



LANDELIJK OVERLEG CONSUMENTENBELANGEN OPENBAAR VERVOER

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
DGMo/OVS
t.a.v. Wino Aarnink
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Contactpersoon: A. Frerichs
Datum brief: 8 juni 2023
Kenmerk brief: Locov 2023-108278
Bijlage(n) bij brief: Advies per artikel

Onderwerp: Advies Ontwerpconcessie HRN

Geachte heer Aarnink,

In uw brief van 24 april 2023 (Adviesaanvraag ontwerpconcessie HRN) vraagt u ons, de Consumentenorganisaties in het Locov, advies over de concept-ontwerpconcessie voor het reizigersvervoer op het hoofdrailnet vanaf 2025. Wij gaan hieronder in op uw verzoek.

Doel: de beste concessie van Nederland

U staat voor de opdracht om te komen tot de beste concessie van Nederland. De hoofdrailnetconcessie is van groot belang van Nederland. Dagelijks reizen honderdduizenden mensen met één van de treinen uit deze concessie. Deze concessie wordt afgesloten in een tijd dat het spoor voor grote uitdagingen staat door de hoge inflatie, de hoge energieprijzen en de na-ijleffecten van corona waardoor de reizigersopbrengsten fors lager zijn. Tegelijkertijd moet deze concessie groei van het gebruik van openbaar vervoer stimuleren. Dit is nodig om de steden leefbaar te houden en de landsdelen bereikbaar, om de doelen van het Klimaatakkoord te halen (o.a. 8 miljard minder zakelijke autokilometers) en om de bouw van 900.000 nieuwe woningen mogelijk te maken. Dit past ook bij het preventieakkoord dat inzet op het promoten van actieve mobiliteit.

In dit advies verwoorden wij de belangen van de reiziger. Dat u deze belangen moet wegen ten opzichte van financiële haalbaarheid snappen wij. Deze weging

is echter voor ons niet inzichtelijk. Dat maakt het beoordelen van de concessie lastig. Wij kunnen bovendien niet zien in hoeverre al afspraken zijn gemaakt over kostenbesparing, wat op hoofdlijnen de kosten zijn van de verschillende opties die nog open staan, en hoe groot op basis van de huidige financiële inzichten de kans is dat verschillende opties uiteindelijk de definitieve ontwerp-concessie zullen gaan halen.

Op basis van de keuzes die al wel bekend zijn constateren wij dat vrijwel alle belangen van de reiziger in de ontwerp-concessie het afleggen tegen het financiële belang. Ook wordt op essentiële onderwerpen te veel ruimte gegeven aan NS om keuzes te maken die niet goed zijn voor de reiziger. Wij zien goede ambities vertaald in niet afrekenbare inspanningsverplichtingen, terwijl een resultaatverplichting mogelijk was geweest. Ook zien wij meerdere verplichtingen die niet SMART geformuleerd zijn. Dit gaat ten koste van een evenwichtige verhouding tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Dat is niet goed voor de reiziger en de belastingbetaler.

Concessie is nog niet af, op onderdelen advies nog niet mogelijk

De ontwerp-concessie die u ons heeft voorgelegd is nog niet af. Gezien het krappe tijdsplan maken wij ons daarover zorgen. De financiële afspraken (concessieprijs of concessiesubsidie) zijn nog niet bekend. U geeft zelf aan dat er om deze reden voor een aantal onderwerpen, met name het volume van de dienstregeling (nationaal en internationaal) nog verschillende opties zijn. Pas na navraag werd ons duidelijk dat u advies vraagt over de verschillende opties waarbij wij een voorkeur mogen uitspreken. Daar waar dit kan, zullen we dit doen. Wij waarderen het dat u bij de nog te maken keuzes rekening wil houden met de inbreng tijdens de consultatie.

Voor de bodem- en streefwaarden geeft u geen uitgewerkte opties, maar enkel een indicatie. Ook is onduidelijk in hoeverre de prestatie- en informatie-indicatoren in de concessie voor binnenlandse treinen ook gelden voor internationale treinen. Daarom is het voor ons onmogelijk om daarover te adviseren. Aangezien wij de indicatie van de richting voor de bodem- en streefwaarden ondersteunen, kunnen wij voorstellen dat u in de concessie opneemt dat u deze eenzijdig vaststelt nadat u ons gehoord heeft, dat kan dan ook in 2024.

Voor artikel 13 en 30 over tariefdifferentiatie en het tarievenstelsel geldt dat voor ons adviseren ook onmogelijk is op dit moment. De verschillende opties worden nog uitgewerkt. U laat nog een onderzoek uitvoeren en stelt nog een afwegingskader op. Over de mogelijkheden van een nieuw tariefstelsel hebben wij nog niet met u gesproken. Hierdoor zijn uw bedoelingen onduidelijk. Dit alles maakt dat wij pas kunnen adviseren op het moment dat u de verschillende opties uitgewerkt heeft, de (potentiële) effecten van het voorstel bekend zijn en duidelijk is welke criteria volgens u in het afwegingskader horen te zitten. Wij verwachten op dat moment dan ook van u een adviesaanvraag over de betreffende artikelen.

Om bovenstaande redenen is het op dit moment voor ons onmogelijk om op onderdelen van de concept-ontwerpconcessie ons wettelijke adviesrecht uit te oefenen. U mag u dit advies ten aanzien van tarieven, spreiding en bodem- en streefwaarden niet zien als afdoening van uw plicht tot aanvraag van advies. Wij verzoeken u op deze onderdelen een separate adviesaanvraag in te dienen op het moment dat u de concept-concessie op deze punten nader hebt uitgewerkt. Als u ons tijdig betreft, bijvoorbeeld door themasessies, zijn wij bereid dat in een spoedadviesprocedure te doen en komt uw eigen tijdslijn niet in gevaar.

In het vervolg van deze brief beperken wij ons tot de onderwerpen betaalbaarheid, dienstverlening aan de reiziger en internationaal. In de bijlage vindt u conform uw verzoek een advies per artikel.

Betaalbaarheid

Betaalbaarheid voor elke reiziger is van groot belang. U blijft om onduidelijke redenen vasthouden aan het vrijwel geheel delegeren van uw tariefbevoegdheid aan NS. U geeft daarmee een belangrijk sturingselement voor het behalen van maatschappelijke doelen uit handen. Reizigers ervaren het huidige tariefsysteem op meerdere onderdelen als onaantrekkelijk en wensen verbeteringen. U kiest er echter voor alleen een beperkt aantal kaartsoorten te beschermen. Voor de meeste abonnementen en kortingen geeft u de vervoerder alle vrijheid. Dit is een te enge invulling van het maatschappelijk belang. Dit wijkt ook af van de standaard in elke andere concessie in Nederland. Terwijl het gros van deze concessies qua opbrengst- en ontwikkelverantwoordelijkheid niet afwijkt van uw voornemen.

Momenteel kent het hoofdrailnet een eigen tariefsysteem, dat onvoldoende aansluit op de tarieven in de rest van het openbaar vervoer. De betaalbaarheid voor reizigers die een combinatie van bus, tram, metro en de trein maken staat daardoor onder druk. Gelijktijdig zien we in decentrale concessies dit probleem minder optreden, ook als het meerdere vervoerders en/of opdrachtgevers betreft. Wij hebben herhaaldelijk bij u aangedrongen om te komen tot een betere tariefintegratie. Dit past ook bij uw doel reizigers door de concessie zo optimaal en drempelloos mogelijk te faciliteren bij de deur-tot-deur reis. Hoewel u in de concessie veel aandacht heeft voor de samenwerking met andere partijen zien wij niets terug over de samenwerking in de keten op het gebied van tarieven.

U kiest er wel voor NS te verplichten tot tariefdifferentiatie. Dit betekent een extra verhoging van de tarieven in de spits. Hierdoor is het risico groot dat reizigers afhaken en eerder voor de auto kiezen. U maakt ook niet duidelijk hoe u de trein met dit voornemen betaalbaar houdt voor de noodzakelijke spitsreiziger. Wij zijn ook geschrokken van de mogelijkheid om de tarieven 5,5% extra te verhogen. Hiertegenover staan geen extra's voor de klant en dit komt bovenop de al forse inflatiecorrecties. Hiermee prijst de trein zich uit de markt en voorzien wij een spiraal naar beneden.

Dienstverlening aan de reiziger

U lijkt nu vooral nog de keuze te willen maken tussen hogere tarieven of minder treinen. Beide hebben een groot effect voor reizigers. Het risico is dat reizigers afhaken en de groei verder gaat achterlopen. In onze ogen is een ambitieuze offensieve groeistrategie nodig. Deze tijd vraagt om een inzet om reizigers weer terug te winnen voor de trein na de grote impact die corona heeft gehad. Hierbij past niet een omvang van het volume dat op hoofdlijnen hetzelfde aantal binnenlandse treinen omvat als de huidige concessie.

Wij juichen het toe dat u in principe 7 dagen per week elk station 2x per uur wil laten bedienen. Hiermee komt er een einde aan uursdiensten in de avonduren en/of het weekend op meerdere trajecten. De rest van de volumedefinitie is echter vooral een beschrijving van de huidige dienstregeling met een beperkt aantal uitbreidingen als uitwerking van het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer. Wij missen noodzakelijk frequentieverhogingen op andere trajecten. Door de voorgestelde opties kan bovendien ook sprake zijn van een daling van het aantal treinen ten opzichte van de huidige dienstregeling (zonder de tijdelijke afschalingen door personeelstekort). Hiermee lijkt u zich neer te

leggen bij het huidige lagere aantal reizigers en ontstaat een beeld van stilstand in plaats van vooruitgang.

Internationaal

U heeft de ambitie het internationale treinverkeer fors te laten groeien. Deze ambitie delen wij. Juist het internationale vervoer lijkt alweer hersteld van de corona-dip en groeit gestaag door. Wij zien uw groeiambitie echter nog niet terug in de concessie. Vanwege het maatschappelijk belang stopt u de intercity-verbindingen naar Brussel en tenminste één intercity naar Berlijn in de concessie. De reiziger krijgt hiermee echter alle nadelen van open toegang in combinatie met de nadelen van concessievervoer. U scheidt namelijk een monopolie met een concessie, maar stelt daar eigenlijk niets tegenover. Zo is slechts beperkt sprake van extra treinen en is de vervoerder vrij de prijzen vast te stellen. Hiermee kan de hoge grenstoeslag in stand blijven waardoor uw doel van een betaalbaar product niet wordt gehaald. U stelt ook geen eisen over de verdeling over het uur van de twee intercity treinen naar België en geen eisen over klantoordeel en zitplaatskans voor de intercity trein(en) naar Berlijn. Dergelijk vereisten zien wij als een minimum dat u zou moeten stellen. Doordat u geen eisen hierover opneemt zit er eigenlijk geen verschil met een open toegang trein.

Een ander probleem voor reizigers bij internationale reizen is het gebrek aan zogenaamde doorgaande ticketing en de verkrijgbaarheid van tickets naar een groot aantal Europese bestemmingen. U vraagt hiervoor alleen van NS inspanningen en stelt geen harde, afdwingbare eisen. Wij begrijpen dat u niets over (mogelijke) samenwerkingspartners van NS kunt zeggen, maar u kunt NS wel dwingen bijvoorbeeld doorgaande tickets aan te bieden als de samenwerkingspartij hier om vraagt. Daarnaast zou doorgaande ticketing ook afgedwongen kunnen worden tussen alle treinen binnen de concessie. Het is dan aan de NS om daar de juiste uitvoering aan te geven door óf de verbinding zelf uit te voeren óf een partner te vinden die voldoet aan de voorwaarden.

Naast de genoemde intercity-verbindingen geeft u aan dat in geval van gebrek aan open toegang-meldingen u nog een aantal HSL-verbindingen gaat toevoegen aan de concessie. Hoe u deze afweging gaat maken is onduidelijk. Voor de HSL verbindingen geldt eveneens dat u naast frequenties per dag totaal geen eisen stelt. Bovendien zijn de frequenties die u wil opnemen gelijk aan de huidige frequenties, waardoor u de komende 10 jaar nooit uw groeiambitie kan verwezenlijken. Voor de verbinding met Londen geldt zelfs dat u slechts 2

verbindingen eist terwijl er tegenwoordig al 4 rijden. Wij vragen ook hier minimale eisen over verdeling van de verbindingen over de dag, kwaliteitseisen en vereisten ten aanzien van ticketing.

Vervolgproces

De nieuwe concessie is van groot belang voor de samenleving in het algemeen en de reizigers in het bijzonder. Daarom hebben wij ondanks de beperkte termijn die u hiervoor hebt gesteld geprobeerd u zo zorgvuldig mogelijk te adviseren. Wij hebben daarbij elk advies ook voorzien van een korte motivatie. Mocht u behoefte hebben aan een nadere toelichting, dan zijn wij hiertoe van harte bereid.

Met dit advies is een intensieve periode van consultatie en advisering bijna afgerond. Wij hopen het resultaat van onze adviezen terug te zien in de ontwerpconcessie.

Met vriendelijke groet,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV

Verdere Inhoud:

- Advies per artikel
- Bijlage 1: Voorstel aanpassing Lijst van stations
- Bijlage 2: Voorstel andere formulering Annex 3
- Bijlage 3: Voorstel wijziging tabel minimale stationsbediening
- Bijlage 4: Correcties volumekaarten Annex 1

Advies per artikel

Artikel 2. Reikwijdte en opgave voor NS

Uitbreiding samenloop Sittard-Maastricht

Na elektrificatie zullen treinen van de Maaslijn vanaf Roermond via Sittard doorrijden naar Maastricht. Tussen Sittard en Maastricht betekent dit een toename van de samenloop met twee treinen per uur. Ook tussen Arnhem en Zevenaar is een frequentieverhoging voorzien (Regioexpress)

Advies: Wij adviseren in lid 5 de uitbreiding van de samenloop tussen Arnhem en Arnhem Velperpoort en tussen Sittard en Maastricht waarover reeds besloten is toe te voegen zodat hiervoor niet het proces beschreven in lid 5 onderdeel b hoeft te worden doorlopen.

Verantwoordelijkheid NS bij uitbreiding NS-frequentie op samenloop trajecten

U regelt terecht een procedure indien regionale vervoerders hun frequentie uitbreiden op samenlooptrajecten met NS. Andersom zou dit ook moeten gelden als NS de frequentie uitbreidt op samenlooptrajecten

Advies: Wij adviseren lid 5 aan te passen door te verduidelijken welke verantwoordelijkheid NS heeft bij uitbreiding van NS-frequenties op samenloop trajecten

Artikel 3. Bediening nieuwe stations

Besluit over nieuw station is aan ministerie

Het is goed dat u advies vraagt van NS over de bediening van nieuwe stations en wij begrijpen dat daarbij ook wordt gekeken naar betaalbaarheid (lid 3). Ook in de huidige situatie zijn er echter enkele stations in gebruik die strikt genomen niet rendabel zijn. De maatschappelijk wenselijke bediening van deze stations wordt bekostigd door de winst die bij andere stations wordt gemaakt. Dit zou ook moeten gelden voor nieuwe stations. Daarom zijn wij van mening dat NS verplicht moet kunnen worden nieuwe stations ook te bedienen indien de exploitatie niet helemaal kostendekkend is.

U lijkt in het tweede deel van lid 3 deze mogelijkheid te bieden door ook voor nieuwe stations de optie open te laten dat over de betaalbaarheid afspraken worden gemaakt. U maakt echter in de rest van lid 3 de bediening van nieuwe stations afhankelijk van een bedieningsgarantie van NS. Dit laat de ruimte voor een eigen keuze van NS. Deze ruimte voor NS past niet bij uw opdrachtgeversrol. Het is beter dat bediening van nieuwe stations verplicht is als de resultaten van het onderzoek genoemd in lid 1 positief zijn én er afspraken zijn gemaakt over de exploitatiekosten in geval sprake is van een gat daarin.

Het is overigens mogelijk dat de concessie niet kostendekkend is, ongeacht de besluitvorming over de opening van een nieuw station. De formulering van lid 3 houdt daar geen rekening mee.

Advies: Wij adviseren de bediening van nieuwe stations niet afhankelijk te maken van een bedieningsgarantie van NS maar het uiteindelijke besluit door IenW te laten nemen en lid 3 aan te passen voor de situatie dat de concessie niet kostendekkend is.

Artikel 4. Kort grensoverschrijdend verkeer

Elk half uur Roosendaal-Antwerpen borgen

Tussen Roosendaal en Antwerpen rijdt momenteel slechts één keer per uur een stoptrein. U stelt dat NS de ambitie deelt om de frequentie tussen Roosendaal en Antwerpen te verhogen naar twee keer per uur wanneer de techniek en veiligheid het toelaten. In voorkomend geval treedt u met NS in overleg om afspraken te maken over de financiële gevolgen (lid 1). Deze afspraken bieden geen enkele garantie voor de reiziger. De randvoorwaarden techniek en veiligheid zijn te globaal en de financiële randvoorwaarde is te vrijblijvend. De kans is hierdoor groot dat deze ambitie niet zal worden waargemaakt. Dit doet geen recht aan de al circa tien jaar bestaande belofte aan de reiziger om ter compensatie van het verdwijnen van de Intercity Brussel in Roosendaal (sinds 2017 rijdt deze Intercity via Breda) de frequentie van de stoptreinverbinding tussen Roosendaal en Antwerpen te verdubbelen en deze verbinding ook te versnellen.

U heeft in antwoord op eerdere adviezen aangegeven dat wordt afgezien van de eerdere belofte installatie van het Belgische treinbeveiligingssysteem TBL1+. Daarmee is de frequentieverhoging tot onze teleurstelling uitgesteld tot de komst van ERTMS. De installatie van ERTMS op dit traject is nu voorzien in de periode 2027-2029. Wij zijn van mening dat de reiziger vanaf dat moment op twee

treinen per uur moet kunnen rekenen. Realisatie in 2029 betekent dat op korte termijn afspraken moeten worden gemaakt over bijvoorbeeld het materieel. Daarom dient u hierover heldere afspraken te maken in de voorliggende concessie.

Tenslotte merken wij op dat de huidige treindienst een dure exploitatie kent door de lange keertijd op Roosendaal. Een efficiëntere exploitatie is mogelijk door deze treindienst te koppelen aan de treindienst richting Dordrecht of deze door te rijden naar Breda. Door de trein door te laten rijden hoeven ook minder reizigers over te stappen. Dit maakt de treindienst Roosendaal-Antwerpen aantrekkelijker en zal leiden tot hogere reizigersopbrengsten. Tenslotte is versnelling van de verbinding mogelijk en wenselijk door kortere halteertijden en/of door 1 of beide treinen stations te laten overslaan. Zo zou een bestaande binnenlandse intercity Antwerpen-Essen kunnen doorrijden richting Roosendaal. Voorkeur heeft het toegroeien naar een dienstregeling met twee ontsluitende en één verbindende trein per uur.

Advies: Wij adviseren u frequentieverhoging op de verbinding Roosendaal-Antwerpen te borgen. Wij adviseren daarom lid 1 te wijzigen zodat deze komt te luiden "NS voert een treindienst tussen Roosendaal en Antwerpen uit met een frequentie die gelijk is aan de frequentie van deze treindienst in dienstregelingsjaar 2023. Zodra het traject is voorzien van ERTMS (planning: 2027-2029) is NS verplicht deze frequentie te verhogen naar twee treinen per uur. Hierbij geldt een inspanningsverplichting de reistijd te verkorten en/of de trein door te rijden naar Dordrecht (in plaats van de bestaande 3e en 4e trein) of Breda (als extra 3e en 4e trein). Bij de MTR wordt beslist of het volume kan worden verhoogd naar 3 treinen per uur". Indien NS hiermee niet akkoord gaat adviseren wij u op korte termijn een aanbestedingsprocedure te starten uitgaande van twee treinen per uur vanaf 2029 en deze trein met ingang van die datum uit de hoofdrailnetconcessie te halen.

Stoptrein Maastricht-Luik snel decentraliseren

U bent voornemens de verbinding Maastricht-Luik te decentraliseren en deze te koppelen aan de verbinding Maastricht-Aken uit de regionale concessie Limburg zodat een Drielandentrein ontstaat (lid 2 en 3). Deze Drielandentrein gaat december 2023 rijden. U wilt echter pas decentraliseren bij een wijziging van de concessie ten gevolge van de midterm review, bij aanvang van de nieuwe regionale concessie Limburg of na afloop van de hoofdrailnetconcessie. Dit

betekent dat decentralisatie nog jaren duurt. Wij zien niet in wat het belang voor de reiziger is dat NS nog jaren verantwoordelijk is voor deze verbinding.

U kunt in aanvulling op deze treindienst wel de optie openhouden van het doortrekken van een binnenlandse intercity naar Luik. Op deze manier kan een rechtstreekse aansluiting vanuit de Regio Eindhoven op het Belgische HSL-netwerk ontstaan.

Advies: Wij adviseren de regionale verbinding Maastricht-Luik te decentraliseren vanaf de start van de exploitatie van de Drielandentrein op dit traject en daarom lid 2 en 3 te schrappen. Wij adviseren wel de optie op te nemen in het eindbeeld 2033 om een binnenlandse intercity te verlengen naar Luik zodat de Concessiehouder in de loop van de concessie kan worden verplicht deze verbinding toe te voegen.

Ruimte bieden voor regionale trein Eindhoven-Heerlen-Aken

U stelt dat NS een intercitydienst Eindhoven-Aken moet rijden zodra de infrastructuur daarvoor gereed is (lid 4). Er is op de huidige infrastructuur tussen Heerlen en Aken echter slechts ruimte voor twee treinen die de grens over rijden. Arriva rijdt op dit traject 2x per uur onder de regionale concessie Limburg. Er zijn geen plannen om de infrastructuur uit te breiden om een derde trein mogelijk te maken. Wij juichen extra treinen toe, maar dit is alleen mogelijk als u hiervoor de infrastructuur realiseert en dit afstemt met de partijen in Duitsland. Nu dit voor zover ons bekend niet is gebeurd is alleen een regionale trein Eindhoven-Aken mogelijk. U kunt immers niet capaciteit claimen die al is vergeven in de regionale concessie Limburg. Dat betekent dat lid 4 vooral moet regelen hoe de gewenste rechtstreekse verbinding Eindhoven-Aken te realiseren tussen Eindhoven en Heerlen.

Een regionale trein Eindhoven-Aken kan rijden in plaats van één van de twee intercity's Eindhoven-Heerlen van NS. Zodra extra ruimte is gecreëerd rond station Eindhoven Centraal is het mogelijk deze regionale trein te rijden naast de twee intercity's van NS tussen Eindhoven en Heerlen en hoeft de NS Intercity niet 1x per uur te vervallen.

Een regionale trein Eindhoven-Aken kan ook rijden op de momenten dat NS minder Intercity's rijdt (de dagranden en het weekend). U regelt in lid 4 dat NS meewerkt aan een mogelijke oplossing voor de dagranden voor de periode totdat de infrastructuur gereed is. De term "meewerken" is onvoldoende concreet.

Advies: Wij adviseren lid 4 en het volume aan te passen zodat 1x per uur de Intercity Eindhoven-Heerlen wordt vervangen door een regionale trein Eindhoven-Aken van de regionale concessie Limburg zolang de infrastructuur nog niet geschikt is voor exploitatie van deze regionale trein bovenop de NS-intercity's. Hiermee is automatisch ook geregeld dat deze regionale trein ook kan rijden op de momenten dat NS minder Intercity's rijdt en dus is de laatste zin van lid 4 overbodig.

