd. U lijkt voornemens te zijn alleen naar aansluitingen naar de andere vervoerders te kijken en niet naar het overnemen van aansluitingen van de andere vervoerders richting de Concessiehouder. Het is hierdoor voor de Concessiehouder niet aantrekkelijk om te wachten op reizigers van andere vervoerders met vertraging want dit levert de Concessiehouder niets op. Het is daarom wenselijk dat ook naar dit soort aansluitingen wordt gekeken.

Idealiter wordt de sturing op aansluitingen tussen verschillende spoorvervoerders op dezelfde manier georganiseerd bij de regionale spoorvervoerders. Zo kunnen de spoorvervoerders op dezelfde manier worden geprikkeld om betrouwbare overstappen te bieden. Het is wenselijk dat ook de Infrastructuurbeheerder wordt aangestuurd met dezelfde KPI zoals u voornemens bent te doen met de KPI's rond reizigerspunctualiteit.

Wij adviseren positief over de KPI gerealiseerde aansluitingen op andere vervoerders. Wij adviseren u 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.

Wij adviseren een informatie-indicator op te nemen voor gerealiseerde aansluitingen van andere vervoerders.

KPI Kwaliteit actuele reisinformatie

Wij onderschrijven het belang van de KPI Kwaliteit actuele reisinformatie. Wij kunnen op grond van uw beschrijving nog niet zien hoe deze KPI wordt bepaald en of er nog wijzigingen zijn ten opzichte van de bestaande KPI Reisinformatie treinketen. Wel merken wij op dat actuele reisinformatie niet alleen juist moet zijn, maar ook tijdig, en dat het niet alleen moet gaan om de vraag of informatie verstrekt is door het onderliggende reisinformatiesysteem, maar ook of de informatie op alle kanalen is getoond.

KPI Kwaliteit informatievoorziening bij verstoringen

U wilt met de KPI Kwaliteit informatievoorziening bij verstoringen erop sturen dat de reiziger tijdig en accuraat een handelingsperspectief geboden wordt bij grotere verstoringen. Dit is een verbetering ten opzichte van de KPI Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station in de bestaande concessie die alleen maar kijkt of er tijdig informatie is verstrekt, maar niet of dit accuraat is gebeurd. De verdere invulling van deze KPI is echter nog onduidelijk.

Wat is de invulling van "tijdig en accuraat een handelingsperspectief geboden"? Wij geven u hiervoor de volgende aandachtspunten mee:

- De reiziger heeft informatie nodig over de oorzaak en gevolgen van de verstoring, de verwachte duur, mogelijke alternatieve routes en eventueel vervangend vervoer;
- Reizigers dienen proactief te worden geïnformeerd over de Geld Terug Bij Vertraging regeling;
- Informatie voldoet alleen aan deze KPI als deze via alle kanalen beschikbaar en consistent is. Verstoringeninformatie die wel wordt getoond op de schermen, maar niet wordt omgeroepen is bijvoorbeeld niet toegankelijk voor slechtzienden en informatie

die wordt omgeroepen op het station, maar niet of afwijkend in de trein bereikt niet de reizigers in de trein of scheidt verwarring.

U focust op grote storingen terwijl ook bij kleine verstoringen de kwaliteit van de reisinformatie op orde moet zijn.

Wij adviseren u een informatie-indicator op te nemen over de kwaliteit van de informatievoorziening bij kleine verstoringen.

KPI Elektriciteitsverbruik per reizigerskilometer

U vraagt het energieverbruik per Reizigerskilometer te verminderen. Dit doel onderschrijven wij. Het verbruik kan echter verschillen per marktsegment (verbindende versus ontsluitende treindiensten) omdat dit afhankelijk is van de snelheid en massa van de trein en het aantal stops (energie voor remmen en optrekken). Wij hebben geen inzicht of dit verschil zo groot is dat het relevant is voor de nieuwe KPI Elektriciteitsverbruik per reizigerskilometer en vragen u dit nader te onderzoeken.

De nieuwe KPI Elektriciteitsverbruik per reizigerskilometer kan ertoe leiden dat de Concessiehouder op rustige uren treinen schraapt om zo beter te scoren op deze KPI. Dit vinden wij een ongewenst effect, omdat een deel van de reizigers dan zal kiezen voor eigen vervoer wat minder duurzaam is. Dit effect kan worden voorkomen door alleen te kijken naar het Elektriciteitsverbruik per reizigerskilometer in de spits.

Wij adviseren 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.

KPI Gebruik ketendiensten

U was voornemens in 2021 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]. Wij zien dit nog niet terug in de consultatieversie van het PvE en vragen u daarom ons te informeren over de stand van zaken.

KPI Reizigersvertragingminuten

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. Ook bij het sturen op de totale omvang van de hinder is dit mogelijk. 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 de Concessiehouder [<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].

Wij adviseren u ook voor de omvang van de reizigershinder een gemeenschappelijke indicator voor de Concessiehouder en Infrastructuurbeheerder op te nemen in de nieuwe concessie.

INI Aankomstpunctualiteit 3 minuten, Aankomstpunctualiteit 5 minuten, Aankomstpunctualiteit 3 minuten Intercity's en Aankomstpunctualiteit 3 minuten Stoptreinen

Wij vinden het positief dat u de aankomstpunctualiteit voor Intercity's en Stoptreinen apart inzichtelijk wilt maken. In onze ogen zou deze differentiatie automatisch moeten volgen uit uw voornemen om sowieso indicatoren ook meer gedifferentieerd inzichtelijk te maken. In dat geval wordt ook de aankomstpunctualiteit 5 minuten apart inzichtelijk voor Intercity's en Stoptreinen en kan er ook worden gekeken naar de aankomstpunctualiteit per treinserie. Aparte indicatoren voor Intercity's en Stoptreinen zijn dan niet nodig.