Artikel 5. Verbindingen naar België en naar Duitsland

Intercity-verbindingen met België vaker en logistiek efficiënter

U kiest voor het opnemen van de Intercity-verbindingen met Brussel in de concessie. In lid 1 vraagt u 32 treinen per dag tussen Rotterdam en Brussel waarvan er 16 vertrekken vanaf Amsterdam en de andere 16 omrijden via Breda. Het aantal treinen verdubbelt daarmee ten zuiden van Rotterdam ten opzichte van de huidige dienstregeling. Daarnaast zal de helft van de treinen circa een half uur sneller in Brussel zijn omdat deze niet meer via Breda rijden.

Dit aanbod is beter dan het huidige aanbod, maar is onvoldoende aantrekkelijk voor de reiziger. U heeft toegezegd dat de Intercity Brussel opgenomen zou worden in de concessie omdat deze volledig geïntegreerd zou (moeten) worden met de binnenlandse dienstregeling. Meer rechtstreekse verbindingen zijn aantrekkelijk voor reizigers. In de concept-ontwerpconcessie is hier geen sprake meer van. Er wordt immers niet gesproken over doorrijden naar Almere Centrum/Lelystad Centrum of Amersfoort Centraal/Deventer en in België borgt u niet de bediening van Antwerpen-Centraal. De frequentie wordt bovendien niet verhoogd tussen Amsterdam en Rotterdam terwijl een groot deel van de reizigers naar Brussel juist komt vanaf Schiphol Airport en Amsterdam. U heeft zelf ook de wens dat de Intercity Brussel bijdraagt aan de substitutie van Air naar Rail vanaf Amsterdam. Dat lukt niet als de extra treinen niet verder rijden dan Rotterdam Centraal.

In België gaat de uitbreiding ten koste van een bestaande binnenlands trein terwijl naar wij hebben vernomen binnenlands gebruik van de snelle Intercity Brussel wordt uitgesloten. Binnenlandse reizigers krijgen hier dus een lagere frequentie. Het uitsluiten van binnenlands vervoer in België maakt ook dat reizigers niet meer kunnen splitsen in een binnenlands vervoerbewijs voor België en een internationaal vervoerbewijs voor de reis van het grensstation naar een

bestemming in Nederland. Dit betekent een tariefverhoging voor een groep reizigers met een Belgisch abonnement. Wij zijn blij dat u in lid 6 expliciet regelt dat in Nederland binnenlands vervoer in de Intercity Brussel en Intercity Berlijn mogelijk blijft.

In lid 2 borgt u dat de Intercity Brussel zal rijden via de HSL-Zuid. U borgt echter niet een goede spreiding over het uur. Door de verschillende routes ter hoogte van Breda en Brussels Airport is dit logistiek ook onmogelijk. Hierdoor zal de snelle Intercity Brussel de langzame Intercity Brussel onderweg inhalen. Hierdoor is de kans op drukke treinen groter. Reizigers zullen in de praktijk sneller in Rotterdam zijn door in Breda over te stappen op de Intercity Eindhoven Centraal – Den Haag Centraal. Dit toont aan dat een Intercity Rotterdam-Brussel via Breda geen logische keuze is. Wij voorzien een herhaling van de situatie met de bediening van Den Haag HS door Intercity Brussel wat ook binnen een paar jaar moest worden teruggedraaid omdat het niet aantrekkelijk was voor reizigers.

Het door u voorgestelde aanbod is ook om logistieke en maatschappelijke redenen onwenselijk. De capaciteit op het traject Amsterdam-Brussel en met name in de Schipholspoortunnel, de Willemsspoortunnel en in de spoortunnel in Brussel is beperkt. Om de beschikbare capaciteit optimaal te benutten is het nodig dat treinen op deze route zo veel mogelijk doorgaande treinen zijn over de hele route in een regelmatig halfuurspatroon. Het nu door u gekozen model doet dat niet en leidt tot een maatschappelijk minder efficiënte benutting van de infrastructuur. Zo komen er op Rotterdam Centraal en Breda extra kerende treinen terwijl de capaciteit daar al beperkt is. Dit gaat ten koste van groeimogelijkheden voor het binnenlandse openbaar vervoer en voor ruimte voor (internationaal) open toegang vervoer.

Het keren op beide stations is niet nodig als Intercity Brussel twee keer per uur zou doorrijden naar Amsterdam en als daarnaast een aparte trein Breda-Antwerpen zou worden ingelegd die op termijn doorrijdt naar bijvoorbeeld Eindhoven Centraal en Gent. Een dergelijke dienstregeling maakt niet alleen dat de infracapaciteit beter wordt benut, maar ook het materieel. De lange treinen vanaf Rotterdam zijn dan immers een half uur sneller in Brussel terwijl tussen Breda en Antwerpen kortere treinen kunnen rijden. Bovendien is dan een efficiëntieslag mogelijk omdat deze treindienst de bestaande pendeldienst tussen Antwerpen en Noorderkempen kan vervangen.

Ook de Tweede Kamer heeft via een motie om drie intercity's per uur gevraagd waarvan vanuit België twee via de snelste route naar Amsterdam en één naar

Breda en zodra mogelijk Eindhoven [Kamerstuk 29984-1060 Motie van de leden Van der Graaf en Van der Molen d.d. 8 november 2022]. U geeft niet aan waarom u deze wens in de concessie niet heeft gehonoreerd.

Met een dergelijke dienstregeling zou een veel aantrekkelijker aanbod voor reizigers ontstaan. Een aanbod met veel potentie voor een forse groei van het aantal reizigers tussen Nederland en België. De ontwikkeling van de vervoervraag vraagt nu al meer volume dan de door u voorgestelde 32 treinen. Het aantal internationale reizigers op de HSL-Zuid is blijkens de voortgangsrapportage HSL-Zuid tussen 2015 en 2019 reeds bijna verdubbeld tot 485.000 reizigerskilometers per jaar en deze groei zet door. Het aantal treinen is vanaf 2015 echter nauwelijks gegroeid. Alleen Eurostar naar Londen is erbij gekomen. Met de door u voorgestelde 16 extra treinen wordt in combinatie met Thalys en Eurostar het aantal treinen richting Brussel met circa 1/3 uitgebreid. Dat is onvoldoende voor de reeds opgetreden groei, laat staan voor de verwachte groei van de vervoervraag tot en met 2033. Nu is het denkbaar dat dit wordt opgevuld met meer treinen onder open toegang, maar de ruimte voor deze open toegang treinen wordt echter onnodig beperkt. Mogelijk worden extra treinen onder open toegang door dit logistieke model zelfs onmogelijk. Deze beperking wordt veroorzaakt door de logistiek inefficiënte keuze voor een langzaam en een snel pad vanaf Rotterdam Centraal.

Advies: Wij adviseren u voor de intercity verbindingen met België binnen de concessie het station Antwerpen Centraal toe te voegen en Almere Centrum/Lelystad Centrum of Amersfoort Centraal/Deventer.

Advies: Wij adviseren voor het volume van de Intercity verbindingen met België te kiezen voor het meest efficiënte logistieke model dat aantrekkelijker is voor reizigers, dat beter aansluit bij de feitelijke vervoervraag en de verwachte groei daarvan en dat meer capaciteitsruimte biedt voor extra aanbod via open toegang vervoer. Wij adviseren daarom NS te verplichten 2x per uur te rijden tussen Amsterdam en Brussel via de snelste route (niet via Breda) en daarnaast 1 tot 2x per uur tussen Antwerpen-Centraal en Breda (met een optie deze trein door te rijden naar Eindhoven Centraal zodra de infracapaciteit hiervoor beschikbaar is).

Advies: Mocht u ondanks voorgaand advies toch besluiten in de concessie een langzame en een snelle Intercity Brussel op te nemen tussen Rotterdam en Brussel dan adviseren wij u dit binnen twee jaar na start van de concessie te evalueren en in de concessie de optie op te nemen dat NS alsnog kan worden

verplicht het door ons voorgestelde lijnvoeringsmodel in te voeren op basis van deze evaluatie.

Vroegere en latere verbindingen tussen België en Nederland

Aan de dagranden missen wij verbindingen tussen België en Nederland waar wel vervoervraag is. Deze verbindingen waren er in het verleden wel. Op dit moment komt de eerste intercity uit Nederland pas na 8 uur in Antwerpen aan, terwijl de laatste er al om iets voor 22 uur vertrekt. Met de komst van extra treinen is er nog geen garantie dat deze 's ochtends substantieel vroeger starten en 's avonds substantieel langer blijven rijden.

Advies: Wij adviseren NS te verplichten vroegere en latere verbindingen aan te bieden dan de huidige vroegste en laatste trein. In beide richtingen is het nodig dat een uur eerder dan de huidige vroegste en een uur later dan de huidige laatste trein gereisd kan worden over de grens, bij voorkeur op het hele traject maar zo nodig door met deze treinen niet het gehele traject af te leggen maar bijvoorbeeld alleen Rotterdam-Antwerpen.

Tijdige afspraken met partijen in België

In lid 3 stelt u dat de afspraken voor de lijnvoering van Intercity Brussel onder voorbehoud zijn van afspraken die worden gemaakt met buitenlandse partijen. U specificeert deze partijen niet en dit voorbehoud maakt u niet voor Intercity Berlijn. Bij het Programma van Eisen hebben wij u geadviseerd benodigde afspraken tijdig te maken. Wij zijn verbaasd dat deze afspraken er gezien de beoogde samenwerking op dit moment nog niet zijn. Juist het tijdig maken van afspraken was een belangrijke les uit de Fyra-enquête.

Genoemde afspraken zijn noodzakelijk met de infrabeheerder, maar niet noodzakelijk met een andere vervoerder (zoals de NMBS). NS kan immers de treindienst volledig in eigen beheer aanbieden gezien de huidige Europese regelgeving. NS heeft bovendien het materieel al besteld. Wij zijn bekend met een akkoord tussen NS en NMBS voordat u ging onderhandelen over de concessie. Dat maakt u niet alleen afhankelijk van de NS, maar ook van de NMBS. Dat is vreemd, want u kunt de NS wel aansturen en hen verantwoordelijk maken voor de uitvoering. Dan bent u niet meer afhankelijk van de NMBS.

Wij hebben vernomen dat voor de "langzame" Intercity Brussel overwogen wordt Belgisch materieel in te zetten. Dit materieel voldoet echter niet aan de toegankelijkheidseisen. Mocht dit materieel niet beschikbaar zijn als NS zelf het

volume rijdt dan kan NS relatief eenvoudig extra materieel bijbestellen dat geschikt is om te rijden in België. Een andere optie is om de door ons voorgestelde Intercity Antwerpen-Breda(-Eindhoven) te laten rijden door NMBS en NS 2x per uur de snelle Intercity Amsterdam-Brussel te laten rijden.

Advies: Wij adviseren NS te verplichten Intercity Brussel te rijden met toegankelijk materieel.

Advies: Wij adviseren lid 3 te schrappen door te borgen dat voor publicatie van de ontwerp-concessie alle afspraken over onder meer exploitatiekosten, gebruikersvergoedingen, materieel, tarieven, frequentie en bedieningstijden met infrabeheerders, overheden en NS worden vastgelegd en het aan NS over te laten of hiervoor ook afspraken worden gemaakt met bijvoorbeeld NMBS. Omdat NS in staat is zelf te rijden dient bij behoud van lid 3 de afhankelijkheid van afspraken met NMBS sowieso uitgesloten te worden als reden van uitstel of afstel.

Geen grenstoeslag voor Intercity Brussel en Intercity Berlijn

Voor internationale reizen met de Intercity Brussel en (vooralsnog) één specifieke trein van Intercity Berlijn geldt de tariefstructuur voor Non-Integrated Reservation Tickets (lid 6). Met deze formulering geeft u NS de vrijheid om net zoals nu willekeurige toeslagen bovenop het binnenlandse tarief te hanteren. NS is immers volledig vrij om de NRT-tarieven te bepalen. Hierdoor is het niet ondenkbaar dat de in uw voorstel opgenomen snelle variant van de Intercity Brussel een hoger tarief zal kennen dan de langzame variant. In dat geval wordt de drempel van de snelle Intercity Brussel onnodig verhoogd en verslechtert de betaalbaarheid.

Ook stelt u met de NRT-tariefstructuur NS in staat om voor zowel Intercity Berlijn als Intercity Brussel de grenstoeslag te handhaven en kortingsabonnementen in deze treinen niet geldig te laten zijn of alleen op het binnenlandse deel van het traject. De gevolgen voor reizigers hiervan zijn groot. Reizigers die met Intercity Brussel de grens passeren betalen 50 tot 90% hogere tarieven dan op vergelijkbare binnenlandse trajecten, zelfs als korting op binnenlandse treinen nog niet meegerekend is. Rotterdam-Brussel kost €38,70 terwijl Leuven-Oostende €20,90 kost en Rotterdam-Zwolle €24,80. Rotterdam-Antwerpen kost €27,20 terwijl Brussel-Brugge €14,70 kost en Rotterdam-Almere €20,40. Reizigers kunnen dit (deels) opvangen door een "Early Bird" te boeken voor de reis naar België, maar de verplichte boekingstermijn is een weinig flexibele

formule. Voor een treinreis van nog geen 30 km (Breda-Noorderkempen) zouden dergelijke drempels niet mogen bestaan.

Intercity Brussel kent een kortere reisafstand dan sommige binnenlandse intercity's en u bent voornemens deze trein volledig te integreren met het binnenlandse intercity-netwerk. Daar past geen afwijkend tariefsysteem bij. In een Europa zonder grenzen past het bovendien niet dat een trein alleen vanwege het passeren van de landsgrens duurder is en kortingen niet gelden. Daarom moeten drempelverhogende grenstoelagen expliciet worden uitgesloten en dienen binnenlandse kortingsabonnementen ook geldig te zijn voor reizen van/naar België en Duitsland. Voor busconcessies geldt immers ook dat abonnementen ook geldig zijn in bussen die deels in het gebied van een aangrenzende concessie rijden. Ook voor regionale treinconcessies gelden geen specifieke toeslagen of tarieven. Dat toont aan dat het mogelijk is en er geen noodzaak is NS volledige vrijheid te geven.

In artikel 4 ontbreekt een bepaling over de betaalbaarheid van kort grensoverschrijdende verbindingen. Ook hier wordt momenteel een grenstoelage gerekend waardoor reizigers tussen Roosendaal en Essen meer dan het dubbele betalen van wat normaal gesproken gebruikelijk is op verbindingen met een vergelijkbare afstand. Ook voor dit verkeer vragen wij u NS te verplichten de binnenlandse tarieven te volgen en een einde te maken aan de grenstoelage.

Advies: Wij adviseren de eerste twee zinnen van lid 6 te vervangen door: "Voor internationale reizen met de treinen, bedoeld in artikel 4 en 5 gelden de reguliere binnenlandse reisproducten en tarieven van NS (inclusief kortingen) voor zowel binnenlands als internationale reizen. Het toepassen van een grenstoelage is niet toegestaan."

Toegankelijk OV-betaalsysteem voor treinreizigers uit het buitenland

NS treft maatregelen om reizigers uit het buitenland zo goed mogelijk te faciliteren bij het gebruik van het OV-betaalsysteem (lid 6). U geeft niet aan wat "zo goed mogelijk" is. Wij constateren nog steeds dat er ongewenste drempels zijn voor reizigers zonder Nederlandse bankrekening en/of Nederlands adres. Online bestellen van een NS-abonnement is voor deze reizigers niet mogelijk en sinds kort is ook het online wijzigen van een abonnement niet meer mogelijk. Ook aanschaffen van een abonnement met een creditcard is ondanks herhaalde adviezen van de Consumentenorganisaties nog steeds onmogelijk. Het oplossen

van dergelijke IT-problemen heeft bij NS een zeer lage prioriteit en dat zal zo blijven als u dit niet in de Concessie van NS eist.

Advies: Wij adviseren NS te verplichten reizigers uit het buitenland dezelfde faciliteiten te bieden voor het gebruik van het OV-betaalsysteem als Nederlandse reizigers zowel online als bij de kaartautomaat en uiterlijk 1 januari 2025 betalen van abonnementen met creditcard en online bestellen en wijzigen van abonnementen vanuit het buitenland met een buitenlandse IBAN mogelijk te maken.

Volume naar Londen, Parijs, Frankfurt en Berlijn hoger

U overweegt treindiensten naar Londen (2x per dag), Brussel en Parijs (11 tot 14x per dag), Frankfurt (7x per dag) en de rest van de Intercity Berlijn-treinen (7x per dag) nog toe te voegen aan de concessie. U stelt dit afhankelijk van eventuele meldingen voor treindiensten in open toegang. U onderbouwt deze frequenties niet. Wij constateren dat deze frequenties gelijk zijn aan of lager dan het huidige aanbod. Wij missen hier ambitie voor groei op bestaande verbindingen en ontwikkeling van nieuwe rechtstreekse verbindingen. Dit hadden wij wel verwacht gezien de internationale klimaatafspraken, de grote drukte in alle internationale langeafstandstreindiensten vanuit Nederland en het feit dat de frequenties op deze treindiensten de afgelopen 10 jaar niet of nauwelijks zijn gewijzigd.

U geeft ook niet aan hoe u de afweging maakt indien er open toegang meldingen zijn maar niet zo veel als het aantal treinen dat u voorstelt. Ook is onduidelijk wat uw voornemens zijn met het volume als een open toegang vervoerder zich meldt en met hoge frequenties wil rijden, maar pas op een later moment tijdens de concessieperiode hiermee wil starten.

Voorop zou in onze ogen de gewenste frequentie moeten staan. Alleen zo kunt u toetsen hoeveel aanbod er tenminste moet worden geboden in de concessie als het aantal opentoeegangmeldingen onvoldoende is om deze gewenste frequentie te halen. Door deze gewenste frequentie te benoemen is het ook voor open toegang vervoerders duidelijk hoeveel verbindingen van NS zij kunnen verwachten.

Hieronder benoemen wij de gewenste minimale frequenties op de internationale corridors tot en met 2033.

In 2023 rijden vier treinen naar Londen waarvan twee binnen de concessie en een vijfde trein is op korte termijn voorzien. Als u dit aanbod wilt borgen zou u zolang er geen opentoegegaanbod is 5 treinen op moeten nemen in de concessie. In de plannen voor de nabije toekomst is gesproken over 8 treinen per dag op deze route. Gezien de circa 50 vluchten per dag vanaf Schiphol Airport richting Londen en de wens deze vluchten te vervangen door treinverkeer is er ruim voldoende vervoervraag voor 16 treinverbindingen per dag.

Het volume voor Brussel/Parijs en Frankfurt is identiek aan het huidige aanbod. Dit volume is te laag gezien het feit dat deze treindiensten structureel zeer regelmatig al ruim van tevoren zijn uitverkocht en meerdere treinen reeds met dubbele treinstellen rijden.

Thalys rijdt tussen Brussel en Parijs al 2x per uur rijdt terwijl ten noorden van Brussel 1x per uur wordt gereden. De halfuursdienst kan relatief eenvoudig worden uitgebreid naar Rotterdam en Amsterdam. Daarnaast missen wij de realisatie van rechtstreekse verbindingen naar meer bestemmingen in Frankrijk.

Met de komst van nieuw materieel dat reeds is besteld kan de frequentie van de ICE naar Frankfurt op korte termijn worden verhoogd. Mocht u op deze verbinding kiezen voor opentoegegangvervoer dan zien wij in aanvulling daarop ook mogelijkheden voor een intercity Amsterdam-Keulen. Een dergelijke intercity zou met goedkoper materieel en met een hogere frequentie kunnen rijden en zou ook geïntegreerd kunnen rijden met het binnenlandse vervoer. Dit is van belang gezien de beperkte capaciteit op de corridor Utrecht-Arnhem. Sowieso lijkt een hogere frequentie dan 1x per uur voor ICE + intercity alleen mogelijk nadat een ongelijkvloerse kruising bij Arnhem Velperpoort is gerealiseerd. U zou in aanloop naar de realisatie van deze infrastructuur kunnen kiezen voor een ingroeimodel. Verder missen wij uitwerking van de plannen om de ICE Frankfurt een aantal maal per dag door te laten rijden richting München.

Gezien de drukte in Intercity Berlijn hebben wij u eerder gevraagd de frequentie te verhogen naar 1x per uur. Op de infrastructuur ten oosten van Osnabrück is hiervoor mogelijk de komende jaren nog geen ruimte. Ten westen van Osnabrück geldt deze beperking echter niet. Door hier elk uur te rijden verbetert ook de verbinding tussen Twente en de Randstad en worden inefficiënte materieelomlopen in de binnenlandse treindienst tussen Amersfoort Centraal en Deventer voorkomen. Wij merken op dat u vooralsnog één Intercity Berlijn opneemt in de concessie vanwege de noodzaak van deze trein voor de binnenlandse vervoervraag. Het is onduidelijk hoe u vervoercapaciteit borgt als

deze vervoervraag ook op andere tijdstippen groeit en in de zomermaanden waar op dit moment al meerdere Intercity Berlijn treinen overbelast zijn.

In 2029 wordt de Fehmarnbelt-tunnel geopend tussen Duitsland en Denemarken. Dit biedt kansen voor nieuwe snelle verbindingen. Op dit moment vliegen dagelijks vanuit Nederland meerdere kortereafstandsvluchten naar Hamburg en Kopenhagen terwijl er geen aanbod is van rechtstreekse treinen. Verhoging van het treinaanbod naar Osnabrück biedt kansen voor een directe verbinding met Hamburg en vanaf 2029 Denemarken en Zweden.

Advies: Wij adviseren indien u de verbindingen naar Londen, Parijs, Frankfurt en Berlijn opneemt in de concessie te borgen dat in combinatie met open toegang treinen tenminste de volgende volumes worden aangeboden:

- **London:** 16x per dag;
- **Parijs:** 32x per dag (met inspanningsverplichting tenminste 8 treinen door te laten rijden richting Zuid-Frankrijk);
- **Keulen:** 16 tot 32x per dag (afhankelijk van realisatie vrije kruising Velperpoort);
- **Frankfurt:** 16x per dag (met inspanningsverplichting ten minste 8 treinen door te laten rijden richting München);
- **Osnabrück:** 16x per dag (8x per dag door naar Berlijn en inspanningsverplichting 8 treinen door te laten rijden naar Hamburg en vanaf 2029 Kopenhagen).

Artikel 6. Voorzieningen grensoverschrijdende verbindingen

Alle Europese bestemmingen in het assortiment en vroeger te koop

Voor veel bestemmingen in Europa biedt NS nog geen tickets. De spoorsector staat hierbij nog steeds op grote achterstand van de luchtvaartsector. U vraagt NS zich in te spannen de in de CER-verband opgestelde verbeteringen ten aanzien van Reisinformatie en verkoopbaarheid te implementeren (CER ticketing roadmap). Deze bepaling is te vrijblijvend. De CER-Roadmap is door NS, als lid van de CER, zelf opgesteld en heeft totaal geen afdwingbaarheid. Bovendien wijst alles erop dat de eerste mijlpaal van de Roadmap in 2025 niet gehaald gaat worden. Het is daarom dringend hardere eisen te stellen aan de verkrijgbaarheid van tickets. Dit geldt niet alleen voor het aantal bestemmingen dat wordt verkocht, maar ook de termijn dat deze tickets beschikbaar zijn.

Advies: Leg expliciet vast dat NS een inspanningsverplichting heeft tickets te verkopen naar alle Europese bestemmingen en vanaf tenminste 6 maanden van tevoren en dat NS daartoe in het Vervoerplan concrete maatregelen moet opnemen. Omdat NS hierbij afhankelijk is van medewerking van andere vervoerders vragen wij u een escalatiemechanisme op te nemen zodat als er onvoldoende medewerking is u dit kunt escaleren bij de overheden in de betreffende landen.

Doorgaande ticketing borgen

NS biedt op meerdere van de internationale treindiensten genoemd in de vorige paragraaf momenteel geen doorgaande ticketing. Reizigers kunnen hun vervoerbewijzen wel in één keer kopen, maar dit zijn dan aparte treintickets. Hierdoor zijn passagiersrechten bij vertraging en uitval niet goed geborgd. Indien hetzelfde concern de operator is, is doorgaande ticketing op grond van artikel 12 van Europese verordening betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers (Verordening (EU) Nr. 2021/782) verplicht. Wij vragen u dit ook te borgen in een situatie dat NS slechts samenwerkingspartner is, maar geen operator.

Advies: Leg expliciet vast in de concessie dat voor alle treinen die zijn opgenomen in de concessie NS verplicht is doorgaande ticketing te bieden en dat NS de inspanningsverplichting heeft om dit voor 2028 voor alle bestemmingen in Europa aan te bieden. Leg ook expliciet vast dat NS verplicht is doorgaande tickets aan te bieden met andere operatoren als de andere operatoren daar om verzoeken.

Eisen binnenlands vervoer ook laten gelden voor grensoverschrijdend vervoer

U vraagt NS goede voorzieningen te treffen voor reizigers op grensoverschrijdende verbindingen waaronder reisinformatie en verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen. U benoemt hierbij specifiek de informatie over overstappen op stations.

De concessie stelt voor binnenlandse treinen echter t.a.v. reisinformatie en tarieven nog veel meer eisen. Het is onduidelijk in hoeverre eisen ten aanzien van logistiek (artikel 9 t/m 14), toegankelijkheid (artikel 15 t/m 18), fietsen in de trein (artikel 19), reisinformatie (artikel 20 t/m 23), klantenservice (artikel 24 t/m 26), voorwaarden/betaalwijzen/tarieven (artikel 28 t/m 30), veiligheid en

hinderbeperking (artikel 34 t/m 37), dienstregeling en samenwerking (artikel 38 t/m 42) van toepassing zijn op de internationale treindiensten zoals genoemd in artikel 4 (Maastricht-Luik en Roosendaal-Antwerpen), artikel 5 (Intercity Berlijn en Intercity Brussel) en de mogelijk nog toe te voegen treindiensten (HSL Parijs, HSL Londen, HSL Frankfurt).

Deze bepalingen zijn van belang om te kunnen sturen op een goede kwaliteit van het internationale treinverkeer dat valt onder de concessie. Zo is artikel 12 over vervoercapaciteit van belang om overvolle internationale treinen te voorkomen. Als u hier op stuurt voorkomt u dat reizigers moeten worden teleurgesteld of dat NS prijzen verhoogt vanwege een tekort aan capaciteit. Artikel 28 is van belang om te borgen dat voor internationale treinen ook een goede geld-terug-bij-vertraging regeling geldt.

De Tweede Kamer heeft via een motie gevraagd voor internationale concessietreinen zo veel mogelijk dezelfde eisen te laten gelden als voor binnenlandse treinen ten aanzien van KPI's, tarieven, toegankelijkheid en geld terug bij vertraging [Kamerstuk 29984-1028 Motie van de leden Van der Graaf en Van Ginneken d.d. 2 november 2022]. U geeft niet aan waarom u deze wens in de concessie niet heeft gehonoreerd.

In lid 7 van bijlage 3 en 4 noemt u meerdere uitzonderingen van internationale treindiensten voor de metingen van de prestatie-indicatoren. Dit is een oneigenlijke plek. Mochten er al uitzonderingen nodig zijn voor de internationale treinen dan hoort dit beschreven te worden in bijlage 1 en artikel 4 of 5. De genoemde uitzonderingen zijn onnodig en geven NS te veel ruimte om het internationale vervoer te rijden met een lagere kwaliteitsstandaard. Van belang is daarbij dat de meeste internationale treinen geïntegreerd in de binnenlandse dienstregeling rijden en ook zonder reservering toegankelijk zijn voor binnenlandse reizigers. Zo rijdt Intercity Berlijn geïntegreerd met het binnenlandse netwerk. Daarom dient deze trein ook mee te tellen in de PI Zitplaatskans.

Advies: Wij adviseren alle bepalingen van de concessie van artikel 9 t/m 26 en artikel 28 t/m 30 en artikel 34 t/m 42 expliciet van toepassing te verklaren op alle internationale treindiensten welke worden opgenomen in de concessie. De bepalingen die niet van toepassing kunnen zijn omdat NS hier geen zeggenschap over heeft en ook niet kan krijgen dienen expliciet opgenomen te worden in bijlage 1 en artikel 4 of 5. Alle prestatie- en informatie indicatoren dienen in ieder

geval te gelden voor die internationale treindiensten welke ook toegankelijk zijn voor binnenlands gebruik waaronder Intercity Brussel en Intercity Berlijn.

Aanvullende voorwaarden internationale treinen

Indien u besluit ook het internationale lange afstandsverkeer naar Londen, Parijs en Frankfurt op te nemen in de concessie is het van belang om bovenop de eisen in de concessie aanvullende eisen te stellen ten aanzien van voorzieningen die passen bij de lange reistijd. Dit is ook van belang voor de Intercity Berlijn die u reeds voornemens bent op te nemen in de concessie.

Advies: Wij adviseren voor internationaal langeafstandsverkeer aanvullende eisen te stellen ten aanzien van zitcomfort, toiletten, bagageruimte en service aan boord.

Artikel 7. Aanvraag van capaciteit voor grensoverschrijdende treindiensten en internationale samenwerking

Alternatieve dienstregeling uitwerken als capaciteit wordt geweigerd

Het bedieningspatroon en de reistijden genoemd in artikel 4 en 5 gelden alleen onder het voorbehoud dat NS, of de vervoerders waarmee NS samenwerkt, de daarvoor benodigde spoorcapaciteit krijgt toebedeeld (lid 1). Indien dit niet lukt geeft u NS alleen de verplichting dit aan u te melden. Dit verzekert echter nog niet dat de verbindingen op een andere manier tot stand komen.

Advies: Wij adviseren NS te verplichten in situaties dat zij de gewenste spoorcapaciteit niet krijgt toebedeeld voor de in artikel 4 en 5 genoemde treindiensten om een alternatieve treindienst voor deze verbindingen uit te werken om zo alsnog de spoorcapaciteit toegewezen te krijgen.

NS verantwoordelijk voor oplossing als samenwerking met andere spoorvervoerder niet lukt

NS hoeft niet aan de voorschriften van artikel 4 en 5 te voldoen indien andere spoorvervoerders noodzakelijke medewerking weigeren, onredelijke voorwaarden stellen of de vereiste toestemming van het relevante bevoegde gezag krijgen (lid 3). Deze bepaling is erg ruim. U definieert bijvoorbeeld niet wat onredelijke voorwaarden zijn. NS is zelf verantwoordelijk om een goede oplossing te vinden. Dit kan bijvoorbeeld ook door de diensten zelf in het buitenland aan te bieden onder open toegang zonder hiervoor samen te werken met een andere

vervoerder. Ook is onduidelijk wat u doet als NS niet aan de voorschriften voldoet. In onze ogen dient in dat geval een aanbesteding te worden opgestart voor de betreffende verbinding.

Advies: Wij adviseren NS in de situaties genoemd in lid 3 te verplichten de gevraagde treindiensten uit te werken op basis van exploitatie onder eigen beheer of deze verbindingen aan te besteden.

Artikel 8. Vaststelling volume

Eén eindbeeld

U wilt in 2027 het volume actualiseren gezien de huidige onzekerheden (lid 2). Deze actualisatie lijkt echter alleen gericht op het eventueel verlagen van het beoogde volume. U stelt letterlijk dat het aantal treinen per baanvak alleen bij uitzondering hoger dan het nu in de concessie weergegeven eindbeeld zal zijn. De frequenties kunnen wel fors worden verlaagd. U heeft zelfs een aparte kaart gemaakt in Annex 2 met een minimaal volume dat als "uitgangspunt" wordt gehanteerd. Het is verontrustend dat dit minimumvolume op een aantal trajecten fors lager is dan het eindbeeld in Annex 1 en dat zelfs dit volume slechts een uitgangspunt is en daarmee geen absolute ondergrens.

Met het opnemen van Annex 2 in bijlage 10 loopt u onnodig vooruit op de actualisatie van 2027. Er zou bij aanvang van de concessie slechts één eindbeeld moeten zijn: de maximumvariant uit Annex 1. De concessie biedt al voldoende ruimte met betrekking tot het tempo waarin dit maximumvolume moet worden bereikt. De actualisatie komt bovendien op een moment dat de meest productstappen (uitbreidingen van het volume) nog moeten worden gezet. Van vooruitlopen op een verlaging van het volume van het eindbeeld kan daarom in onze ogen bij aanvang van de concessie geen sprake zijn.

Advies: Wij adviseren in lid 2 onderdeel d de verwijzing naar Bijlage 10 Annex 2 te schrappen en de gehele Annex 2 te schrappen en de bepaling dat bij de actualisatie de frequentie alleen "bij uitzondering" hoger mag zijn te schrappen.

Consultatie en Advies verplichten bij actualisatie volume

Wij vinden het terecht dat u bij actualisatie van het volume het eventuele negatief Netto Financieel Effect voor NS betreft (artikel 76). Dan zou wel moeten gelden dat als dit effect neutraal of positief is dat NS verplicht is aan uitbreiding

van het volume mee te werken door dit op te nemen in de dienstregeling. Tenslotte zien wij graag expliciet opgenomen dat de Consumentenorganisaties advies wordt gevraagd over de actualisatie.

Advies: Wij adviseren Consumentenorganisaties adviesrecht te geven op de actualisatie van het volume en het volume bij de actualisatie uit te breiden tenminste voor zover het Netto Financieel Effect neutraal of positief is.

Lager volume alleen tijdelijk toestaan

NS is gerechtigd tijdelijk een hoger volume te rijden (lid 4). NS is ook gerechtigd in specifieke omstandigheden een lager volume te rijden. Hier gebruikt u niet het woord "tijdelijk" terwijl dat hier juist wel noodzakelijk is.

Advies: Wij adviseren lid 5 aan te passen zodat een lager volume rijden slechts tijdelijk is toegestaan en niet structureel.

Lager volume alleen bij fors lagere vervoervraag en na advies Consumentenorganisaties

Wanneer de vervoervraag het beschreven volume niet rechtvaardigt wilt u het toestaan dat NS het aantal treinkilometers tot maximum 12 procent op jaarbasis mag verlagen (lid 5c). U definieert niet ten opzichte van welke vervoervraag wordt getoetst. Ook staat u het NS met deze ruime formulering toe om zelfs bij een zeer minimale lagere vervoervraag te snijden in de dienstregeling. Dit sluit voor NS elk normaal bedrijfsrisico uit. Feitelijk biedt u hiermee de mogelijkheid om een groot deel van de huidige afschalingen, die tijdelijk ingevoerd zijn wegens personeelstekorten, nog lange tijd te rijden, ook als het personeelstekort is opgelost. U geeft daarnaast elke mogelijkheid tot sturing uit handen door NS te vragen u alleen te informeren. Met zo'n ruime regeling zou u op zijn minst instemmingsrecht moeten hebben en zou eerst advies moeten worden gevraagd aan de Consumentenorganisaties.

Advies: Wij adviseren de maximaal 12% verlaging van het volume op grond van een lagere vervoervraag per traject alleen toe te staan zolang deze vervoervraag gemeten in reizigerskilometers ten minste 12% lager is dan een door u in de concessie opgenomen omvang en alleen na instemming van u waarbij de Consumentenorganisaties eerst advies hebben uitgebracht. Wij adviseren positief op het handhaven van de minimale stationsbediening in een dergelijke situatie.

Alleen met kerst een vakantiedienstregeling, niet in de zomer

U wilt het NS toestaan een lager volume te rijden ten behoeve van een seizoensafhankelijke dienstregeling en noemt daarbij geen ondergrens voor het dan te rijden volume (lid 5 onderdeel d).

Het schrappen van treinen tijdens vakantieperiodes betekent voor veel reizigers die niet op vakantie zijn een langere wachttijd. In veel gevallen betekent een vakantiedienstregeling het teruggaan van een kwartierdienst naar een halfuurdienst. Reizigers die op dat moment geen vakantie hebben en vaste werktijden hebben krijgen hierdoor al snel te maken met een halfuur extra reistijd per dag. Een deel van de reizigers zal ook te maken krijgen met ongunstiger aansluitingen zodat de extra reistijd verder kan oplopen. Met name reizigers die werken in essentiële sectoren zoals de zorg worden hierdoor geraakt.

NS heeft na jarenlang aandringen van de Consumentenorganisaties in 2013 besloten (zie: CC/PA/WS-619, adviesaanvraag Dienstregeling 7x24 uur 2013, 22 juni 2012) te stoppen met de vakantiedienstregeling in de zomer. Wij beschouwen het opnieuw toestaan van de vakantiedienstregeling als een stap van tien jaar terug in de tijd en vinden dit onacceptabel. Wij herkennen wel dat in de hoogzomer met name in de ochtendspits vermindering is van de vervoersvraag. De beste oplossing hiervoor is het aanpassen van de materieelinzet, zoals in de afgelopen jaren is gebeurd. De impact hiervan is kleiner voor de reiziger dan het schrappen van treinen terwijl NS hiermee wel bespaart. Ook zou NS in deze rustiger periodes extra reizigers kunnen werven met aanbiedingen. In de periode tussen kerst en nieuwjaar kunnen wij gezien de lage vervoersvraag wel instemmen met een beperkte afschaling.

Advies: Wij adviseren verlaging van volume voor een seizoensafhankelijke dienstregeling (zogenaamde vakantiedienstregelingen) niet toe te staan. Wij kunnen wel akkoord gaan met een beperkte verlaging van het volume tussen kerst en nieuwjaar mits daarbij wordt vastgelegd in de concessie dat de minimale stationsbediening van bijlage 7 en de Prestatie-indicatoren onverminderd gelden.

Adviesrecht Consumentenorganisaties op Productiemodel

In het Programma van Eisen was het Productiemodel nog onderdeel van het Vervoerplan. Het is in de concept-ontwerpconcessie echter onduidelijk hoe het Productiemodel (artikel 8 lid 6 en artikel 38 lid 1) zich verhoudt tot het

Vervoerplan. Ook is onduidelijk wat de rol van de Consumentenorganisaties hierbij is aangezien in artikel 51 lid 6 slechts advies wordt gevraagd over de hoofdlijnen van het Vervoerplan en niet het volledige vervoerplan. Aangezien met het Productiemodel een belangrijk deel van de Dienstregeling wordt bepaald past hierbij een adviesprocedure op het volledige Productiemodel.

Advies: Verduidelijk of het Productiemodel onderdeel is van het Vervoerplan in artikel 8, 38 en 51 en neem expliciet op dat Consumentenorganisaties adviesrecht hebben op het gehele Productiemodel, zowel voor T-2 als T-1.

Uitgedunde dienstregeling in verband met weersomstandigheden alleen ad hoc

U spreekt in lid 5 ook over een weersafhankelijke dienstregeling, maar u bedoelt hiermee niet het ad hoc wijzigen van de dienstregeling met de Landelijk Uitgedunde Dienstregeling want die noemt u in lid 8 en in artikel 38 lid 8. Het is daarom onduidelijk wat u met een weersafhankelijke dienstregeling bedoelt. Wij zien geen reden om vanwege het weer de dienstregeling, anders dan ad hoc via een LUD, af te schalen.

Advies: Wij adviseren afschaling van de dienstregeling in verband met het weer alleen ad hoc toe te staan binnen de kaders van artikel 38 lid 8 en daarom het woord "weersafhankelijke" te schrappen in artikel 8 lid 5.

Artikel 9. Logistieke prestatie-eisen

Capaciteits- en kwaliteitsknelpunten inzichtelijk in Productiemodel

De concessiehouder krijgt van u de ruimte om zelf te bepalen wat de optimale balans tussen de reistijdcomponenten is. Wij erkennen dat enige flexibiliteit gewenst is. Het is wel van belang dat inzichtelijk is op welke reisrelaties in het productiemodel omwille van het grote geheel concessies zijn gedaan aan de kwaliteit van de dienstregeling. Allereerst geeft dit inzicht in capaciteits- en kwaliteitsknelpunten. Ten tweede geeft dit inzicht in het effect van de vervoervraag op de keuzes van NS. De indicator Gegeneraliseerde Reistijd (GRT) wordt immers mede bepaald door de vervoersvraag per reisrelatie en deze wordt beïnvloed door de kwaliteit van de dienstregeling. Door rekenschap te geven van de kwaliteitsconcessies in het productiemodel per reisrelatie voorkomt u dat verbindingen die van slechte kwaliteit zijn en/of te maken hebben met een lage vervoervraag steeds slechter worden ten gunste van verbindingen die van goede

kwaliteit zijn en/of te maken hebben met een grote vervoervraag. Deze (stapsgewijze) achteruitgang van minder drukke reisrelaties is een reëel risico omdat daarmee immers de GRT verbetert. De kans dat dit gebeurt en dat dit ook grote groepen reizigers raakt neemt bovendien toe omdat er steeds meer sprake is van capaciteitsknelpunten.

Het is daarom van belang dat in het productiemodel niet alleen wordt gekeken naar de (ontwikkeling van de) GRT, maar ook naar de componenten waaruit deze is opgebouwd en de wijzigingen daarin. De noodzaak hiervan benoemt u ook in bijlage 3 van het Programma van Eisen. U zou dit in de dialoofase met NS verder uitwerken. Wij constateren echter dat dit niet meer vermeld staat in de concept-ontwerp-concessie die nu voorligt en dat wij ook deze uitwerking niet zien.

In ons advies over bijlage 10A waarin de eisen voor het productiemodel staan geven wij aan op welke punten deze bijlage daarom zal moeten worden aangepast. Daarnaast zal in artikel 9 duidelijker moeten komen te staan dat niet alleen de reistijd voor de gemiddelde Reiziger moet worden geoptimaliseerd, maar dat daarbij het vertrekpunt is dat volgens de plannormen (de technisch haalbare reistijden) wordt gereden. Afwijking van deze plannormen met het oog op de GRT dienen volgens het principe "pas toe of leg uit" altijd te worden gemotiveerd. Dit uitgangspunt, dat ook is opgenomen in artikel 30 lid 3 van de huidige concessie, zal terug moeten komen in de nieuwe concessie.

Advies: Wij adviseren u vóór artikel 9 lid 1 een nieuw lid toe te voegen dat luidt: "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 elke Reiziger is het uitgangspunt dat NS geen additionele marges voor rijtijden en halteertijden hanteert, tenzij dit, onder meer na afstemming met de Infrastructuurbeheerder, nodig is voor een betrouwbare uitvoering van de concessie of met het oog op de optimalisatie zoals bedoeld in het volgende lid.". Wij adviseren in het nieuwe lid 3 (na henummering) ook naar dit toegevoegde lid te verwijzen.

Artikel 10. Vervangend vervoer bij werkzaamheden

Minimaliseren extra reistijd treinvervangend busvervoer

U borgt in dit artikel treinvervangend bus- of taxivervoer. Wij onderschrijven de maximale extra reistijd van 45 minuten (lid 4), maar missen een verplichting deze extra reistijd te minimaliseren. In de praktijk zet NS snel- en stopbussen in, maar zijn er ook situaties dat alleen een stopbus wordt ingezet terwijl de extra reistijd met een snelbus had kunnen worden beperkt.

Advies: Wij adviseren NS te verplichten de extra reistijd van treinvervangend busvervoer te minimaliseren.

Artikel 11. Vervangend vervoer bij Verstoringen

Norm wachttijd alternatieve reisopties

Wij ondersteunen de eis dat de Concessiehouder bij een verstoring op zo kort mogelijke termijn voor alternatieve reisopties moet zorgen (lid 1). 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. Ook stelt u niet de eis dat vervoerbewijzen van NS bij die andere vervoerders geldig moeten zijn.

Advies: 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 en dat de vervoerbewijzen van NS ook bij de andere vervoerder die de alternatieve reisoptie biedt geldig zijn.

Advies Consumentenorganisaties over scenario's

In lid 1 eist u ook een scenario-draaiboek waarin de Concessiehouder afhandelingsscenario's opneemt voor te verwachten verstoringen. Wij zouden graag zien dat de Consumentenorganisaties hierbij betrokken worden. In het verleden heeft een dergelijke consultatie tot betere oplossingen voor reizigers geleid.

Advies: Wij adviseren u in lid 1 toe te voegen dat met Consumentenorganisaties wordt overlegd over het scenario-draaiboek voor verstoringen.

Altijd een toegankelijk alternatief

In lid 2 vraagt u in de afhandelingsscenario's 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 altijd een toegankelijk alternatief beschikbaar moet zijn voor de Brede groep reizigers, niet alleen bij verstoringen maar ook bij werkzaamheden.

Advies: Wij adviseren u de NS te verplichten om altijd een toegankelijk reisalternatief te bieden wanneer er voor de Brede Groep reizigers geen toegankelijke rit is.

Thuiskomstgarantie ook bij overstap tussen vervoerders

Voorkomen moet worden dat vervoerders voor een oplossing voor een gestrande reiziger naar elkaar wijzen. Reizigers hebben recht op een thuiskomstgarantie, ook als de stranding veroorzaakt is door een andere vervoerder. Vervoerders dienen dit onderling te regelen zonder de reiziger er mee lastig te vallen. De voorwaarden die hiervoor gelden dienen afgestemd te worden met de Consumentenorganisaties.

Advies: Wij adviseren in lid 5 de woorden "tenzij de stranding veroorzaakt is door een andere vervoerder" te schrappen. Wij adviseren verder NS te verplichten de voorwaarden voor vervangend vervoer bij strandingen vast te stellen na advisering door de Consumentenorganisaties.

Artikel 13. Spreiden

(in deze paragraaf is ook het advies over artikel 30 lid 11 opgenomen)

Niet gehaast besluiten: tariefdifferentiatie buiten concessie houden

U ziet tariefdifferentiatie als een onmisbaar onderdeel om de reiziger tot spreiding te bewegen. In het Programma van Eisen ging u ervan uit dat eerst moest worden gekeken naar andere maatregelen zoals communicatiemaatregelen en overleg. Tariefdifferentiatie zou pas in beeld komen als deze andere maatregelen onvoldoende effect hadden. Deze bepaling heeft u geschrapt terwijl de andere maatregelen nog niet genomen zijn. Sterker nog, u verplicht NS met lid 2 van artikel 13 de tarieven te differentiëren. U laat de uitwerking van de verplichting echter geheel over aan NS en vraagt enkel naar een ex-post studie.

De mogelijkheden voor tariefdifferentiatie worden nog onderzocht. Hoewel dit onderzoek nog niet is afgerond geeft u NS wel de verplichting te differentiëren. Deze stap vinden wij te snel. Het uit handen geven van deze tariefwijziging zonder instemmingsrecht van de Concessieverlener op de uitgewerkte plannen vinden wij onzorgvuldig.

De opzet van de tariefdifferentiatie is blijkens de twee verschillende opties die u noemt nog niet uitgekristalliseerd. Wij constateren dat de eerste optie in artikel 30 lid 11 ook in het Programma van Eisen stond, maar daar meer was afgebakend. Het baart ons zorgen dat de eis bij deze optie dat de tariefdifferentiatie gemiddeld over alle Reizigers ten hoogste tariefneutraal moet zijn is vervallen. Bij de nieuwe tweede optie hebben wij de indruk dat per saldo sprake is van een tariefstijging. Hier kunnen wij niet mee instemmen.