INI Klantoordeel reinheid treinen

De huidige concessie kent naast de voorgestelde informatie-indicator Klantoordeel reinheid treinen ook een indicator klantoordeel reinheid stations en een indicator schone treinen. Het is onduidelijk waarom u deze informatie-indicatoren laat vervallen. Voor het bepalen van de schoonheid van treinen bestaat de Kwaliteitscatalogus ov-voertuigen van het CROW [<https://www.crow.nl/publicaties/kwaliteitscatalogus-ov-voertuigen-2014-1>]. Deze is bedoeld voor Concessiehouders om afspraken te kunnen maken over de beeldkwaliteit t.a.v. de aspecten schoon en heel van diverse onderdelen van het materieel. Door deze objectieve criteria te gebruiken heeft u meer duiding voor de metingen van het klantoordeel. In de huidige concessie is de verplichting opgenomen om het prestatiegebied reinheid te behandelen in het vervoerplan. Dit is niet overgenomen in de nieuwe concessie.

Wij adviseren u 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. Wij adviseren u het thema reinheid ook toe te voegen aan het hoofdstuk kwaliteit van het vervoerplan (bijlage 3 concessie) en in een artikel in de concessie.

INI Klantoordeel klantenservice en Klantoordeel afhandeling klachten

Wij missen de informatie-indicatoren "Binnen tijdsnorm opgenomen telefoongesprekken" en "Binnen tijdsnorm beantwoorde brieven" zoals tot voor kort waren opgenomen in de huidige concessie. Deze indicatoren geven een goed beeld van de ontwikkeling van de klantenservice en kunnen duiding geven wat de oorzaken zijn van wijzigingen in het klantoordeel klantenservice.

Wij adviseren de informatie-indicatoren "Binnen tijdsnorm opgenomen telefoongesprekken" en "Binnen tijdsnorm beantwoorde brieven" op te nemen. U zou dit kunnen aanvullen met reacties binnen tijdsnorm op sociale media.

INI Klantoordeel gebruik OV-chipkaart

Wij missen de informatie-indicator Klantoordeel gebruik OV-chipkaart. U heeft bij de mid term review gekozen deze indicator te behouden. Het is voor ons onduidelijk waarom deze niet opnieuw is opgenomen. Wij hebben eerder geadviseerd een actualisatie van deze indicator te verkennen gezien de komst van nieuwe betaalmethoden. U heeft dit advies onder de aandacht gebracht van het CROW [IENW/BSK-2020/248927, Reactie op Advies actualisatie vervoerconcessie voor het hoofdrailnet en bijstelling prestatie-indicatoren ProRail, 18 december 2020]. Wij vernemen graag wat het resultaat hiervan is.

Wij adviseren de informatie-indicator Klantoordeel gebruik OV-chipkaart of een geactualiseerde versie daarvan te behouden

INI Gemiddeld Ervaren Reistijd

In artikel 3 lid 1 noemt u de verbetering van de reistijd voor de gemiddelde reiziger. Wij vinden het positief dat u dit in beeld wil brengen. De bijbehorende INI Gemiddeld Ervaren Reistijd ontbreekt echter in Bijlage 1 terwijl deze wel is opgenomen in de huidige concessie.

Wij adviseren de informatie-indicator Gemiddeld Ervaren Reistijd toe te voegen.

De Gemiddeld Ervaren Reistijd is een gemiddelde. Hierdoor wegen verbindingen met veel reizigers zwaarder mee dan verbindingen met relatief weinig reizigers. De indicator kijkt ook alleen naar bestaande reizigers. Hoe niet-reizigers de reistijd ervaren komt met deze indicator niet in beeld. Deze reizigers kiezen vaak niet voor de trein juist omdat op hun verbinding de reistijd, wachttijd en/of overstaptijd niet aantrekkelijk genoeg is. De Gemiddeld Ervaren Reistijd kan zelfs korter (en dus positiever) worden als reizigers op onaantrekkelijke verbindingen afhaken omdat hun verbinding nog onaantrekkelijker wordt. Om een integraler beeld te krijgen van de reistijdeffecten zou daarom ook inzicht moeten zijn in de ontwikkeling van de reistijd vanaf elk station naar elk ander station in Nederland. Om te zien hoe deze reistijd scoort ten opzichte van de auto zou gekeken moeten worden naar

de snelheid in kilometers per uur. Deze informatie zou dan gelegd kunnen worden naast de vervoervraag in het autoverkeer.

Wij adviseren u 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.

Wij adviseren u 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.

Bijlage 5 Programma's bij aanvang van de concessie

Programma's zijn een goed instrument om te sturen op de inzet van de Concessiehouder bij belangrijke ontwikkelingen of verbeterpunten en dit te monitoren. Bij aanvang van de concessie hanteert u de programma's STS Verbeterprogramma en het Programma Hoogfrequent Spoor. In artikel 27 lid 5 wordt deels ingegaan op het STS Verbeterprogramma. Het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer wordt echter nog nergens toegelicht. Onderdeel van dit programma zou in ieder geval het voortzetten van de Beter en Meer aanpak moeten zijn: het in aanloop naar introductie van hoogfrequent spoorvervoer verbeteren van de operationele prestaties op een corridor in samenwerking met de Infrastructuurbeheerder.

Wij adviseren 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.

Wij adviseren in de beschrijving van het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer expliciet de gevraagde inzet van de Concessiehouder bij de Beter en Meer aanpak te benoemen.