Wij constateren dat nog niet is gekeken naar de bredere maatschappelijke effecten (vervoersarmoede, kosten benodigde extra uitbreiding infrastructuur andere modaliteiten dan trein) en mobiliteitseffecten van tariefdifferentiatie. Op onze opmerkingen hierover bent u eerder niet ingegaan. Een tot 10% hoger tarief in de spits t.o.v. de daluren maakt echter juist dan reizen met de trein minder aantrekkelijk waardoor naar alternatieven als de auto zal worden gekeken. 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.

Wij vinden het belangrijk dat de opbouw van tarieven van het openbaar vervoer voor reizigers overzichtelijk en inzichtelijk blijft. U stelt in uw antwoord op het advies over het Programma van Eisen deze voorspelbaarheid ook belangrijk te vinden. Wij zien dit echter niet terug in de concept-ontwerp-concessie. De gevraagde voorspelbaarheid lijkt met de geschetste opties niet te worden gegarandeerd. 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.

Ook moet rekening gehouden worden met de impact op regionale (trein)concessies, waar op dit moment geen extra spitsheffingen mogelijk zijn. Er is voor zover ons bekend nog geen overleg geweest met de andere

concessieverleners wat tariefdifferentiatie betekent voor reizigers die overstappen tussen treinen van verschillende concessies. Ook is nog niet gekeken of bij aanpassing van het tariefsysteem gezamenlijk kan worden opgetrokken. Ook op dit punt vinden wij uw voorstel overhaast en onzorgvuldig.

U spreekt in lid 3 over het delen van onderzoeksresultaten met onder meer de Consumentenorganisaties. Wij zouden ook graag betrokken worden bij de onderzoeksopzet en zijn van mening dat deze gezien de impact in NOVB verband moet worden vastgesteld.

U verplicht NS in lid 5 aan te sluiten op een landelijk kader als het NOVB, maar de bedoeling van dit lid is onduidelijk. Zeker omdat een dergelijk kader niet in ontwikkeling is en daardoor later wordt opgeleverd dan de tariefdifferentiatie binnen het HRN.

U introduceert in artikel 30 lid 16 de optie voor een nieuw tariefstelsel. Een nieuw tariefstelsel zoals u beschrijft is gebaseerd op tariefdifferentiatie. Met een aparte bepaling over verplichte tariefdifferentiatie loopt u hierop vooruit terwijl het nieuwe stelsel eerst verder moet worden onderzocht.

Advies: De huidige tijdsdruk op het proces maakt dat wij u dringend adviseren het gesprek over eventuele tariefdifferentiatie verder te voeren buiten het proces van de concessieverlening om. Wij adviseren daarom spreiding door tariefdifferentiatie alleen op te nemen in de concessie als mogelijke optie binnen een mogelijk nieuw tariefstelsel dat instemming vraagt van de Concessieverlener (artikel 30 lid 16) en daarom artikel 13 lid 1c en artikel 30 lid 11 te schrappen. Als u deze laatste twee bepalingen wel handhaaft adviseren wij vast te leggen dat tariefdifferentiatie alleen mogelijk is:

- Als de tarieven per saldo niet stijgen en bij voorkeur zelfs dalen (omdat de exploitatie van NS efficiënter wordt);
- Nadat de maatregelen genoemd onder lid 1a en lid 1b onvoldoende effectief zijn gebleken;
- Nadat eerst is onderzocht of de gewenste spreiding kan worden bereikt met extra kortingen in de daluren en/of de schouderspits zonder verhoging van tarieven in de spits;
- Nadat het tariefsysteem is afgestemd met de decentrale spoorconcessies;
- Nadat de bredere mobiliteitseffecten waaronder de keuze tussen verschillende modaliteiten door reizigers in beeld zijn gebracht en deze effecten niet leiden tot een verschuiving van openbaar vervoer naar de auto;

- Nadat een binnen de sector en met consumentenorganisaties afgestemde proef heeft plaats gevonden op een beperkt aantal lijnen en uit deze proef blijkt dat deze maatregel wel effectief is en past binnen de doelen betaalbaarheid en voorspelbaarheid;
- Als voor het onderzoek naar tariefdifferentiatie een gezamenlijke onderzoeksopzet is vastgesteld in het NOVB en de Consumentenorganisaties hierover hebben kunnen adviseren;
- Nadat de Consumentenorganisaties na afloop van de proef op basis van de resultaten over het voorstel hebben kunnen adviseren;
- Wanneer wordt vastgelegd dat tariefdifferentiatie wordt teruggedraaid als het beoogde effect na uiterlijk twee jaar niet is bereikt; en
- Nadat er oplossingen zijn bedacht voor reizigers zonder alternatief en zonder economische draagkracht voor de spitsheffing.

Winst spreiding investeringen voor de reiziger

Als de maatregelen voor spreiding een succes zijn levert dit winst op voor NS omdat de exploitatie efficiënter wordt. Deze winst zou naar de Reiziger moeten gaan.

Advies: Wij adviseren vast te leggen hoe de winst van succesvolle spreiding wordt berekend en op welke wijze deze winst terugvloeit naar de reiziger, bijvoorbeeld door lagere tarieven of hogere frequenties.

Alternatieve spreidingsmaatregelen kunnen zonder extra regel in concessie

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. Volgens de slotzin van lid 1 staat het NS vrij om aanvullend op tariefdifferentiatie alternatieve maatregelen bijvoorbeeld via proposities te nemen. Dat kunnen dergelijke extra kortingen zijn. Deze bepaling is echter onbegrensd en daardoor is het risico aanwezig dat NS ook onwenselijke maatregelen neemt met een beroep op dit lid. Deze bepaling is ook niet noodzakelijk. Ook zonder zijn extra maatregelen mogelijk.

Advies: Wij adviseren de laatste zin van artikel 13 lid 1 te schrappen.

Artikel 18. Reisassistentie

Ook bijsturing tijdens reis borgen met Reisassistentie

Reisassistentie omvat conform het Bestuursakkoord Toegankelijk Openbaar Vervoer 2022-2032 ook het bijsturen van de reis. Dit is extra belangrijk als en reis een overstap kent tussen treinen van verschillende vervoerders. Dit mist nog in de concessie.

Advies: Wij adviseren te verduidelijken dat onder reisassistentie ook het bijsturen van de reis wordt verstaan inclusief de overdracht aan een andere spoorvoerder bij een overstap.

Optie uitvoering reisassistentie voor andere vervoerders opnemen

Wij zijn blij dat NS gevraagd kan worden de regie te voeren over het boeken van reisassistentie voor reizen met een andere spoorvoerder (lid 5). Wij zien geen reden waarom NS, op verzoek van en tegen betaling van de kosten door een andere spoorvoerder, ook niet zou kunnen worden gevraagd voor de uitvoering van de reisassistentie. 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 vragen u deze mogelijkheid op te nemen.

Advies: Wij adviseren het mogelijk te maken ook de uitvoering van de reisassistentie van andere spoorvoerders te beleggen bij de Concessiehouder indien deze vervoerders dat verzoeken en de kosten daarvan betalen.

Artikel 19. Fietsen in de trein

Expliciet uitsluiten van aanmeld- of reserveringsplicht fietsen in de trein

U presenteert de mogelijkheid om fietsen mee te nemen in de trein als een inspanningsverplichting. Het meenemen is echter een verplichting. NS moet zich daarbij inspannen om voldoende plek hiervoor te bieden.

U biedt ruimte voor NS om "redelijke voorwaarden" te stellen (lid 1). Dit steunen wij, maar dit moet NS niet de gelegenheid geven 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 moet daarom expliciet worden uitgesloten [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].

Fietsen in de trein ook borgen voor internationale treindiensten

U stelt de verplichting voor fietsen in de trein alleen voor binnenlandse treindiensten. Dit schept ruimte voor NS hiervan af te wijken voor bijvoorbeeld Intercity Brussel en Intercity Berlijn terwijl deze ook een belangrijke binnenlandse functie hebben. Bovendien hebben ook internationale reizigers behoefte aan fietstransport. Wij zien niet in waarom dit artikel niet ook voor de internationale treinen die rijden onder de concessie zouden moeten gelden.

Lid 1 spreekt ook over het rekening houden met overige belangen. Deze bepaling is onduidelijk. Dit kan onnodig de mogelijkheden voor het meenemen van fietsen beperken. De afweging van belangen zoals het aantal zitplaatsen heeft reeds plaatsgevonden door het opnemen van dit artikel in de concessie.

Advies: Wij adviseren lid 1 als volgt te wijzigen: "NS biedt Reizigers de mogelijkheid om in haar treindiensten veilig en tegen redelijke voorwaarden een fiets mee te nemen. Een aanmeld- of reserveringsplicht is hierbij uitgesloten. NS spant zich in om het aanbod van het fietstransport af te stemmen op de (verwachte) vraag, door te voldoen aan het bepaalde in het tweede tot en met zesde lid. Over wijzigingen van de voorwaarden of het tarief vraagt NS advies aan de Consumentenorganisaties."

Ten minste 8 fietsplekken in elk treinstel

De concessie maakt niet duidelijk wanneer NS in voldoende mate voldoet aan de vraag (lid 3). Dit biedt NS ruimte om het aantal fietsplekken zo beperkt mogelijk te houden. Dit is onwenselijk. Ook de Europese verordening 2021/782 artikel 6 spreekt slechts over een toereikend aantal plekken. Gezien de populariteit van het fietsvervoer in Nederland, het belang van het voorkomen van hinder voor andere reizigers en de lange levensduur van materieel vragen wij u toch een heldere ondergrens te stellen zoals u ook voor toiletten doet. 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.

Advies: 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 uitgefaseerd adviseren wij een inspanningsverplichting de extra plekken voor 2030 te realiseren.

Norm voor de ruimte per fiets in de trein

U wilt het aan NS overlaten om te bepalen welke ruimte beschikbaar gesteld moet worden voor fietsers. De praktijk wijst echter uit dat NS hiervoor te weinig ruimte reserveert. De lengte van de fietsplekken is in recent aangeschaft materieel in een aantal gevallen te kort. Daarom is in onze ogen wel sturing vanuit de concessie noodzakelijk. U stelt in artikel 27 lid 3 bovendien ook normen voor de fietsparkeerplekken in stationsstallingen. Het is logisch dergelijke normen ook voor in de trein te stellen. 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>]

Advies: Wij adviseren in lid 3 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 of te verwijzen naar een Ontwerpvoorschrift dat voldoende ruimte borgt.

Signaleren bezetting fietsplekken in de trein

Wij zijn positief over het idee om reizigers een overzicht te bieden over de mogelijkheden om een fiets mee te nemen. Dit moet echter gerealiseerd worden zonder aanmeld- of reserveringsplicht. Een overzicht is in onze ogen mogelijk door de locaties en aantallen fietsplekken op te nemen in de reisinformatie. In aanvulling daarop is een systeem in de trein denkbaar dat met sensoren signaleert of deze plekken bezet zijn (vergelijkbaar met de sensoren die registreren of een toilet bezet is en met de sensoren die in uw fietsenstallingen signaleren hoeveel plekken er per pad nog beschikbaar zijn).

Advies: Wij adviseren lid 4 te verduidelijken dat NS verplicht is voor al het materieel het aantal fietsplekken en de locaties in de trein op te nemen in de reisinformatie en dat NS een inspanningsplicht heeft om nieuw materieel te voorzien van een systeem dat de bezetting van deze fietsplekken in de trein monitort met sensoren en deze informatie ook beschikbaar te stellen via de reisinformatie.

Artikel 21. Reisinformatie

Aandacht voor reisinformatie in Vervoerplan

In het Programma van Eisen is in artikel 15 lid 6 opgenomen dat NS ontwikkelingen rond reisinformatie moet noemen in het Vervoerplan. Dit is echter weggevalen in de concept-ontwerp-concessie.

Advies: Wij adviseren na lid 5 een lid toe te voegen dat luidt "NS licht jaarlijks in het Vervoerplan toe hoe de kwaliteit van de reisinformatie zoals in het eerste tot en met het vijfde lid continu verbetert." en deze bepaling ook toe te voegen aan Bijlage 6 (eisen Vervoerplan).

Artikel 23. Reisinformatie rond werkzaamheden

Reisinformatie waar mogelijk 3 maanden vooraf beschikbaar

Het is niet in alle gevallen mogelijk om ver van te voren de informatie over de gevolgen voor reizigers van werkzaamheden beschikbaar te stellen. Daarom heeft u gekozen voor het "zo snel mogelijk, maar tenminste tien dagen voor aanvang van de geplande werkzaamheden" beschikbaar stellen van adviezen. Dit is een verslechtering ten opzichte van het Programma van Eisen waar deze termijn nog twee weken was. U kunt een veel ruimere termijn stellen. In lid 2 staat immers al dat NS niet aan de termijn gehouden is als het niet mogelijk is gelet op het moment van de aankondiging van de werkzaamheden door de Infrastructuurbeheerder. NS kan voor al het andere wel verantwoordelijk worden gehouden waardoor een eerdere aankondiging mogelijk moet zijn. Wij vragen u daarom NS in het belang van goede reisinformatie voor reizigers duidelijker kaders te geven.

Advies: Wij adviseren lid 2 te wijzigen zodat deze komt te luiden "De bij een gewijzigde Dienstregeling behorende Reisinformatie en adviezen zijn ten minste 3 maanden voor aanvang van de geplande werkzaamheden beschikbaar voor de

Reiziger, tenzij dat gelet op het moment van de aankondiging van de werkzaamheden door de Infrastructuurbeheerder niet mogelijk is. De melding dat op een traject sprake is van geplande werkzaamheden is ten minste 6 maanden voor aanvang beschikbaar voor de Reiziger tenzij deze op dat moment nog niet zijn aangekondigd door de Infrastructuurbeheerder.”

Artikel 25. Klantenservice en klachtafhandeling

Klachten indienen moet ook per post kunnen

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.

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

Vervolgopties voor reiziger na klacht expliciet noemen

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 vragen u te verduidelijken over welke opties NS de reiziger moet informeren. Wij missen daarnaast een expliciete verplichting voor de Concessiehouder mee te werken aan bemiddeling door het Klachtenloket Openbaar Vervoer en zich aan te sluiten bij de landelijke Geschillencommissie Openbaar Vervoer. Momenteel is NS aangesloten bij deze commissie maar dat is geen vanzelfsprekendheid.

Advies: Wij adviseren de Concessiehouder te verplichten mee te werken aan bemiddeling door het Klachtenloket Openbaar Vervoer en aangesloten te zijn bij de landelijke Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

Artikel 26. Service op stations

Vertrekpunt serviceniveau per station vastleggen en meer gezamenlijke loketten

Het serviceniveau op stations van april 2023 dient behouden te worden (lid 1). Wij ondersteunen dit. De concessie moet echter zelfstandig leesbaar zijn en daarom dient dit serviceniveau terug te vinden zijn in de concessie.

Verder dient NS niet alleen rekening te houden met het opzetten van geïntegreerde serviceconcepten, maar vragen wij een concrete inspanningsverplichting hiervoor. Hiermee blijft de verantwoordelijkheid bij NS liggen, maar geeft u wel aan dat op dit punt meer wordt verwacht dan een status quo.

Advies: Wij adviseren in bijlage 7 bij elk station de serviceformule (Full Service, Full Service Light, Self Service en Samen Service) inclusief de minimale openingstijden / aanwezigheidstijden van de servicemedewerkers op te nemen en lid 1 zo te wijzigen dat NS een inspanningsverplichting krijgt om geïntegreerde serviceconcepten uit te breiden waaronder het realiseren van gezamenlijke kaartautomaten en loketten met andere vervoerders.

Artikel 27. Fietsparkeren

Verdeelsleutel fietsparkeren vóór concessie vaststellen

Het fietsparkeren is van doorslaggevend belang voor het realiseren van de reis van deur tot deur. U vraagt NS in lid 1 naar redelijkheid bij te dragen aan de integrale kosten van het fietsparkeren. Wij constateren dat al meerdere jaren wordt gesproken over een nieuwe verdeelsleutel als onderdeel van de uitwerking van het bestuursakkoord fietsparkeren. Deze verdeelsleutel heeft potentieel impact op de businesscase van de concessie en daarom is het noodzakelijk dat deze op korte termijn wordt vastgesteld.

Advies: Wij adviseren de verdeelsleutel voor de exploitatie van het fietsparkeren vast te stellen voor de publicatie van de ontwerp-concessie.

Fietsenstallingen ook open voor nachtnetreizigers

Volgens lid 3 hoeven fietsenstallingen niet geopend te zijn voor reizigers die gebruik maken van het nachtnet. Dit beperkt reizigers onnodig. Op de meeste

nachtnet stations zijn bovendien meerdere stallingen. Daar is het mogelijk om ten minste één van deze stallingen 24/7 te openen.

Advies: Wij adviseren NS te verplichten op stations welke worden bediend door het nachtnet 24/7 tenminste één fietsenstalling open te hebben.

Fietsenstallingen overal eerste 24 uur gratis

NS moet volgens uw voorstel waar mogelijk het door reizigers gewaardeerde eerste 24-uur gratis regime hanteren. Dit is een open bepaling. In onze ogen is dit regime bij elk station met een inbandige stalling nodig en ook mogelijk.

Advies: Wij adviseren lid 3 aan te passen door NS te verplichten het eerste 24-uur gratis regime uiterlijk halverwege de looptijd van de concessie bij alle inbandige stallingen te introduceren.

Deelfietsen op de kleinere stations borgen

U heeft eerder aangegeven dat deelfietsen niet passen binnen de scope van een zuivere vervoerconcessie. Wij constateren dat deelfietsen in enkele regionale vervoerconcessies wel degelijk een plek hebben gekregen. Bovendien heeft u nog geen ander afsprakenkader gepresenteerd waarin de beschikbaarheid van deelfietsen is geborgd. Tenslotte heeft zich op de kleinere stations waar op dit moment nog geen OV-fiets beschikbaar is de afgelopen jaren over het algemeen geen andere aanbieder gemeld.

Advies: Wij adviseren de concessiehouder te verplichten op alle stations aan het hoofdrailnet waar nog geen aanbod van deelfietsen beschikbaar is, een systeem van deelfietsen aan te bieden, het aanbod af te stemmen op de vraag, en te zorgen dat deze deelfietsen bij voorkeur 24/7 maar in ieder geval tussen aankomst van de eerste trein en vertrek van de laatste trein kunnen worden gehuurd en teruggebracht.

Artikel 28. AVR-NS en Geld terug bij vertraging (GTBV)

AVR-NS: advies Consumentenorganisaties en goedkeuring door Concessieverlener

In het programma van Eisen staat dat wijzigingen van de AVR-NS ter goedkeuring moeten worden voorgelegd aan de Concessieverlener. In de concept-ontwerp-concessie is deze bepaling zonder toelichting vervallen (lid 2).

Voorkomen moet worden dat NS de AVR eenzijdig kan wijzigen. De voorwaarden worden momenteel tweezijdig vastgesteld via de SER.

Advies: Wij adviseren in artikel 28 lid 2 op te nemen dat wijzigingen van de AVR-NS na de consultatie van Consumentenorganisaties door u moeten worden goedgekeurd en vervolgens conform de huidige procedure tweezijdig moeten worden vastgesteld via de SER.

Productvoorwaarden ook adviesplichtig

Productvoorwaarden zijn niet opgenomen in de AVR-NS. Het is wenselijk dat de Consumentenorganisaties ook over wijzigingen van productvoorwaarden worden geconsulteerd. Dit is de laatste jaren gebruikelijk en zien wij graag geborgd in de concessie.

Advies: Wij adviseren dat wijzigingen van productvoorwaarden van NS net als de AVR-NS ter consultatie moeten worden voorgelegd aan de Consumentenorganisaties.

Geld-terug-bij-vertraging altijd vergoeden op basis van ritprijs

Voor de abonnementen Altijd Vrij, Dal Vrij en Weekend Vrij is de vergoeding van Geld-terug-bij-vertraging volgens de tabel in de nieuwe concessie gebaseerd op de abonnementsprijs. Tot 6 juni 2023 kregen deze reizigers echter net als alle andere reizigers uitbetaald op basis van de ritprijs. De vergoeding op basis van een deel van de abonnementsprijs is in veel gevallen een fors lager bedrag. Gevolg van de wijziging is dat reizigers in dezelfde vertraagde trein voortaan een zeer uiteenlopend bedrag terug krijgen. Voor een rit Utrecht-Groningen met 31 minuten vertraging kan de vergoeding variëren tussen de € 2,91 en € 14,40. Dit is een fors verschil.

Geld terug bij vertraging is niet alleen een terugbetaling van een deel van de ticketprijs/abonnementsprijs, maar ook genoegdoening voor de ervaren overlast. Dat dan sommige reizigers slechts 20% krijgen van wat andere reizigers krijgen is uit balans. NS wil met de aangepast berekening voorkomen dat reizigers (met name reizigers met Weekend Vrij) hun abonnementsgeld snel kunnen terugverdienen. Dit wordt echter al geborgd door de bepaling in de concessie dat de Reiziger in totaal nooit méér compensatie op grond van deze regeling ontvangt dan de kosten van het Vervoerbewijs. Voor Dal Vrij en Weekend Vrij zou voor de berekening wel kunnen worden uitgegaan voor de ritprijs met 40% korting omdat daar ook de prijs van het abonnement op is gebaseerd. In

bovenstaand voorbeeld wordt de vergoeding voor deze reizigers dan € 8,64. Zo wordt enerzijds tegemoet gekomen aan reizigers als genoegdoening voor de ervaren overlast en wordt anderzijds voorkomen dat NS te hoge bedragen moet uitkeren.

Wij wijzen er op dat NS bij reizigers met zakelijke abonnementen waarvan de (rit)prijs niet bekend is ook uitkeert op basis van de ritprijs [Besluit aanpassingen voorwaarden GTBV, 3 december 2019, CC/PA/TD-863]. Ook in vergelijking met deze reizigersgroep is het niet in balans om reizigers met een NS-abonnement uit te keren op basis van de abonnementsprijs.

NS is voornemens de Geld-terug-bij-vertraging regeling ook te versoberen voor reizigers met een Traject Vrij abonnement. De inhoud van deze wijziging is ons nog niet bekend. Deze wijziging zou een verslechtering zijn ten opzichte van de voorwaarden zoals opgenomen in de vigerende concessie én in de concept-ontwerpconcessie. Wij vinden het onwenselijk dat juist deze trouwe groep reizigers die per maand een hoog bedrag betaalt straks op de langere afstanden minder vergoeding krijgt dan incidentele reizigers. Ook is ons onduidelijk hoe de vergoeding straks berekend wordt als voor een deel buiten het eigen traject wordt gereisd. De regeling wordt hierdoor minder transparant.

Advies: Wij adviseren NS te verplichten de vergoeding voor Geld-terug-bij-vertraging voor alle NS-abonnementen te blijven baseren op de ritprijs waarbij de vergoeding voor Dal Vrij en Weekend Vrij wordt gebaseerd op de ritprijs met 40% korting.

Vergoedingentabel geld-terug-bij-vertraging in concessie

NS moet ten minste de huidige Geld terug bij vertraging regeling (GTBV) aanbieden. De GTBV-regeling in bijlage 12 bevat echter niet meer de vergoedingentabel terwijl dit in het Programma van Eisen nog wel het geval was. Hierdoor is de concept-concessie op dit punt niet meer zelfstandig leesbaar.

Advies: Wij adviseren de meest recente vergoedingentabel op te nemen in bijlage 12.

Geld-terug-bij-vertraging ook bij overstap met andere spoorvervoerders

Wij zien graag een landelijke Geld-terug-bij-vertraging-regeling die geldig is bij alle spoorvervoerders met een concessie in Nederland. U heeft dit niet overgenomen in artikel 28 lid 5 van de concept-ontwerp-concessie omdat de

concessie alleen betrekking heeft op vervoer binnen de concessie. Wij hebben u echter geadviseerd hierover afspraken te maken binnen het NOVB. U kunt dan in de concessie verwijzen naar deze toekomstige afspraken zoals u ook over enkele andere onderwerpen doet. Ook de Tweede Kamer heeft inmiddels via een motie om een dergelijke regeling gevraagd [Kamerstuk 29984-1049 Motie van het lid Van der Graaf c.s. d.d. 2 november 2022]. De concessie dient daarom op dit punt te worden aangepast.

Advies: Wij adviseren u te komen tot een landelijke Geld terug bij vertraging regeling voor de hele treinreis die geldig is bij alle spoorvervoerders met een concessie in Nederland en die ook geldt bij treinreizen over concessiegrenzen heen. Wij adviseren u hierover afspraken te maken met de andere Concessieverleners binnen het NOVB en adviseren u in artikel 28 lid 5 van de concessie reeds op te nemen dat NS verplicht is hieraan mee te werken zodra het NOVB hiertoe besluit of u dit via algemene regels oplegt aan alle vervoerders. Idealiter doen ook open toegang vervoerders mee met deze regeling.

Toeslag HSL-Zuid bij meer dan kwartier vertraging altijd terugbetalen

U wilt het NS toestaan de separate GTBV-regeling voor de HSL-Zuid te laten vervallen (lid 5). Deze regeling keert al uit bij vertragingen van 15 minuten of meer terwijl de reguliere GTBV-regeling pas uitbetaald vanaf 30 minuten. Wij constateren dat de HSL-Zuid op dit moment nog steeds aanmerkelijk slechter presteert dan het gemiddelde van de rest van het hoofdrailnet. De reizigerspunctualiteit 5 minuten ligt zelfs tot meer dan 10 procentpunt lager (Bron: <https://prestaties.prorail.nl>). Bovendien betalen reizigers op de HSL-Zuid tussen Rotterdam en Schiphol Airport naast de ticketprijs een toeslag. Deze toeslag wordt in de separate GTBV-regeling volledig terugbetaald bij vertragingen van 15 minuten of meer, maar hiervoor is in de reguliere GTBV-regeling niets geregeld.

Advies: Wij adviseren NS te verplichten de separate GTBV-regeling voor de HSL-Zuid in ieder geval te behouden tot de prestaties op de reizigerspunctualiteit op zowel 3 als 10 minuten niet meer dan 5 procent(punt) lager zijn dan op de rest van het hoofdrailnet. Wij adviseren verder NS te verplichten in het geval de separate regeling wordt ingetrokken en er nog wel sprake is van een HSL-toeslag deze toeslag altijd volledig te vergoeden bij meer dan 15 minuten vertraging.

Betere geld-terug-bij-vertraging-regeling voor internationale reizigers

NS hanteert voor internationale reizigers ten minste de compensatieregeling, opgenomen in EU Verordening 2021/782 (lid 8). Ons is onduidelijk waarom dit lid is opgenomen aangezien dit al een wettelijke eis is. Wij merken op dat deze compensatieregeling pas uitkeert bij vertragingen van meer dan een uur terwijl dit voor binnenlandse treinen vanaf een half uur is. Ook is de compensatie voor internationale treinen beperkter dan de binnenlandse GTBV-regeling. Wij zien daarom graag dat deze laatste regeling ook gaat gelden voor internationale reizigers, in ieder geval in treinen die geïntegreerd rijden met het binnenlandse netwerk en voor het deel van de reis binnen Nederland. Anders kan de situatie ontstaan dat binnenlandse reizigers meer compensatie krijgen dan reizigers in dezelfde trein die buiten Nederland zijn ingestapt.

U stelt dat van NS niet verwacht kan worden dat zij moet betalen voor vertraging in het buitenland waar NS of de Nederlandse infrastructuurbeheerder geen invloed op heeft. NS heeft echter invloed op alle treinen die zij rijden voor de concessie. Als deze invloed volgens NS te klein is dan moet NS betere afspraken maken met de samenwerkingspartners, dat rechtvaardigt geen soepeler bepaling in de concessie. Het argument van de buitenlandse infrastructuurbeheerder houdt ook geen stand. Immers, dan zou NS ook de EU-compensatieregeling niet kunnen betalen. NS rijdt in uw opdracht en het risico voor compensatie bij vertragingen is dan ook voor NS, de reiziger moet kunnen rekenen op deze compensatie. Tenslotte kunt u ook zelf binnen de EU inzetten op een betere compensatieregeling die aansluit bij de Nederlandse regeling.

Advies: Wij adviseren NS de GTBV-regeling voor internationale reizigers te verruimen zodat deze gelijk wordt aan de binnenlandse GTBV-regeling en ook uitkeert bij vertragingen van 30 tot 59 minuten. Indien u dit niet overneemt adviseren wij u te borgen dat reizigers op het traject binnen Nederland wel aanspraak kunnen maken op compensatie vanaf 30 minuten voor het Nederlandse trajectdeel en te bepalen dat de hoogte van de uitkering nooit lager mag zijn dan de uitkering voor binnenlandse reizigers in dezelfde trein.

Artikel 29. OV-betaalmiddel en toekomstige betaalwijzen en het gebruik ervan

Kaartautomaat op elk station

U kiest ervoor NS de ruimte te geven om zelf invulling te geven aan een toegankelijke en makkelijke wijze waarop betaald kan worden. Wij onderschrijven dat er een zekere ruimte moet zijn. Maar juist om de toegankelijkheid in een tijd van steeds verdergaande digitalisering te borgen is het wel noodzakelijk om voorzieningen zoals de kaartautomaat te borgen.

Advies: Wij adviseren NS te verplichten op elk station ten minste één kaartautomaat beschikbaar te hebben waar ook contant betaald kan worden.

Multimodale reisproducten vragen ook eigen initiatief van NS

NS moet zich inspannen om samen met andere concessiehoudende OV-vervoerders concessie-overschrijdende (multimodale) reisproducten aan te bieden. Wij zijn van mening dat deze inspanning ook gevraagd mag worden richting open toegang vervoerders. Het is daarnaast vreemd dat deze inspanning alleen wordt gevraagd "als de meerwaarde voor reizigers is aangetoond door die andere OV-vervoerders". Deze formulering laat het initiatief bij die andere vervoerders terwijl van NS ook eigen initiatief richting deze vervoerders verwacht mag worden.

Advies: Wij adviseren lid 3 aan te passen zodat deze komt te luiden "NS spant zich in om met andere OV-vervoerders concessie-overschrijdende (multimodale) reisproducten aan te bieden."

Toegankelijker verkoop en beter afstemmen van tarieven voor internationale reizigers

U heeft diverse adviezen bij het Programma van Eisen over de toegankelijker verkoop voor internationale reizigers en het beter afstemmen van tarieven en abonnementen aan beide kanten van de grens niet overgenomen. Wij constateren dat NS de laatste jaren te weinig inspanningen heeft verricht om verbeteringen te realiseren en samenwerkingen met internationale partijen aan te gaan. Dit is verklaarbaar juist omdat u dit niet heeft verplicht. Zo is het voor reizigers met een buitenlands adres en een buitenlandse bankrekening nog steeds niet mogelijk via de website van NS een abonnement aan te schaffen. Dit kan alleen telefonisch. Dergelijke extra drempels voor grensoverschrijdende

reizen zijn niet meer van deze tijd. Wij doen daarom een dringend beroep op u om de bevoegdheid die u heeft op dit dossier regie te pakken te gebruiken door een bepaling hierover op te nemen in de concessie.

Advies: Wij adviseren de volgende bepaling op te nemen "NS draagt er zorg voor dat Reizigers uit andere EU-landen uiterlijk vanaf 2026 dezelfde verkoopkanalen kunnen gebruiken en dezelfde reisproducten kunnen aanschaffen als inwoners van Nederland. NS spant zich in om afspraken te maken met buitenlandse vervoerders om tarieven en abonnementen aan beide zijden van de grens geldig te laten zijn tot het eerste grote station in het buurland en neemt maatregelen hiervoor op in het Vervoerplan."

Artikel 30. Een betaalbaar vervoersproduct voor de Reiziger

(Het advies over lid 11 is opgenomen bij artikel 13)

Tariefbevoegdheid bij Concessieverlener leggen

NS krijgt in uw voorstel de tariefbevoegdheid. U geeft daarmee opnieuw een belangrijke mogelijkheid om te sturen uit handen. De tariefbevoegdheid ligt volgens de wet bij de concessieverlener. Andere concessieverleners stellen dan ook de tarieven jaarlijks vast. Ook de Tweede Kamer heeft gevraagd de tariefbevoegdheid bij u als Concessieverlener te houden en NS alleen een adviesrol te geven [Motie van de leden De Hoop en Van Ginneken, Kamerstuk 23645-771 d.d. 28 september 2022]. U heeft niet aangetoond wat de samenleving er mee wint door de tariefbevoegdheid weg te geven aan NS. U verwijst naar de specifieke commerciële kennis van de vervoerder. Deze kan ook een plek krijgen in een adviserende rol. Dit bewijzen ook de regionale concessies. Dat NS de concessie voor eigen rekening en risico rijdt is een afweging die NS maakt bij het aanvaarden van de concessie. De kaders rondom tarieven kunnen voor NS voldoende comfort bieden om dit risico te aanvaarden. Ook dit is dus geen reden om de tariefbevoegdheid uit handen te geven.

Advies: Wij adviseren de Tariefbevoegdheid bij de Concessieverlener te leggen en niet te mandateren aan NS.

Meer tarieven beschermen

Uw uitgangspunt is dat het vervoerproduct betaalbaar moet zijn (lid 1). U bepaalt echter slechts voor een beperkt aantal beschermde reisproducten dat de prijzen

niet sterker mogen stijgen dan de consumentenprijsindex. Hiermee wordt een deel van de reizigers de betaalbaarheid die u wenst in lid 1 onvoldoende geborgd.

U vindt het verplichten van andere proposities in strijd met de tariefbevoegdheid van NS. Het feit dat u wel proposities voor spitsreizigers beschermd bewijst het tegendeel. U kunt als u toch besluit de tariefbevoegdheid aan NS weg te geven nog steeds de kaders stellen waarbinnen NS de tariefbevoegdheid heeft.

Advies: Wij adviseren meer producten uit het huidige productportfolio te beschouwen als beschermde reisrechten met het oog op de betaalbaarheid en spreiding van reizigers.

Dalurenkorting voor alle leeftijden

U behoudt voor senioren een propositie met korting voor reizen buiten de Spits (lid 2). Deze korting is er echter op dit moment voor iedereen van 12 jaar en ouder beschikbaar. Wij zien niet in waarom u wel de kortingsabonnementen van senioren beschermt tegen ongelimiteerde prijsverhogingen, maar niet die van andere reizigers. Ook in jongere leeftijdsgroepen zijn er veel reizigers met een krappe beurs voor wie de abonnementen die korting geven in de daluren van belang zijn.

Gezien uw inzet om te komen tot reizigersspreiding is het vreemd dat u reizigers die deels of zelfs voornamelijk buiten de spits reizen met het abonnement Altijd Voordeel niet beschermt, maar de forenzen die met Altijd Vrij of Traject Vrij voornamelijk in de spits reizen wel (lid 3). U ziet de kortingsabonnementen als commerciële producten van NS. Wij zien deze abonnementen als sturingsinstrumenten. Wijzigingen in deze proposities zijn volgens lid 4 bovendien niet uitgesloten dus de bescherming hoeft daarvoor geen hindernis te zijn.

Advies: 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.

Gratis reizen kinderen en goedkoper reizen scholieren is maatschappelijk belang, dus borgen in concessie

Voor kinderen vraagt u een gereduceerd tarief (lid 2). De Concessiehouder kan dit tarief en de voorwaarden 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. U ziet dit echter als een commercieel product van de vervoerder. Wij zijn van mening dat dit niet zo is. Meerdere concessieverleners hebben inmiddels het vervoer voor kinderen gratis gemaakt. Op deze manier worden gezinnen gestimuleerd te kiezen voor het openbaar vervoer en dit draagt bij aan uw beleidsdoelen.

Ook de Tweede Kamer heeft in een motie gevraagd het gratis reizen van kinderen te borgen [Motie van de leden Van der Graaf en Van der Molen, Kamerstuk 29984-1068, d.d. 8 november 2022]. In deze motie is ook gevraagd om de introductie van NS-trajectabonnementen tegen gereduceerd tarief voor scholieren. Hiermee kan een hiaat worden opgevuld tussen Kids Vrij en het OV-reisproduct voor studenten.

Advies: Wij adviseren lid 2 te wijzigen zodat het gratis Kids Vrij abonnement behouden blijft gedurende de looptijd van de nieuwe concessie en NS verplicht wordt trajectabonnementen tegen gereduceerd tarief aan te bieden aan scholieren.

Geen reservering of treinbinding voor treinen binnen de concessie

U heeft aan lid 3 een zin toegevoegd dat de beschermde kaartsoorten recht geven op vervoer zonder dat daarvoor een reservering hoeft te worden gedaan. Deze zin stond niet in het Programma van Eisen. Met deze zin zegt u feitelijk dat voor alle andere kaartsoorten wel reservering wordt toegestaan. Dit vinden wij een verkeerde keuze en deze optie is tijdens de hele stakeholderdialoog ook nooit besproken.

Wij zijn juist van mening dat u reservering (al dan niet verplicht) of treinbinding (tickets die slechts geldig zijn op één of meer specifieke treinen) expliciet in de concessie zou moeten uitsluiten. Alleen voor internationale HSL-verbindingen over lange afstanden is een reservering een logisch instrument. Voor alle andere treinen vinden wij het mogelijk maken van reserveringen al dan niet in ruil voor korting tegen de belangen van reizigers en uw maatschappelijke doelen in gaan. Het maakt reizen ingewikkelder wat de drempel om te reizen verhoogt. Reizigers kunnen ook in de problemen komen als ze hun trein missen. Tarieven worden verder minder transparant. Het maakt tenslotte ook verkapte prijsverhogingen

mogelijk omdat de beschikbaarheid van het goedkoopste tarief kan worden beperkt.

Wij zijn er ook tegen als er voor Intercity Brussel moet worden gereserveerd of een ticket met treinbinding moet worden aangeschaft om in aanmerking te komen voor het goedkoopste tarief. Intercity Brussel legt een korte afstand af en is verweven met het binnenlandse netwerk. Deze Intercity is niet anders dan een binnenlandse Intercity en moet daarom onder hetzelfde regime vallen. Nu u deze trein opneemt in de concessie dient deze ook qua tarief niet anders te zijn dan de Intercity van Amsterdam naar Groningen. Eventuele capaciteitsknelpunten moeten worden opgelost door het rijden van extra treinen of het bieden van meer zitplaatsen per trein en niet via tariefmaatregelen.

Ook Intercity Berlijn is geïntegreerd met het binnenlandse netwerk. Voor deze trein is stoelreservering voor internationale reizen op dit moment al wel mogelijk. Dit past ook bij de reisafstand en de optie om deze trein op termijn niet meer geïntegreerd met het binnenlandse netwerk te laten rijden. Op dit moment en gedurende de looptijd van de komende concessie heeft deze trein echter ook een belangrijke binnenlandse functie. Daarom mogen reizigers die zonder reservering willen reizen niet worden belemmerd in de keuze met welke trein ze reizen naar Berlijn.

Advies: Wij adviseren de laatste zin van lid 3 over reserveringen te schrappen. Wij adviseren in plaats daarvan het volgende nieuwe lid toe te voegen "Het is voor NS niet toegestaan voor binnenlandse en grensoverschrijdende treinen die vallen onder de concessie tickets met treinbinding te verkopen, een verplichte reservering in te voeren of goedkopere tickets aan te bieden indien reizigers reserveren. Dit lid geldt niet voor de HSL verbindingen naar Londen, Parijs en Frankfurt. Voor internationale reizen met Intercity Berlijn is een optionele stoelreservering wel toegestaan mits deze tickets niet goedkoper zijn dan tickets zonder stoelreservering en reizen zonder reservering in elke trein mogelijk blijft."

Adviesrecht Consumentenorganisaties bij wijziging productportfolio

Beschermde reisrechten kunnen gewijzigd worden na overleg met de Consumentenorganisaties (lid 4). Dit voldoet niet aan artikel 31 lid 1 van de WP2000 dat regelt dat Consumentenorganisaties adviesrecht hebben over tarieven.

Advies: Wij adviseren in lid 4 te verduidelijken dat Consumentenorganisaties adviesrecht hebben over wijzigingen in het productportfolio van NS waaronder de beschermde reisrechten.

Geen extra tariefverhoging van 5,5%

U stelt als optie voor dat NS in 2024 een extra verhoging van circa 5,5% van de tarieven te gunnen om NS zo te compenseren voor de hogere inflatie in 2021 en 2022 (artikel 5 sub d). In onder meer 2015 en 2016 was de daadwerkelijke inflatie aanzienlijk lager dan de prognose. In deze jaren is de tariefverhoging gebaseerd op een geprognosticeerde inflatie van 2,09% en 1,25%. De werkelijke inflatie was uiteindelijk 0,3% en 0,6%. De reizigers zijn hiervoor niet gecompenseerd en hebben alle jaren daarna dus te veel betaald. Daarom is het onterecht om nu de inflatie een keer hoger is de reiziger hiervoor op te laten draaien. Daarnaast gaan wij er vanuit dat NS het risico van een hogere inflatie dan verwacht heeft ingeprijsd in het huidige contract. Ook vinden wij de extra tariefverhoging misplaatst nu al een jaar fors minder treinen rijden dan beloofd vanwege het personeelstekort. Reizigers hebben hierdoor te maken met langere wachttijden en slechtere aansluitingen. Een tariefverlaging zou daarom meer op zijn plaats zijn. Tenslotte zal de extra tariefverhoging, die nog bovenop de reguliere verhoging komt de concurrentiepositie van de trein ten opzichte van de auto schaden. Het risico is dat reizigers hierdoor afhaken.

Advies: Wij adviseren de optie voor een extra tariefverhoging van circa 5,5% in artikel 30 lid 5 sub d niet op te nemen in de concessie. Wij adviseren wel positief over uw voorstel in lid 9 waarin tarieven in het volgende kalenderjaar extra **mogen** worden verhoogd als de inflatie hoger was dan verwacht omdat NS in dit lid tegelijk wordt **verplicht** de tarieven in het volgende kalenderjaar te verlagen als de inflatie achteraf gezien lager was dan verwacht.

Vraaguitval door hogere gebruiksvergoeding niet compenseren

In lid 6 bepaalt u dat de Concessiehouder de verwachte vraaguitval en de daarmee gepaard gaande daling van de inkomsten als gevolg van een verhoging van de gebruiksvergoeding mag 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. U stelt dat deze mogelijkheden beperkt zijn. Dit is geen argument om reizigers te confronteren met een extra tariefverhoging. Bovendien heeft u zelf invloed op de verhoging van de gebruiksvergoeding.

Advies: Wij adviseren u bij de toegestane prijsstijging geen rekening te houden met vraaguitval en daarom in lid 6 te schrappen: "rekening houdend met het verwachte reizigersvolume zonder deze stijging en de verwachte vraaguitval".

Mogelijkheid om tarieven te verlagen toevoegen

In artikel 30 is geen bepaling opgenomen die het mogelijk maakt om algemene of gerichte prijsverlagingen door te voeren, bijvoorbeeld door tegelijkertijd de concessieprijs te verlagen of de concessiesubsidie te verhogen. Er moet een mogelijkheid zijn om dit te realiseren. In het buitenland zijn er meerdere voorbeelden van dergelijke maatregelen als klimaatmaatregel.

Advies: Wij adviseren een algemene bepaling op te nemen die het mogelijk maakt om tarieven in het algemeen of gericht te verlagen wanneer de Concessieverlener dit vraagt en NS hiervoor compenseert.

Afschaffen HSL-toeslag

U vindt de HSL-toeslag (lid 10) gerechtvaardigd vanwege de snellere verbinding. U gaat daarbij niet in op ons argument dat zelfs met een snelheid van 200 kilometer per uur de reistijdwinst van de HSL ten opzichte van klassiek spoor voornamelijk wordt geboekt door de kortere afstand tussen Schiphol en Rotterdam ten opzichte van het klassieke tracé via de Oude lijn en slechts zeer beperkt door de hogere snelheid. Uw stelling dat reizigers ook via het klassieke spoor kunnen reizen is dan ook geen argument voor een HSL-toeslag want klassieke treinen reizen niet over de HSL maar reizen kilometers om.

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. 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.

Advies: Wij handhaven ons advies om lid 10 te schrappen en toeslagen expliciet uit te sluiten en daarmee NS te verplichten op de HSL dezelfde tarieven te hanteren als elders in Nederland.

Afschaffing dubbel opstaptarief borgen, geen NS-veto in NOVB

In lid 17 vraagt u van NS om constructief deel te nemen aan gesprekken in het NOVB over concessie-overstijgende onderwerpen op het gebied van tarieven. In het NOVB wordt echter met unanimiteit besloten. Om te voorkomen dat NS gewenste ontwikkelingen blokkeert dienen deze daarom expliciet te worden genoemd in de concessie.

Eén van deze punten is het door ons herhaaldelijk geadviseerde afschaffen van het dubbel opstaptarief. Dit is van belang voor een betere afstemming tussen het landelijke en de regionale tariefsystemen. Bij overstappen tussen trein en bus op decentraal niveau is het dubbel opstaptarief al in veel gevallen verdwenen. De Tweede Kamer heeft om een routekaart gevraagd voor afschaffen van het dubbel opstaptarief met als streefdatum inwerkingtreding vanaf 2025 [Motie van de leden Van Ginneken en Van Der Molen Kamerstuk 29984-1058 d.d. 8 november 2022]. Dat vraagt om concrete initiatieven in het NOVB. In het Programma van Eisen was het afschaffen van het dubbel opstaptarief ook uw uitgangspunt in artikel 36 lid 5.

Advies: Wij adviseren vast te leggen dat NS gehouden is mee te werken aan afschaffing van het dubbel opstaptarief. Verder adviseren wij om NS uit te sluiten van een veto in het NOVB zodat u de mogelijkheid hebt maatschappelijk gewenste besluitvorming af te dwingen.

Nieuw tariefstelsel: open vizier en niet bezuinigen op infrastructuur

In artikel 30 lid 16 biedt u NS de mogelijkheid voorstellen te doen voor een nieuw tariefstelsel. Een eventueel voorstel voor tariefdifferentiatie (zie advies bij artikel 13) zou daar deel van kunnen uitmaken, maar dat moet geen uitgangspunt zijn. Het is goed dat u criteria opstelt waarbinnen NS een nieuw tariefstelsel mag ontwikkelen. Dit afweegkader is op dit moment echter niet beschikbaar. We kunnen dus geen oordeel vormen over dit artikel en uw voornemen. Ook hiervoor geldt dus dat wij ons advies voorbehouden en later officieel geven.

NS heeft eerder de contouren van een nieuw tariefstelsel aan één van de consumentenorganisaties vrijblijvend toegelicht. Daarbij kwam naar voren dat er voor een grote groep reizigers forse verhogingen van de tarieven liggen te

wachten zonder dat deze reizigers hun reisgedrag kunnen aanpassen. Blijkens het kadertje bij lid 16 met een toelichting op het nieuwe tariefstelsel kent u dit idee ook. U gaat echter geheel voorbij aan deze verhogingen en biedt deze groep reizigers geen oplossing. Wij vinden het bovendien vreemd dat u een essentieel onderdeel van de concessie in een kadertje plaatst zonder duidelijke uitwerking.

Wij vragen u voorafgaand aan een eventueel nieuw tariefstelsel breed binnen de sector en met consumentenorganisaties hierover te spreken en zo nodig met alle partijen afgestemde proeven te doen en ook te kijken naar de effecten voor decentrale vervoerconcessies. Want ook hierbij vinden wij dat u verder moet kijken dan enkel de concessie. De effecten voor reizigers over concessiegrenzen heen moeten in kaart worden gebracht en onderdeel zijn van het afweegkader. Als grootste spoorconcessieverlener vinden wij dat u dat moreel verplicht bent, als systeemverantwoordelijke zou u dat bovendien al intrinsiek voor ogen moeten hebben.

U spreekt alleen over instemmingsrecht van de Concessieverlener. Hier geldt echter ook adviesrecht voor Consumentenorganisaties. Gezien de potentiële grote impact past hierbij een uitgebreide voorbereidingsprocedure.

U presenteert het mogelijk nieuwe tariefstelsel ook als mogelijkheid om benodigde infra-investeringen uit te stellen. Dit vinden wij zorgelijk want de groei van het spoorvervoer wordt momenteel al geremd door capaciteits- en kwaliteitsknelpunten. Die reizigersgroei zou centraal moeten staan in een nieuw tariefstelsel en niet verdere benutting en efficiëntie die al behoorlijk hoog is. U noemt verder dat de prijs zowel zou kunnen worden gebaseerd op de kwaliteit van de verbinding als de treinsnelheid. Wij merken op dat treinsnelheid in een klein land als Nederland slechts zeer beperkt van invloed is op de reistijd (zie het advies over de HSL-toeslag bij artikel 30). De kwaliteit van de verbinding in termen van punctualiteit en zitplaatskans hoort aan een basisniveau te voldoen en als dat wordt bereikt dan zijn de verschillen te klein om differentiatie te rechtvaardigen.

Advies: Wij adviseren, onder voorbehoud van een latere meer uitgewerkte adviesaanvraag, om de mogelijkheid van een nieuw tariefstelsel te handhaven. Wij adviseren vooruitlopend op deze uitgewerkte adviesaanvraag een brede consultatie te houden in de sector en daarbij de afstemming met andere concessies te betrekken.

Advies: Wij adviseren de verwijzingen naar uitstel van infra-investeringen te schrappen, te verduidelijken dat Consumentenorganisaties over een nieuw tariefstelsel adviesrecht hebben en niet vooruit te lopen op het al dan niet opnemen van tariefdifferentiatie in het nieuwe stelsel.

Nieuw tariefstelsel: ook kijken naar betere tariefintegratie met bus, tram en metro

Om te komen tot een betere deur-tot-deurreis zijn aanpassingen nodig om de overstap tussen NS-treinen en het overige OV aantrekkelijker te maken. 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. Wij begrijpen dat geografische grenzen en grenzen tussen modaliteiten in het tariefsysteem nooit helemaal te voorkomen zijn, maar vinden wel dat dit tot een minimum moeten worden beperkt. 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.

U geeft aan dat u tariefintegratie niet eenzijdig aan NS kunt opleggen. U kunt dit echter wel als uitgangspunt geven voor de ontwikkeling van het nieuwe tariefstelsel. Regionale spoorvervoerders accepteren momenteel de NS abonnementen op hun lijnen. Zij hebben er belang bij dat deze vorm van tariefintegratie behouden blijft. Onze wens vanuit reizigersperspectief is deze tariefintegratie uit te breiden. Ook de Tweede Kamer heeft gevraagd om een betere tariefintegratie van de trein met bus, tram en metro [Motie van ht lid Van Ginneken, Kamerstuk 29984-1010, d.d. 2 november 2022].

Een eerste noodzakelijke stap is een meer verplichtende intensievere samenwerking met andere vervoerders. NS is zelf net als het ministerie geen partij binnen het Landelijke Tarievenkader (LTK) waar alle regionale vervoerders wel aan deelnemen. U heeft toegezegd dat u de omgang met het landelijke tarievenkader meeneemt in het onderzoek naar een nieuw tariefstelsel. Wij zien dit echter nog niet geborgd in de concessie.

Het in het LTK overeengekomen minimumtarief van €1,00 geldt bij alle vervoerders met uitzondering van NS. Het minimumtarief van NS ligt namelijk op €2,60. 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 door het hoge minimumtarief bovendien 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. Het is daarom wenselijk dat NS zich aansluit bij het minimumtarief uit het LTK. De Tweede Kamer heeft dit ook in een motie gevraagd [Motie van het lid Van der Graaf, Kamerstuk 29984-1067, d.d. 8 november 2022]

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.

Advies: Wij adviseren u NS in de concessie te verplichten tot deelname aan het Landelijke tarievenkader en vragen u ook zelf daarin partij te worden. Wij adviseren NS daarbij te verplichten in ieder geval 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.

Advies: Wij adviseren in het onderzoek naar een nieuw tariefstelsel ook te kijken naar mogelijkheden voor multimodale abonnementen voor trein/tram/bus/metro op regionale schaal. Indien u vasthoudt aan het benoemen van de onderwerpen die worden onderzocht voor dit nieuwe stelsel (kader bij lid 16) adviseren wij u tariefintegratie daarbij ook expliciet te benoemen. Wij adviseren u in de concessie een inspanningsverplichting op te nemen voor NS om meewerken aan verzoeken van decentrale overheden voor het in samenwerking met andere vervoerders bieden van dergelijke reisproducten en ook zelf samen met andere vervoerders dergelijke producten te ontwikkelen en hierbij zich in te spannen voor een landelijk herkenbare formule.

Artikel 31. Energie- en elektriciteitsverbruik

Vergroten aandeel spoorvervoer in de mobiliteit opnemen als doel

U streeft naar energiebesparing en verduurzaming bij treinvervangend busvervoer en in de rest van de operatie van NS. Hoewel wij dit doel onderschrijven is het voor het milieu nog altijd beter als reizigers worden vervoerd in een bus op aardgas dan dat de reizigers kiezen voor de eigen benzineauto. Wij zijn daarom blij dat u de formulering van lid 2 en 3 hebt aangepast.

Juist door groei van het aantal treinreizigers kan NS het meeste bijdragen aan uw duurzame ambities. Dit komt nog onvoldoende tot uiting in de concept-ontwerpconcessie. Wij juichen het toe dat u bij de prestatie-indicator stuurt op vermeden CO₂-uitstoot voor zover deze indicator kijkt naar de vraag in hoeverre Reizigers kiezen voor vervoer per trein in plaats van eigen vervoer. Daar ligt primair de taak van NS om bij te dragen aan verduurzaming. Andere manieren om CO₂ te besparen in de bedrijfsvoering zijn secundair en moeten daarmee niet worden vermengd (zie ook advies hierover bij bijlage 1). Daarom is het opvallend dat u geen verplichting op hebt genomen om verbetervoorstellen ten aanzien van de modal shift op te nemen in het Vervoerplan.

Advies: Wij adviseren artikel 31 lid 4 in een apart artikel "Bijdrage aan groei van het marktaandeel van het spoorvervoer" te plaatsen vóórafgaand aan artikel 31. Wij adviseren in dit nieuwe artikel onder meer op te nemen dat NS in het Vervoerplan moet aangeven welke maatregelen zij neemt om reizigers te bewegen te kiezen voor de trein in plaats van de auto of het vliegtuig en in het Jaarverslag moet aangeven welke resultaten dit heeft opgeleverd. Door de verwijzing naar het Vervoerplan dient ook bijlage 6 (eisen aan Vervoerplan) aangepast te worden.

Artikel 35. Veilig gebruik van Infrastructuur

Implementatie ERTMS meer verplichtend

U vraagt van NS een inspanning om tijdige operatie onder ERTMS mogelijk te maken. In het Programma van Eisen staat dit veel stilliger. Het is onduidelijk waarom u in de concept-ontwerpconcessie slechts om een inspanning vraagt.

Advies: Wij adviseren artikel 35 te wijzigen zodat deze komt te luiden: "NS neemt deel aan het programma ERTMS en zet zich in conform de samenwerkingsafspraken van dit programma. NS opereert onder ERTMS op alle baanvakken waar dit aanwezig is. Wanneer operatie onder ERTMS nog niet mogelijk is onderbouwt NS dit in het Vervoerplan en geeft NS aan hoe en wanneer dit alsnog wordt gerealiseerd."

Artikel 38. Dienstregelingsproces

Criteria voor afgeschaalde dienstregeling: minimale stationsbediening handhaven

Het principe om de dienstregeling in uitzonderlijke omstandigheden ad hoc te wijzigen in verband met het weer zoals bij sneeuw en harde storm steunen wij (lid 8). Doordat u geen criteria opneemt de dienstregeling die dan nog geboden moet worden biedt u NS te veel ruimte om de dienstregeling te (sterk te) beperken.

Advies: Wij adviseren NS te verplichten bij een tijdelijke afschaling van de dienstregeling in verband met weersomstandigheden de minimale stationsbediening te garanderen tenzij dit in zeer bijzondere omstandigheden niet mogelijk is.

Criteria voor ad hoc afschalen dienstregeling borgen en verbeteren

In artikel 42 lid 11 van de huidige concessie heeft u geregeld dat afspraken over de criteria door u met NS worden gemaakt en dat voor de langere termijn de ambitie is om een situatie te realiseren waarin onder (vrijwel) alle omstandigheden betrouwbaar vervoer wordt geboden. In de concept-ontwerp concessie zijn deze bepalingen vervallen omdat u dit de operationele verantwoordelijkheid vindt van NS. Het gaat echter hier om de kaders waarbinnen NS mag opereren. Doordat u geen besluit neemt over criteria voor dergelijke ad hoc aanpassingen van de dienstregeling biedt u NS te veel ruimte om eigen criteria vast te stellen.

De afgelopen jaren is een systeem ingericht met criteria voor een uitgedunde dienstregeling op landelijk of regionaal niveau. Zo wordt een uitgedunde dienstregeling alleen toegepast wanneer specifieke weersomstandigheden daarom vragen. Dit systeem kan verder worden verbeterd om te voorkomen dat reizigers onnodig te maken krijgen met een beperkte dienstregeling.

Advies: Wij adviseren in lid 8 te borgen dat de huidige afwegingscriteria voor het inzetten van een afgeschaalde dienstregeling niet worden versoepeld, dat IenW besluit over eventuele aanscherping van deze criteria na consultatie van NS en advisering door de Consumentenorganisaties, en dat de ambitie is stapsgewijs een situatie te realiseren waarin onder (vrijwel) alle omstandigheden betrouwbaar vervoer wordt geboden.

Ad hoc afschaling dienstregeling zo kort mogelijk laten duren

De duur van de inzet van een ad hoc afgeschaalde dienstregeling kan worden beperkt door het flexibeler maken van de bijsturing van de operatie. Hiermee kan in sommige gevallen ook voorkomen worden dat de dienstregeling wordt afgeschaald omdat op een later moment kan worden besloten tot inzet van deze dienstregeling.

Advies: Wij adviseren NS een inspanningsverplichting te geven om de logistieke processen rond op- en afschaling in verband met het weer te verbeteren zodat dit ook gedurende de dag kan teneinde het aantal keer en de duur van de periode dat dit middel wordt ingezet wordt beperkt en maatregelen hiervoor op te nemen in het Vervoerplan.

Betrokkenheid Consumentenorganisaties bij ad hoc afschaling dienstregeling

Het is wenselijk te borgen dat niet alleen de Decentrale overheden en Decentrale vervoerders adequaat worden geïnformeerd (lid 8d), maar ook de Consumentenorganisaties.

Advies: Wij adviseren NS te verplichten ook Consumentenorganisaties te informeren bij inzet van een ad hoc afgeschaalde dienstregeling.

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. U heeft ons advies hierover niet overgenomen omdat snelle dienstregeling wijzigingen strijdig zouden zijn met lid 7 die NS verplicht reizigers tenminste één maand van te voren te informeren. Bij sommige evidente wijzigingen is de voorwaarde van lid 7 echter niet nodig, bijvoorbeeld als een trein door de wijziging iets later vertrekt en er voor de reizigers geen gevolgen zijn voor aansluitingen, maar andere reizigers hierdoor wel een aansluiting kunnen halen.

Advies: 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.

Artikel 39. Samenwerkingsstrategie

Waar mogelijk samenwerken door onderlinge acceptatie tickets en abonnementen

Het is aan NS om de samenwerkingsstrategie vorm te geven. Omdat partijen elkaar daarvoor nodig hebben kan dat niet gedetailleerd worden voorgeschreven. De samenwerkingsstrategie benoemt wel de thema's waarover afspraken gemaakt moeten worden. Wij missen daarbij het thema acceptatie en verkrijgbaarheid tickets. Momenteel zijn er voor de meeste abonnementen en tickets afspraken gemaakt tussen NS en de decentrale spoorvervoerders. Dat komt mede omdat dit in de huidige concessie in artikel 12 lid 3c en artikel 57 lid 2 verplicht is hierover afspraken te maken. Deze bepalingen ontbreken echter in de concept-ontwerpconcessie. Volgens u valt dit binnen de afspraken met betrekking tot de OV-chipkaart en/of MaaS-waardigheid. Dit is echter niet in alle gevallen zo. Zo zijn de NS Flex abonnementen proposities die op dit moment niet vallen onder deze twee kaders. Door NS niet te verplichten samen te werken met de andere vervoerders op dit vlak zou NS op enige moment eenzijdig kunnen beslissen dat de kortingsabonnementen niet meer geldig zijn bij andere vervoerders. Dat is een onwenselijke, maar geen ondenkbare situatie. Zo is het NS Jongerenticket tot op de dag van vandaag niet geldig bij de andere spoorvervoerders. En waren de huidige kortingsproposities bij de introductie ook niet geldig bij andere spoorvervoerders.

Advies: Wij adviseren het thema acceptatie en verkrijgbaarheid van proposities zoals actiedagkaartjes en abonnementen toe te voegen aan bijlage 9.

Verbetering samenwerking kunnen afdwingen

In de samenwerkingsafspraken wordt door NS aandacht besteed aan de wijze waarop wordt gehandeld bij verschil van inzicht. Wij zijn van mening dat u beter als opdrachtgever kunt voorzien in een regeling waarmee partijen die van mening zijn dat de samenwerking vanuit NS niet voldoende constructief is zich op kunnen

beroepen. Dit geldt niet alleen voor de samenwerkingspartners in dit artikel maar ook voor de Consumentenorganisaties en de Infrastructuurbeheerder.

Advies: Wij adviseren u te voorzien in een escalatiemechanisme voor de samenwerkingspartners van NS.

Artikel 42. Verzoeken tot het rijden van extra diensten voor derden

Extra diensten tegen kostprijs en actualiseren op basis van feitelijke reizigersaantal

NS mag additionele diensten aan derden aanbieden met een redelijke winst. Aangezien dit om diensten op het Hoofdrailnet gaat zijn wij van mening dat deze diensten tegen kostprijs aangeboden dienen te worden. Verder merken wij op dat deze kostprijs vaak gebaseerd is op aannames wat betreft het aantal reizigers. Als dit aantal hoger is dan verwacht dient de bijdrage van genoemde derden te worden verlaagd. Met een dergelijke bepaling wordt het voor bijvoorbeeld decentrale overheden aantrekkelijker extra diensten in te kopen.

Advies: Wij adviseren in lid 3 de zinsnede "vermeerderd met een redelijke winst" te schrappen en de volgende zin toe te voegen: "Indien het aantal reizigers dat gebruik maakt van een additionele dienst hoger is dan ingeschat in de businesscase wordt het tarief voor de inkopende partij verlaagd tot de daadwerkelijke kostprijs"

Artikel 43. Enkelvoudig in- en uitchecken

Borgen dat in 2025 enkelvoudig in- en uitchecken wordt ingevoerd

U vraagt een constructieve bijdrage van NS aan overleg binnen het NOVB over de haalbaarheid en invoering van enkelvoudig in- en uitchecken binnen het openbaar vervoer en conformering aan besluitvorming in het NOVB hierover. Hier geldt net als bij artikel 30 lid 17 dat NS deze besluitvorming niet zou moeten kunnen blokkeren met een veto en dat de Tweede Kamer om een routekaart heeft gevraagd om het enkelvoudig in- en uitchecken per 2025 te regelen.

De huidige bepaling in de concept-ontwerpconcessie is te vrijblijvend en is geen garantie dat de nadrukkelijke wens van reizigers en de politiek wordt gerealiseerd. De tekst gaat ook minder ver dan die van het Programma van Eisen

waarin ook nog van NS werd gevraagd om jaarlijks in het Vervoerplan aan te geven welke maatregelen NS heeft genomen om enkelvoudig in- en uitchecken te bereiken. We zijn het punt van onderzoeken van haalbaarheid inmiddels gepasseerd. Enkelvoudig in- en uitchecken is inmiddels in decentrale concessies al ingevoerd zoals bij Blauwnet en bij de verschillende vervoerders die rijden tussen Arnhem en Zevenaar waaronder tot voor kort Abellio, dochteronderneming van NS. Dit is geregeld door het te verplichten in de concessies. Invoering vraagt alleen nog bestuurlijke besluitvorming. Vanwege de financiële gevolgen voor de concessie is het van belang dat deze besluitvorming niet langer wordt uitgesteld.

Advies: Wij adviseren u voor de zomer in het NOVB definitief te besluiten tot invoering van enkelvoudig in- en uitchecken op het spoor en NS in de concessie te verplichten dit per 2025 in te voeren.

Artikel 44. Verkoop en betaling van kaarten via derden

Voorkom misbruik marktmacht door financieel voorbehoud NS

NS moet een nieuwe versie van de MaaS-waardige bestekeisen binnen één jaar implementeren (lid 4), maar pas nadat hierover financiële afspraken zijn gemaakt (lid 2 t/m 4). In onze ogen past dit voorbehoud niet bij het doel van de gezamenlijke besluitvorming en de wenselijke landelijke implementatie. U en de andere concessieverleners zijn van mening dat dit goede eisen zijn, dan horen ze onverkort ook te gelden voor NS. Een financieel voorbehoud kennen wij niet vanuit andere concessies. Voorkomen moet worden dat de HRN-concessie, als grootste concessie van het land, een uitzonderingspositie verkrijgt. U spreekt ook over financiële compensatie. Voor zover wij weten krijgen andere vervoerders een dergelijke compensatie niet. Wij vragen u het gelijke speelveld te bewaren.

Advies: Wij adviseren het financiële voorbehoud en de financiële compensatie in lid 2 t/m 4 te schrappen. Indien u dit financiële voorbehoud en de compensatie in enige vorm behoudt, dan past hier een bindende ACM-toets.

Artikel 45. Ontwikkeling van de materieelvloot bij systeemsprongen

Voorkomen hinder voor reizigers bij systeemsprongen

U vraagt uitgebreide informatie van NS bij de voorbereiding van systeemsprongen. Wij missen hier aandacht voor het belang van de reiziger.

Advies: Wij adviseren in artikel 45 lid 3 een reizigerseffecttoets toe te voegen met aandacht voor het minimaliseren van de hinder voor reizigers tijdens de implementatie van de betreffende systeemsprong.

Artikel 46. Maatschappelijk optimaal aansluiten van de Dienstregeling op beschikbare Infrastructuur

Geen prioritering bij optimaal aansluiten van dienstregeling en infrastructuur

Wij ondersteunen dat de Dienstregeling zo goed mogelijk moet aansluiten op de beschikbare Infrastructuur. Maar andersom geldt het ook dat het maatschappelijk verstandig kan zijn om Infrastructuur aan te passen in plaats van of in aanvulling op het materieel. In artikel 46 legt u door het aanbrengen van een prioritering nog te veel nadruk op oplossingen in de dienstregeling en het logistiek model. Het product voor de reiziger moet conform uw uitgangspunten voorop staan waarbij afwegingen over maatschappelijk belang integraal worden gemaakt.

Advies: Wij adviseren in lid 1 de zin "Indien zij knelpunten ervaart, op de korte en/of de lange termijn, zoekt zij als eerste oplossingen in haar conceptdienstregeling en logistiek model, vervolgens in de inzet van ander materieel en daarna (in samenspraak met Infrastructuurbeheerder) in de Infrastructuur." te wijzigen in "Indien zij knelpunten ervaart, op de korte en/of de lange termijn, zoekt zij in samenspraak met de Infrastructuurbeheerder de maatschappelijk optimale oplossing door te kijken naar dienstregeling, logistiek model, materieelinzet, personeelsinzet en infrastructuur." en in lid 3 de zinsnede "Indien NS niet aan het eerste lid kan voldoen" te wijzigen in "Indien NS van mening is dat een aanpassing van de infrastructuur maatschappelijk het meest optimaal is". Zie ook het advies bij artikel 47.

Borg consumenteninspraak bij afwegingen tussen infrastructuur en dienstregeling

Door de groei van het vervoer en de daarop achterblijvende uitbreiding van infrastructuur wordt de optimalisatie tussen infrastructuur en materieel steeds bepalender voor de dienstregeling. Ten einde consumentenorganisaties tijdig inspraak te geven over de dienstregeling dient daarom het adviesrecht ook geldig te zijn bij dit soort afwegingen.

Advies: Wij adviseren lid 3 aan te vullen met een adviesrecht voor Consumentenorganisaties.

Artikel 47. Investeren in nieuw of aangepast materieel

Afweging tussen type materieel en infrastructuur borgen

In het Programma van Eisen is sprake van de mogelijkheid dat NS een voorstel mag doen voor een bepaald type materieel als de voordelen opwegen tegen de aanpassingen die gedaan zouden moeten worden aan de infrastructuur (artikel 40 lid 2). Deze mogelijkheid is niet meegenomen in de concept-ontwerpconcessie. Om te borgen dat maatschappelijk efficiënt wordt geïnvesteerd en de reiziger de meest optimale dienstregeling krijgt vragen wij deze bepaling op te nemen in de concessie.

Advies: Wij adviseren te borgen dat de NS met een voorstel mag komen voor een type materieel waarvoor een aanpassing van de infrastructuur nodig is als NS van mening is dat de voordelen van dit type materieel opwegen tegen de aanpassingen van de infrastructuur. Wij adviseren conform het Programma van Eisen het proces hiervoor te borgen in de concessie waaronder dat NS in dit geval de kosten en baten gezamenlijk met de Infrastructuurbeheerder in beeld moet brengen en voorleggen aan de Concessieverlener.

Adviesrecht Consumentenorganisaties bij investeringen materieel borgen

NS informeert de Concessieverlener, de Infrastructuurbeheerder en de Consumentenorganisaties tijdig over investeringsbeslissingen in materieel. In het Programma van Eisen was nog sprake van een adviesrecht voor Consumentenorganisaties (artikel 40 lid 4 onderdeel c).

Advies: Wij adviseren in artikel 47 het adviesrecht van Consumentenorganisaties over investeringsbeslissingen voor materieel te borgen.

Artikel 48. Materieelparkplan

Instemmingsrecht op Materieelparkplan en Adviesrecht Consumentenorganisaties

De concessieverlener dient een zienswijze over de keuzes en afwegingen die NS heeft gemaakt in het Materieelparkplan. NS informeert vervolgens de Concessieverlener over de wijze waarop met de zienswijze is omgegaan. Gezien de grote investeringsbedragen en het feit dat het materieel onderdeel wordt van de redelijke regeling zou de Concessieverlener instemmingsrecht moeten hebben. In artikel 41 lid 2 verwijst u naar een adviesrecht van Consumentenorganisaties over het materieelparkplan in artikel 48. De Consumentenorganisaties worden in artikel 48 echter niet genoemd.

Advies: Wij adviseren de Concessieverlener instemmingsrecht te geven op het Materieelparkplan en in artikel 48 het adviesrecht van Consumentenorganisaties te borgen.

Artikel 49. Minimale eisen aan comfort van materieelvloot

Sneller internet in de trein

NS moet het aanbod van draadloos internet voortzetten zolang hier maatschappelijke en/of technologische noodzaak toe bestaat. U maakt nergens duidelijk wie bepaalt dat deze noodzaak niet meer zou bestaan. Het is beter mogelijke nieuwe inzichten op dit vlak te verwerken in een concessiewijziging en daar nu niet op vooruit te lopen. Op dit moment zien wij nog steeds een behoefte aan deze voorziening gezien de kosten van databundels. Ook ontvangen wij regelmatig signalen van reizigers dat de snelheid en capaciteit van het draadloos internet in de trein niet aansluit bij de maatschappelijke wensen en technologische mogelijkheden.

Advies: Wij adviseren niet vooruit te lopen op het eventueel afschaffen van het aanbod van draadloos internet en in plaats daarvan een inspanningsverplichting op te nemen om de capaciteit van dit aanbod verder te verbeteren en hiervoor een te behalen doel, bijvoorbeeld 5 mb/s op te nemen.

Comfortabele zitplaatsen en een aangenaam klimaat

Voor het comfort van de reiziger stelt u eisen ten aanzien van de beschikbaarheid van toiletten, internet en laadvoorzieningen. U stelt echter geen eisen ten aanzien van zitcomfort, beenruimte en klimaatbeheersing. Ook in andere Nederlandse vervoerconcessies zijn over deze onderwerpen bepalingen opgenomen.

Advies: Wij adviseren in artikel 49 het volgende leden toe te voegen "Nieuw materieel is voorzien van een goed werkend klimaatbeheersingssysteem dat zorgt voor voldoende ventilatie en een aangename temperatuur onder alle omstandigheden en voldoet aan de daarvoor gangbare standaarden." en "Materieel is voorzien van comfortabele zitplaatsen met voldoende beenruimte. De beenruimte van nieuw en gereviseerd materieel is niet kleiner dan de beenruimte in het nieuwste Intercity- en Sprinter-materieel dat beschikbaar is vanaf de start van de concessie (ICNG en SNG)."

Artikel 51. Procedure totstandkoming Vervoerplan en Beleidsprioriteitenbrief

Advies Vervoerplan over meer dan alleen de hoofdlijnen

NS vraagt de Consumentenorganisaties advies over de hoofdlijnen van het ontwerp-Vervoerplan (lid 6).

Advies: Wij adviseren gezien het belang van het Vervoerplan de Consumentenorganisaties, de Infrastructuurbeheerder en de Decentrale Overheden te laten adviseren over het ontwerp-Vervoerplan en dus niet alleen de hoofdlijnen.

Geen vetorecht NS bij implementatie prioriteiten in Vervoerplan

In lid 9 biedt u NS de mogelijkheid om prioriteiten uit de Beleidsprioriteitenbrief niet op te nemen, hierover in overleg te gaan en hiervoor zelfs een onafhankelijk onderzoek te laten uitvoeren waarvan de opdracht wordt afgestemd met NS (lid 10) en als dan nog geen overeenstemming wordt bereikt geeft u NS zelfs een veto, doordat NS van u instemmingsrecht krijgt (lid 11). Indien u niet akkoord gaat met het uiteindelijke Vervoerplan treedt u ook in overleg en biedt u NS wederom een veto mogelijkheid via het instemmingsrecht (lid 14). Er staat weliswaar dat geen enkele partij instemming op onredelijke gronden mag

onthouden, maar wat (on)redelijke gronden zijn vult u niet in en kan elke partij blijikbaar voor zichzelf beoordelen.

Overleg kan uiteraard altijd, maar NS in de concessie formeel al de mogelijkheid bieden prioriteiten niet of onvoldoende over te nemen vinden wij niet passen in de verhouding opdrachtgever – opdrachtnemer.

Advies: Wij adviseren artikel 51 lid 11 te schrappen en ook het instemmingsrecht van NS in lid 14.

Artikel 52. Prestatie-Indicatoren en Programma's

Meer ruimte voor extra indicatoren

In de concept-ontwerpconcessie staan 11 prestatie-indicatoren en 24 informatie-indicatoren. Dit is opvallend lager dan in de huidige concessie (12 respectievelijk 41) en in het eerder ter advisering voorgelegde Programma van Eisen van de nieuwe concessie (13 respectievelijk 33). Dit grote verschil verklaart u nergens.

De beperking van het aantal prestatie-indicatoren hoeft niet verkeerd te zijn. Het zorgt voor focus in de concessiesturing en het maakt de kans kleiner dat indicatoren averechts op elkaar inwerken. Wij missen echter een aantal essentiële indicatoren. Voor informatie-indicatoren is vanuit sturingsoptiek geen dringende reden om het aantal te beperken. Extra informatie-indicatoren kunnen juist wenselijk zijn omdat deze wanneer deze geschikt zijn opgewaardeerd kunnen worden tot prestatie-indicator of andersom oude prestatie-indicatoren voor de continuïteit nog een tijd gemonitord kunnen worden. In ons advies op bijlage 1 gaan wij in op de indicatoren die wij graag toegevoegd of gewijzigd zien.

U kunt als Concessieverlener één extra Prestatie-indicator voorstellen wanneer sprake is van een groot reizigersbelang dat niet tot uitdrukking komt in de overige Prestatie-indicatoren (lid 3). U beperkt uzelf hier onnodig door: (1) de inhoudelijke voorwaarde (die tot discussies kan leiden) en (2) dat u de extra indicator alleen kunt voorstellen maar niet kunt opleggen. U heeft voor het toevoegen van een indicator het adviesrecht van Consumentenorganisaties ook niet geborgd. Dat u slechts ruimte maakt voor één extra Prestatie-indicator staat al in de huidige concessie. Toch zien wij dit in de nieuwe concessie als een risico omdat u eigenhandig bij aanvang van de concessie het aantal indicatoren beperkt en omdat sprake is van veel wijzigingen in de afzonderlijke indicatoren. Het effect

van al deze wijzigingen is nog onduidelijk. Het is daarom niet ondenkbaar dat u behoefte zult krijgen aan meer dan één nieuwe prestatie-indicator.

Advies: Wij adviseren lid 3 te wijzigen in "De Concessieverlener kan maximaal drie additionele Prestatie-Indicatoren toevoegen aan Bijlage 1, na consultatie van NS en advisering door de Consumentenorganisaties".

Wijziging indicatoren bevoegdheid Concessieverlener

Indien Concessieverlener en NS daartoe gezamenlijk besluiten kunnen indicatoren jaarlijks worden gewijzigd. Wij steunen de mogelijkheid om indicatoren gedurende de concessie te verbeteren. Het is van belang dat NS daarbij ook wordt geconsulteerd en deze consultatie mag ook zwaar meewegen omdat het om een tussentijdse wijziging gaat. Dat past bij een goed opdrachtgeverschap. Het besluit is echter aan u. NS mag als opdrachtnemer geen veto hebben op noodzakelijke wijzigingen.

Advies: Wij adviseren lid 4 te wijzigen zodat wijziging van indicatoren een besluit is van de Concessieverlener na consultatie van NS en advisering door de Consumentenorganisaties en NS dus geen stem heeft in de uiteindelijke besluitvorming.

Geen uitzondering: elke prestatie-indicator in elk Vervoerplan

In de Beleidsprioriteitenbrief kan de Concessieverlener bepalen dat het Vervoerplan gedurende een periode of voor een bepaald onderdeel geen beschrijving van de prestatie-indicatoren hoeft te bevatten (lid 5). Wij zien geen reden voor deze bepaling. Het is juist van belang elk jaar inzicht te hebben van de stand van zaken per indicator en de eventuele voornemens van NS voor maatregelen. Dat daarbij de accenten per jaar kunnen verschillen doet daar niets aan af.

Advies: Wij adviseren artikel 52 lid 5 te schrappen.

Eerst ervaring opdoen met zitplaatstijd

Uiterlijk bij de midterm review wilt u de Prestatie-indicatoren zitplaatskans vervangen door nieuwe indicatoren die kijken naar de zitplaatstijd (artikel 52 lid 6). Dit is afhankelijk van de ervaringen met deze nieuwe indicatoren die in de concessie zijn toegevoegd als informatie-indicatoren. Met deze wijziging zullen reizigers die op het grootste deel van hun reis konden zitten minder zwaar in

negatieve zin mee gaan tellen. Negatief effect kan echter zijn dat NS weinig noodzaak meer zal hebben om iets te doen aan drukte op korte trajecten. Hoewel wij een positieve grondhouding hebben tegenover deze wijziging willen wij eerst de evaluatie afwachten. Bovendien kennen wij de exacte uitwerking van deze wijziging op dit moment niet. Wijziging van deze prestatie indicatoren zou daarom te zijner tijd via een wijziging van de concessie moeten lopen, inclusief adviesrecht voor de Consumentenorganisaties. Dit biedt ook meer flexibiliteit om de wijziging eventueel pas later door te voeren, bijvoorbeeld om zo eerst de informatie-indicatoren verder te optimaliseren.

Advies: Wij adviseren niet vooruit te lopen op het mogelijk omruilen van zitplaatskans in zitplaatstijd als prestatie-indicator en eerst de ervaringen af te wachten en daarom artikel 52 lid 6 te schrappen en de bijbehorende voetnoten uit bijlage 1.

Artikel 56. Verantwoording

Definities moet Concessieverlener bepalen, na advies

Consumentenorganisaties

U laat volgens lid 2 NS de definities en meetmethoden bepalen van de prestatie- en informatie indicatoren. Dit vinden wij principieel onjuist. De opdrachtgever hoort deze definities en methoden te bepalen. Ook dienen de definities en meetmethoden makkelijk traceerbaar te zijn. Door ze integraal op te nemen in de concessie is voor elke belanghebbende duidelijk welke definities en meetmethoden worden gehanteerd. De huidige korte beschrijving op hoofdlijnen in bijlage 1 is wat ons betreft onvoldoende.

Voor wijziging in definities en meetmethoden zou een concessiewijziging nodig moeten zijn zoals tot op de dag van vandaag gebruikelijk is. Dit past bij het grote belang voor de concessie en ook de potentiële gevolgen van de bonus-malus systematiek. Door het te regelen op concessieniveau behouden de Consumentenorganisaties ook het adviesrecht wat u in uw voorstel ontnemt door dit niet meer te regelen in de concessie.

Advies: Wij adviseren bijlage 1 aan te vullen met de definities, formules en meetmethoden van de prestatie- en informatie-indicatoren en expliciet te benoemen dat de Consumentenorganisaties het adviesrecht behouden op alle wijzigingen daarin, inclusief de bodem- en streefwaarden.

Kwaliteitseisen meetmethoden

De indicatoren dienen zo veel mogelijk onafhankelijk te worden gemeten. De metingen dienen controleerbaar tot stand te komen op basis van representatieve onderzoeken, op statistisch verantwoorde wijze en zodanig dat een vergelijking tussen verschillende kalenderjaren mogelijk is.

Advies: Wij adviseren een bepaling op te nemen over de kwaliteitseisen van metingen en onderzoeken zoals in artikel 17 lid 6 van de huidige concessie.

Exacte bodem- en streefwaarden in concessie, na onafhankelijke toets en advies

Het belang van de reiziger moet voorop staan bij het vaststellen van de normen voor de indicatoren. Bij de juiste inzet van de indicatoren krijgt de reiziger immers een beter product. U heeft de nieuwe bodem- en streefwaarden niet opgenomen in bijlage 1 van de Concessie. U geeft alleen aan of een gelijk of verbeterd niveau wordt verwacht. Dit is niet specifiek genoeg om te kunnen adviseren. Zo kunnen wij niet zien hoe u de KPI's reizigerspunctualiteit 5 en 15 minuten gaat omzetten naar PI's reizigerspunctualiteit 3 en 10 minuten nu niet alleen de grenswaarden veranderen, maar ook de meetmethode nauwkeuriger wordt én de HSL ook meegenomen wordt. Deze omzetting en vervolgens ambitieverhoging moet verifieerbaar zijn. Het kan ook niet zo zijn dat deze waarden een uitkomst zijn van onderhandelingen tussen de Concessieverlener en NS. Wij houden ons advies daarom aan tot u een duidelijke keuze of duidelijke opties aan ons voorlegt. U mag dit advies daarom enkel zien als een eerste stap, niet als het formele advies in het kader van de wet.

Advies: Wij adviseren u de exacte hoogte van bodem- en streefwaarden op te nemen in bijlage 1 van de concessie zoals in de huidige concessie het geval is. Wij adviseren een separate adviesaanvraag in te dienen hierover bij de Consumentenorganisaties zodat dit advies nog wordt meegenomen voordat de ontwerpconcessie naar de Tweede Kamer wordt gestuurd. Wij adviseren u de hoogte van deze bodem- en streefwaarden onafhankelijk te laten toetsen. Wij vragen u deze onafhankelijke toets te overleggen bij de hierboven gevraagde separate adviesaanvraag.

Artikel 57. Bonus-malus systematiek

Eventuele boete besteden aan reizigersdoelen

NS is gehouden een geldsom te voldoen indien NS in enig kalenderjaar tekortschiet in het realiseren van een of meer bodemwaarden of één of meer streefwaarden. Deze boetes worden ingesteld omdat de reiziger niet het gewenste product heeft gekregen. Daarom vinden wij dat reizigers inspraak moeten hebben wat er met deze geldsom gebeurt. Ook moeten deze boetes worden geïndexeerd. De tarieven voor reizigers kunnen immers ook jaarlijks worden geïndexeerd.

Advies: Wij adviseren een reizigersfonds in te stellen waarin boetes op grond van de concessie worden gestort, de bonus- en malusbedragen jaarlijks te indexeren, de Consumentenorganisaties adviesrecht te geven over de bestemming van dit geld en dit te borgen in de concessie.

Artikel 62. Verbeterplan

Verbeterplan ook bij achterblijven prestaties op specifiek traject

U kunt NS opdragen een Verbeterplan op te stellen en uit te voeren indien NS gedurende een langere periode aan een eis uit de concessie niet of naar uw oordeel onvoldoende mate uitvoering geeft. Dit criterium geeft onvoldoende ruimte voor het opdragen van een Verbeterplan indien aan eisen wordt voldaan, maar prestaties op specifieke trajecten wel ondermaats zijn.

Advies: Wij adviseren een Verbeterplan ook mogelijk te maken als NS op specifieke trajecten gedurende een langere periode onder presteert ten opzichte van de landelijke eisen.

Artikel 63. Transparantie

Alle indicatoren op openbaar dashboard, als open data en belangrijkste ook per traject

Wij ondersteunen het belang van transparantie van NS naar Reizigers. De wijze waarop dit plaatsvindt is echter slechts beperkt omschreven. Wij zijn blij met de verplichting voor een dashboard op de website van NS met daarin cijfers over zitplaatskans (artikel 12 lid 3) en reizigerspunctualiteit (artikel 14 lid 2). Deze

bepalingen horen echter in artikel 63 waar in bredere zin over transparantie van prestatie- en informatie-indicatoren wordt gesproken. Wij zien niet in waarom andere indicatoren dan zitplaatskans en reizigerspunctualiteit geen plek zouden moeten krijgen in het Dashboard. Ook missen wij de verplichting de data niet alleen te tonen in een Dashboard, maar deze ook te delen als open data.

Wij zijn blij dat u in lid 2 NS ook vraagt inzicht te geven in gedifferentieerde informatie. Wat u hieronder verstaat maakt u echter niet duidelijk en u stelt ook dat NS dit moet doen "waar relevant en technisch mogelijk". Dit is een onduidelijke bepaling. Wij vragen u de relevantie nader te specificeren. Het is in onze ogen relevant en technisch mogelijk voor in ieder geval reizigerspunctualiteit, zitplaatskans en algemeen klantoordeel. Zie ook ons advies over bijlage 1 ten aanzien van gedifferentieerde sturing.

Advies: Wij adviseren in artikel 63 lid 2 toe te voegen dat het inzicht wordt geboden via een voor iedereen toegankelijk dashboard op de website van NS, dat deze data ook beschikbaar worden gesteld als open data en dat de verplichte openbare per traject gedifferentieerde informatie in elk geval geldt voor de indicatoren zitplaatskans, reizigerspunctualiteit en algemeen klantoordeel.

Artikel 65. CIS

Toegang Consumentenorganisaties tot het Concessie Informatie Systeem

U noemt in lid 1 verschillende niveaus en toegangsrechten voor verschillende partijen. De Consumentenorganisaties hebben in verband met hun adviesrecht een eigen belang bij toegang tot het CIS, maar worden door u niet expliciet genoemd. Een ruime toegang tot het CIS draagt bij aan de kwaliteit van de adviezen.

Advies: Wij adviseren in de laatste zin van artikel 65 lid 1 ook de Consumentenorganisaties expliciet te noemen en in lid 6 "aan derden, waaronder Decentrale Overheden waarmee de Concessieverlener samenwerkt om het openbaar vervoer te ontwikkelen" te vervangen door "aan de groepen als bedoeld in het eerste lid".

Maximale publieke toegankelijkheid data

U moet nog bepalen welke informatie uit het CIS publiek toegankelijk is (lid 2c). Voorkomen moet worden dat er alleen toegang is tot door NS bewerkte informatie.

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 PI's en INI's (zie ook advies artikel 63).

Advies: Wij adviseren alle informatie in het CIS te beschouwen als publieke informatie en NS te verplichten deze data als open data beschikbaar te stellen en hierop alleen een uitzondering te maken als NS overtuigend kan aantonen dat specifieke data bedrijfsvertrouwelijk zijn.

Aantal reizigers tussen naastliggende stations sowieso openbaar

Het aantal reizigers in elke trein tussen twee naastliggende stations is in onze ogen niet bedrijfsvertrouwelijk. Dit aantal zou immers redelijk eenvoudig ook door derden kunnen worden geteld. Dergelijke ritdata voor elke trein in een gemiddelde week is van belang voor de Consumentenorganisaties om goed te kunnen adviseren over de dienstregeling. In de praktijk geeft NS deze cijfers doorgaans niet of slechts zeer beperkt en dit dient daarom in de concessie geborgd te worden.

Advies: Wij adviseren NS expliciet te verplichten data over het aantal reizigers per trein (per week en per dag) voor elke combinatie van twee naastliggende stations op het traject beschikbaar te stellen als open data zodat de gemiddelde bezetting voor een gemiddelde week, voor elke trein voor elk deel van het traject inzichtelijk wordt alsmede de ontwikkeling daarvan in de tijd.

Artikel 68. Innovatie- en ontwikkelagenda

Vergroten marktaandeel trein op de agenda

U vraagt innovaties van NS ten aanzien van het vervoersproduct, de deur-tot-deurreis en de benutting van het spoorstelsel. Wij zouden graag hier innovaties gericht op de groei van het aandeel van het treinverkeer in de totale mobiliteit aan toegevoegd willen zien. Verder is het wenselijk dat de Consumentenorganisaties adviesrecht krijgt op (wijziging van) de innovatie- en ontwikkelagenda en dat deze vaker wordt geactualiseerd in plaats van slechts één keer in 2029. Zo wordt NS gestimuleerd innovaties snel te implementeren.

Advies: Voeg het thema vergroten van het aandeel van de trein in de mobiliteitsmix toe aan artikel 68 als verplicht thema in de innovatie- en ontwikkelagenda, geef Consumentenorganisaties adviesrecht op (wijzigingen

van) deze agenda en leg in lid 2 vast dat deze agenda elke twee jaar wordt herzien.

Artikel 70. Pilots en experimenten

Voor pilots en experimenten is ontheffing nodig

U stelt in reactie op ons advies over het Programma van Eisen dat NS Consumentenorganisaties voorafgaand aan experimenten kan betrekken. Dit kan inderdaad, maar borgt u niet in de concessie.

U stelt in reactie op ons advies om Consumentenorganisaties adviesrecht te geven dat NS ook in de huidige concessie alleen verplicht is Consumentenorganisaties te informeren over de uitkomst van pilots en experimenten. In de huidige situatie is echter bij de start van een pilot of experiment sprake van een ontheffing van de concessie. Voor ontheffingen geldt volgens de huidige concessie een adviesrecht. In de concept-ontwerpconcessie verleent u voor het structureel maken van een pilot of experiment echter geen ontheffing, maar geeft u toestemming voor een afwijking. Hiermee ontnemt u Consumentenorganisaties een adviesrecht bij de start.

Omdat bij het permanent maken structureel wordt afgeweken van de concessie ligt het voor de hand om Consumentenorganisaties hierover ook advies te laten geven. Zo kunt u de mening van de Consumentenorganisaties over de resultaten van het experiment betrekken bij uw besluit.

Advies: Wij adviseren NS te verplichten voor pilots en experimenten die afwijken van de concessie eerst een ontheffing te vragen waarover Consumentenorganisaties hebben kunnen adviseren (conform huidige concessie).

Advies: Wij adviseren bij het structureel maken van een pilot of experiment de procedure van ontheffing of concessiewijziging te volgen zodat Consumentenorganisaties hierover kunnen adviseren.

Artikel 72. Informatie over productiemiddelen

Afgeschreven materieel tijdelijk beschikbaar voor open toegang

Met de Redelijke regeling zijn er afspraken over het al dan niet overnemen van materieel door één of meer nieuwe concessiehouder(s) en de voorwaarden daarvoor. Dergelijke afspraken zijn er echter niet voor open toegang vervoer.

Voor open toegang vervoerders is het lastig om snel aan (voldoende) materieel te komen dat geschikt is voor Nederland. Bovendien is het gebruiken van nieuw materieel voor deze vervoerders gezien de hoge investering en de onzekere vervoervraag een groter risico dan het starten van een nieuwe dienst met goedkoper bestaand materieel. Door afgeschreven materieel van NS tijdelijk beschikbaar te stellen voor open toegang vervoer kan de drempel om toegang te krijgen tot het Nederlandse spoor worden verlaagd en ontstaat een meer gelijk speelveld. Wij zien liever dat oud NS-materieel nog enkele jaren wordt ingezet voor open toegang diensten in Nederland dan dat dit materieel vroegtijdig wordt gesloopt of verkocht aan het buitenland.

Advies: Wij adviseren de Redelijke regeling aan te vullen met een bepaling dat andere vervoerders NS-materieel dat op de nominatie staat te worden gesloopt of verkocht aan het buitenland de mogelijkheid krijgen materieel voor gebruik binnen Nederland over te nemen. Hiertoe zal een register openbaar toegankelijk moeten worden gemaakt met de (beoogde) datum dat materieel wordt afgevoerd.

Artikel 74. Concessieprijs/-subsidie

Volume leidend voor concessieprijs/-subsidie en niet andersom

Omdat u dit artikel nog niet hebt ingevuld kunnen wij hierover slechts op hoofdlijnen adviseren.

Wij vinden het verontrustend dat u de Concessieprijs of -subsidie nog niet hebt opgenomen in de concept-ontwerpconcessie. Hiermee lijkt niet het maatschappelijk gewenste en benodigde volume leidend te zijn, maar de prijs welke u wilt afspreken.

Gezien de huidige grote onzekerheden is een vaste Concessieprijs/-subsidie voor een periode van 9 jaar voor zowel u als NS als voor de reiziger een groot risico. Een alternatief is een Concessieprijs/-subsidie die (deels) afhankelijk is van het aantal reizigers. Hiermee kunt u voorkomen dat NS een hoge risico-opslag vraagt die ten koste gaat van het aanbod voor de Reiziger. Dit is ook van belang gezien de Europese regels ten aanzien van overcompensatie.

Dit alternatief zien wij liever dan uw voorstellen in artikel 8 die het NS mogelijk maken bij tegenvallende aantallen reizigers het Volume aan te passen. Verlaging van het volume leidt immers tot langere reistijden en kan zorgen voor een

verdere verlaging van het aantal reizigers. Een flexibele Concessieprijs/-subsidie voorkomt ook dat een positievere businesscase leidt tot een hoger dividend voor de aandeelhouder waar de Reiziger niets van terugziet en het voorkomt ongeoorloofde staatssteun.

Advies: Gezien de onzekerheden over het aantal reizigers adviseren wij de Concessieprijs/-subsidie daar deels van afhankelijk te maken. U kunt hiervoor gebruik maken van de systematiek van de vaststelling van een negatief Netto Financieel Effect zoals opgenomen in artikel 76. Wij adviseren een eventuele hogere opbrengst van de concessieprijs als gevolg van deze systematiek te investeren in verbeteringen voor de reiziger zoals hogere frequenties of lagere tarieven.

Concessieprijs/-subsidie onafhankelijk laten toetsen

Aangezien de concessieprijs/-subsidie bepalend is voor de concessie is het raadzaam deze onafhankelijk te laten toetsen. Zo wordt ook geborgd dat er zoveel mogelijk maatschappelijk rendement voor de Reiziger wordt behaald.

Advies: Wij adviseren de Concessieprijs/-subsidie onafhankelijk te laten toetsen.

Artikel 76. Vaststelling Netto Financieel Effect

Reizigerstoets bij maatregelen tegen negatief Netto Financieel Effect

U verplicht NS binnen de eisen van de Concessie maatregelen te nemen om negatief Netto Financieel Effect te voorkomen (lid 1). Hierbij mogen de belangen van Reizigers niet uit het oog worden verloren. Wij zien dit graag beter geborgd.

U vraagt in lid 4 NS maatregelen te onderzoeken om het Netto Financieel Effect te beperken indien één van de ontwikkelingen uit lid 2 zich voordoet of zal voordoen. Dit is echter niet nodig indien NS op grond van lid 1 al voldoende maatregelen heeft genomen of het saldo van positieve en negatieve effecten niet negatief is.

Advies: Wij adviseren in lid 1 en lid 4 toe te voegen dat NS verplicht is de reizigerseffecten van genoemde maatregelen in kaart te brengen en in lid 4 te verduidelijken in welke situaties de plicht om maatregelen te onderzoeken geldt.

Adviesrecht Consumentenorganisaties bij ontheffing om financiële redenen

U kunt volgens lid 4 en lid 9 ontheffing verlenen van één of meerdere verplichtingen uit de Concessie. Deze ontheffingen noemt u echter niet in artikel 79 over ontheffingen. Hierdoor is het adviesrecht voor Consumentenorganisaties niet geregeld.

Advies: Wij adviseren voor ontheffingen op grond van lid 4 en 9 expliciet vast te leggen dat hiervoor adviesrecht geldt van de Consumentenorganisaties.

Roosendaal-Antwerpen geen financiële uitzondering in concessie

In lid 8 biedt u NS ruimte om ten aanzien van de exploitatie van de verbinding Roosendaal-Antwerpen een negatief Netto Financieel Effect bij u neer te leggen (artikel 4). Dit is onterecht, want dit doet u ook niet voor andere verbindingen die onderdeel zijn van de concessie. Bovendien opent u zo de deur om de frequentieverhoging toch niet door te voeren.

Advies: Wij adviseren in lid 8d de verwijzing naar artikel 4 te schrappen.

Voor het eventuele negatieve Netto Financieel Effect bij de evaluatie van het volume (artikel 8 lid 2) verwijzen wij u naar het advies bij artikel 8 en artikel 79.

Artikel 77. Onvoorziene omstandigheden en gevolgen daarvan

Perrons tijdig verlengen is plicht voor Concessieverlener

Als een mogelijk onvoorziene omstandigheid wordt in lid 2 ontoereikende perronlengtes genoemd. Dit is opmerkelijk want perronlengtes wijzigen niet uit zich zelf. Er zijn inderdaad een aantal perrons die mogelijk in de toekomst door vervoergroei tekort zijn. Bij de start van de concessie kan echter worden bepaald dat de Concessieverlener zorgt draagt voor tijdige verlenging van deze perrons zodra de vervoergroei daarom vraagt. Wij vragen u hiervoor een procedure vast te leggen.

Advies: Wij adviseren in lid 2 "ontoereikende perronlengtes" te schrappen en in plaats daarvan het volgende lid toe te voegen aan artikel 46 over het Maatschappelijk optimaal aansluiten van de Dienstregeling op beschikbare Infrastructuur: "Bij aanvang van de concessie wordt door de Concessieverlener in

overleg met de Infrastructuurbeheerder een lijst perrons vastgesteld welke niet lang genoeg zijn voor de afhandeling van treinen wanneer deze rijden met de maximaal toegestane lengte voor materieel. Concessieverlener verplicht zich deze perrons tijdig te verlengen indien de groei van het aantal reizigers daarom vraagt. NS verplicht zich een onderbouwd verzoek om verlenging van deze perrons tijdig in te dienen bij de Concessieverlener.”

Artikel 79. Ontheffing

Ontheffing van concessie alleen met borging elders

U geeft NS in lid 1 sub a de mogelijkheid om ontheffing te vragen voor verschillende artikelen in deze concessie. De ontheffing voor de bediening van stations (artikel 3) is onnodig gezien de afspraken daarover in dat artikel. Mocht er toch een onvoorziene omstandigheid zijn dan kan de concessie altijd worden gewijzigd. De ontheffing voor de verplichtingen voor internationale treindiensten (artikel 4 en 5) en voor het fietsparkeren (artikel 27) heeft u niet geclausuleerd.

Advies: Wij adviseren in lid 1 sub a de mogelijkheid voor ontheffing van de bepalingen in artikel 3 te schrappen en de mogelijkheid voor ontheffing van de bepalingen in artikel 4, 5 en 27 te beperken tot die situaties waarin de genoemde diensten eerst anderszins zijn geborgd.

Geen ontheffing van volume eisen

U wilt NS ook de mogelijkheid geven ontheffing te vragen “in het geval van zwaarwegende omstandigheden van artikel 8 en bijlage 10” (lid 1 sub b). Genoemd artikel en bijlage beschrijven het volume van de concessie. Het vastgestelde volume in de concessie is de kern van de hele concessie en dit is niet vrijblijvend. Bovendien wordt nergens in dit artikel en de bijlage gesproken over zwaarwegende omstandigheden. Daarom is onduidelijk in welke situaties u het wilt toestaan dat NS ontheffing kan vragen.

Een wijziging van het volume vinden wij, zeker gezien de mogelijkheden die u al elders in de concessie biedt om het volume te verlagen, te vergaand. In zo’n geval ligt het meer voor de hand de concessie te wijzigen in plaats van een ontheffing te verlenen. U dient dan echter ook te overwegen om de concessie te gunnen aan een andere vervoerder.

Advies: Wij adviseren met in achtneming van bovenstaande overwegingen artikel 79 lid 1 sub b te schrappen.

Bijlage 1. Overzicht Prestatie-indicatoren en informatie-indicatoren

Gedifferentieerde sturing niet uitgewerkt

In het Programma van Eisen heeft u uitgesproken een vorm van gedifferentieerde sturing te introduceren bij de Prestatie-indicatoren. Wij zien hier in de concept-ontwerpconcessie weinig van terug. U vraagt alleen van NS in de halfjaarverantwoording en de jaarverantwoording in te gaan op de tien slechtst presterende reisrelaties op het gebied van reizigerspunctualiteit en zitplaatskans (punt 5 in bijlage 3 en punt 6 in bijlage 4) en in de halfjaarverantwoording op het algemeen klantoordeel op landsdelig niveau (punt 6 in bijlage 3). Dit geeft een klein beetje inzicht, maar NS wordt op geen enkele manier op deze slechte prestaties afgerekend.

U stelt dat het expliciet sturen op regio's of lijnen kan leiden tot sub optimalisaties die niet voor het grotere geheel tot de beste uitkomst leiden. Die mening delen wij niet. Een bepaalde basiskwaliteit moet de reiziger kunnen verwachten, anders is het aanbod sowieso niet optimaal. Het kan niet zo zijn dat NS wegkomt met een structureel lagere kwaliteit op specifieke lijnen omdat deze slechts een klein deel uitmaken van het totaal. In de huidige concessie was dit voor u ook voldoende reden om voor de HSL aparte prestatie-indicatoren te hebben. Aparte indicatoren vragen wij in de nieuwe concessie nadrukkelijk niet. De lat moet niet voor elk traject op een ander niveau liggen. Wij willen alleen de ondergrens vastpinnen voor een beperkt aantal bestaande indicatoren. Naast de bodem- en streefwaarden op basis van een landelijk gemiddelde komt er dan een ondergrens op een lager schaalniveau. Vanwege dat lagere schaalniveau zal deze waarde iets lager liggen dan de landelijke bodem- en streefwaardes.

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 de concessie al ruimte biedt om een boete niet op te eisen als er een rechtvaardigingsgrond bestaat. Bovendien kan net zoals nu bij een aantal indicatoren gewerkt worden met een gelijkgerichte sturing voor de Infrastructuurbeheerder.

Een ondergrens op een lager schaalniveau is ook nodig bij het algemeen Klantoordeel en het klantoordeel sociale veiligheid. Ook deze kunnen immers sterk verschillen per traject. Alleen landsdeling niveau is daarom niet voldoende. In verschillende concessies worden klantoordelen al jaren op lijnniveau bekeken (Bijv. Merwedelinglijn, 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]

Een ondergrens zoals wij voorstellen is ook gevraagd door de Tweede Kamer [Motie van der Molen c.s. Kamerstuk 29984-1065 d.d. 8 november 2022]. Hierin is expliciet gevraagd om een bodemwaarde die op elk traject afzonderlijk moet worden gehaald voor reizigerspunctualiteit, zitplaatskans en algemeen klantoordeel. Wij zien dit verzoek van de Tweede Kamer graag uitgewerkt in de ontwerpconcessie.

Advies: 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 10 minuten en Klantoordeel Sociale veiligheid naast een landelijke bodem- en streefwaarde ook een ondergrens te definiëren die op elk traject en voor elke treinserie gehaald moet worden om zo een basiskwaliteit te garanderen en dit mee te nemen in de bonus-malus systematiek. Wij adviseren u voor het meten van klantoordelen voldoende enquêtes uit te voeren zodat ook op dit schaalniveau prestaties kunnen worden bepaald.

PI Aantal drukke treinen per week in de spits

Wij hebben positief geadviseerd op uw voorstel in het Programma van Eisen te kijken naar alle drukke treinen, dus ook buiten de spits en ook in het weekend. Dit past ook beter bij uw aandacht voor Spreiding in de nieuwe concessie. Door breder te kijken dan de spits voorkomt u dat treinen in de daluren overvol zijn. Bovendien is er al een indicator zitplaatskans in de spits. Zonder motivering heeft u het uitgangspunt om ook naar de treinen buiten de spits te kijken losgelaten en richt de indicator zich weer volledig op de spits. Dit betreuren wij. Ook zou deze

PI alleen moeten kijken naar het aantal zitplaatsen in de tweede klas, zo ontstaat er ook een duidelijker verband met de PI Zitplaatskans die ook alleen kijkt naar de tweede klas.

Advies: Wij adviseren u bij de PI drukke treinen per week naar alle treinen te kijken (ook buiten de spits) en daarbij alleen te kijken naar het aantal zitplaatsen in de tweede klas. U zou daarnaast een informatie-indicator kunnen toevoegen over het aantal drukke treinen per week in de spits.

PI Reizigerspunctualiteit 3 en 10 minuten

Wij ondersteunen de aanscherping van de KPI Reizigerspunctualiteit van 15 en 5 naar 10 en 3 minuten. U heeft daarnaast de in het Programma van Eisen gepresenteerde KPI Percentage uitgevallen treinen op laagfrequente verbindingen geschrappt. In plaats van deze prestatie-indicator heeft u de informatie-indicator Gereden treinen uit de bestaande concessie opnieuw geïntroduceerd. Wij steunen het terugbrengen van deze indicator, maar wij betreuren het dat bij de prestatie-indicatoren nu nauwelijks nog een prikkel komt om uitval te voorkomen.

Wij begrijpen dat uitval kan helpen om de dienstregeling sneller te herstellen, maar met name op laagfrequente verbindingen kunnen reizigers hierdoor te maken krijgen met fors langere reistijden. Door de aanscherping van de PI Reizigerspunctualiteit, wordt het voor NS zelfs iets aantrekkelijker om treinen te laten uitvallen. Het maakt immers voor NS straks niet meer uit of een reiziger 14 of 44 minuten te laat is. Wij gaan er vanuit dat het aantal uitgevallen treinen straks goed inzichtelijk zal zijn in het CIS en op het openbare dashboard van NS. Om NS te prikkelen om uitval te voorkomen stellen wij een extra prestatie-indicator voor.

Advies: Wij adviseren een Prestatie-indicator Reizigerspunctualiteit 30 minuten toe te voegen naast de door u voorgestelde 3 en 10 minuten.

I Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders

Met de keuze voor een Prestatie-indicator "kwaliteit van aansluitingen van NS" komt u terug van uw voornemen uit het Programma van Eisen om naar de daadwerkelijk gerealiseerde aansluitingen te kijken. Dit voornemen hebben wij omarmd. Het is ons onduidelijk waarom u in de concessie alsnog er voor kiest te kijken naar de aankomstpunctualiteit 3 minuten. Deze aankomstpunctualiteit zegt namelijk niets over de vraag of een aansluiting is gehaald. Een reiziger kan 5 minuten te laat zijn en toch de aansluiting nog halen en een reiziger kan 2

minuten te laat zijn en daardoor de aansluiting missen. Of een aansluiting wordt gehaald hangt immers af van de benodigde overstaptijd (loopafstand) en de vraag of de andere vervoerder wacht voor het overnemen van de aansluiting. Wij zijn daarom teleurgesteld dat u nu weer terugvalt op de oude indicator van de huidige concessie die niet goed aansluit bij wat de reiziger nodig heeft.

Advies: Wij adviseren conform het Programma van Eisen de PI Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders te vervangen door de PI Gerealiseerde aansluitingen van NS op andere vervoerders en daarbij te kijken naar de gerealiseerde aankomsttijd, de benodigde overstaptijd en de gerealiseerde vertrektijd.

Gelijkgerichte sturing PI Gerealiseerde aansluitingen

Idealiter wordt de sturing op aansluitingen tussen verschillende spoorvervoerders op dezelfde manier georganiseerd bij alle spoorvervoerders met een concessie. Zo kunnen de spoorvervoerders op dezelfde manier worden geprikkeld om betrouwbare overstappen te bieden en worden vervoerders gestimuleerd om onderling afspraken te maken over het overnemen van aansluitingen. Het is wenselijk dat ook de Infrastructuurbeheerder wordt aangestuurd met dezelfde PI Gerealiseerde aansluitingen zoals u voornemens bent te doen met de PI's rond reizigerspunctualiteit.

Advies: Wij adviseren de door ons voorgestelde PI Gerealiseerde aansluitingen ook te laten gelden voor de Infrastructuurbeheerder en met andere overheden afspraken te maken over invoering van deze indicator binnen de decentrale spoorconcessies. Beide kan niet geregeld worden in deze concessie. Wij adviseren u daarom concrete stappen te zetten door afspraken te maken met de Infrastructuurbeheerder en door een voorstel in te dienen binnen het NOVB voor gelijke sturing van de decentrale spoorconcessies. In ieder geval tot dit is gerealiseerd adviseren wij een informatie-indicator op te nemen voor gerealiseerde aansluitingen vanaf andere vervoerders. Dit kunt u wel opnemen in deze concessie omdat NS er niet op wordt afgerekend en het vraagt ook geen afspraken met andere overheden of vervoerders.

PI Reizigerspunctualiteit (naar andere vervoerders)

De door ons geadviseerde PI Gerealiseerde aansluitingen op andere vervoerders is nog suboptimaal omdat deze nog niet kijkt naar de reizigersstromen. Idealiter worden ook overstappen naar andere spoorvervoerders meegenomen in de PI

Reizigerspunctualiteit en kan NS daarnaast afzonderlijk op de reizigerspunctualiteit van overstappers naar andere vervoerders worden afgerekend. Uit OV-chipdata zijn ook de overstappen tussen vervoerders te herleiden.

Advies: Wij adviseren u binnen het NOVB afspraken te maken over het ontwikkelen van een PI Reizigerspunctualiteit voor alle spoorconcessies, waarin per concessie alle reizigers worden meegenomen die hun reis geheel of gedeeltelijk maken binnen deze concessie. Wij adviseren u in de nieuwe concessie op te nemen dat de PI Reizigerspunctualiteit 3, 10 en 30 minuten kan worden vervangen door deze spoorsectorbrede PI Reizigerspunctualiteit en dat de PI Gerealiseerde aansluitingen van NS op andere vervoerders kan worden vervangen door de PI Reizigerspunctualiteit naar andere vervoerders gebaseerd op deze sectorbrede PI.

PI Kwaliteit reisinformatie inclusief verstoringen

Met deze PI wilt u meten in hoeverre een reiziger tijdig en juist wordt geïnformeerd over wijzigingen in de dienstregeling én in hoeverre een reiziger een volledig en tijdig handelingsperspectief is geboden bij ernstige verstoringen. Wij zijn blij dat u ook concreet naar het handelingsperspectief gaat kijken, maar hebben nog veel vragen over de concrete uitwerking van deze indicator.

Wij zien graag een duidelijke beschrijving wat wordt verstaan onder handelingsperspectief. Het handelingsperspectief moet wat ons betreft niet alleen gaan over tijdige en juiste adviezen over alternatieve reisopties, maar ook over de verwachte duur van de storing en proactieve informatie over Geld Terug Bij Vertraging.

Onduidelijk is of met de indicator wordt gecontroleerd of de informatie over alle kanalen consistent is en waarom u alleen kijkt naar de informatie bij ernstige verstoringen en niet naar handelingsperspectief bij kleine verstoringen.

Tenslotte is onduidelijk waarom u heeft gekozen voor één indicator terwijl u in het Programma van Eisen nog koos voor een afzonderlijke KPI Informatievoorziening bij verstoringen en een KPI Kwaliteit actuele reisinformatie. Gezien het brede scala aan onderwerpen waar naar gekeken moet worden hebben twee aparte indicatoren onze voorkeur.

Advies: Wij adviseren de PI Kwaliteit reisinformatie inclusief verstoringen op te splitsen in een PI Actuele reisinformatie (waarin tijdigheid, juistheid en

consistentie centraal staan) en een PI Actuele reisinformatie bij verstoringen (waarin handelingsperspectief zoals hierboven beschreven centraal staat en ook kleinere verstoringen worden meegenomen).

PI Vermeden CO2-uitstoot

In de PI Vermeden CO2-uitstoot kijkt u naar de vermeden CO2 uitstoot doordat reizigers de auto hebben laten staan en de trein hebben genomen en naar de vermeden CO2-uitstoot in de operatie van NS en de keten. Dit zijn twee verschillende grootheden die bij elkaar opgeteld een vertekend beeld kunnen geven.

De verschuiving van auto naar trein zal geleidelijk minder hoog scoren t.a.v. CO2 door de elektrificatie van het autoverkeer. Hierdoor zou de indicator kunnen "verslechteren" terwijl dat in de praktijk niet zo is. Zelfs als alle auto's geëlektrificeerd zouden zijn is deze verschuiving nog steeds van belang. Het energieverbruik per reiziger in auto's is immers hoger en ook het gebruik van de openbare ruimte door auto's is ongunstiger dan dat van treinen. Het is daarom meer toekomstvast om te kijken naar de groei van het aandeel van de trein in de mobiliteitsmix (modal split) en los daarvan naar de CO2-uitstoot. Wij kiezen daarbij bewust voor mobiliteitsaandeel omdat bij de term "verschuiving" onduidelijk is welk ijkpunt genomen wordt. Bovendien is zo het duidelijkst dat het om de bijdrage van NS aan de mobiliteitstransitie gaat.

Verlaging van de CO2-uitstoot in de operatie en de keten is een ruim begrip. Deels past dit ook niet in een zuivere vervoerconcessie waar u op inzet. Ook dit zal daarom beter moeten worden gedefinieerd.

Advies: Wij adviseren de PI Vermeden CO2-uitstoot te vervangen door twee Prestatie-indicatoren en één informatie-indicator.

- De PI Groei aandeel treinverkeer kijkt puur naar de mate waarin NS een modal shift realiseert richting de trein waarbij gecorrigeerd wordt voor verschuivingen tussen trein en fiets of overig OV.
- De PI Elektriciteitsverbruik per reizigerskilometer in de spits brengt in beeld hoe zuinig de operatie van NS is. Door alleen in de spits te kijken wordt voorkomen dat er een perverse prikkel ontstaat om minder treinen in de daluren te rijden. De door u voorgestelde INI Elektriciteitsverbruik per reizigerskilometer kan daarbij blijven bestaan.
- De INI CO2-uitstoot brengt in beeld hoe NS in de totale operatie de CO2-uitstoot naar beneden brengt.

Indien u dit advies niet integraal overneemt adviseren wij u de PI Vermeden CO2-uitstoot te vervangen door de PI Groei aandeel treinverkeer.

INI Spitsspreiding, INI Weekspreiding en INI Bezettingsgraad in de spits

Wij vinden het een goede keuze om spreiding te meten via de informatie-indicatoren en niet via de prestatie-indicatoren. Prestatie-indicatoren op het gebied van spreiding zouden een pervers effect kunnen hebben. Zo is het juist wenselijk als het NS lukt om meer reizigers in de tegenspits te laten reizen en is ook groei in de hyperspits wenselijk als dit leidt tot de gewenste bijdrage in de mobiliteitstransitie. Een prestatie-indicator zou dit tegenwerken. Met de voorgestelde INI's is er nog geen zicht op de spreiding tussen spits en dal.

Advies: Wij adviseren ook een INI Dagspreiding in te voeren die de verhouding weergeeft tussen aantal reizigers in de spits en in het dal. Wij adviseren ook een INI Bezettingsgraad dal te introduceren zoals wel was opgenomen in het Programma van Eisen.

INI Aankomstpunctualiteit 3 en 5 minuten

In het Programma van Eisen heeft u voorgesteld om bij de indicatoren aankomstpunctualiteit een onderscheid te maken naar Sprinters en Intercity's. Zo wordt inzichtelijk hoe NS op de verschillende deelmarkten presteert. Dit is waardevolle informatie want dit inzicht wordt niet zichtbaar met de indicatoren reizigerspunctualiteit. Daarom juichten wij uw voorstel toe. Het is onduidelijk waarom u in de concept-ontwerpconcessie toch dit principe uit het Programma van Eisen loslaat. Wel hebben wij aangegeven dat uitsplitsing van deze indicatoren naar Sprinter en Intercity niet nodig is als (1) deze terug te vinden zijn in het openbare dashboard van NS tot op treinserie niveau en (2) u gedifferentieerd stuurt met een ondergrens per traject.

Advies: Wij vragen u te onderbouwen waarom u bij aankomstpunctualiteit geen aparte INI's meer heeft voor Intercity's en Sprinters.

INI Reizigersvertragingenminuten

U heeft ons voorstel voor een KPI Reizigersvertragingenminuten niet overgenomen omdat dit in de sturing zou overlappen met de KPI Reizigerspunctualiteit. Toch is er een wezenlijk verschil. Reizigerspunctualiteit zegt iets over de frequentie van de hinder die reizigers ervaren, maar nog niet zo veel over de omvang van deze hinder. In sommige andere landen, zoals Zwitserland, wordt daarom gestuurd en

jaarlijks gerapporteerd aan de hand van het aantal reizigersvertragingminuten. 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]. Door dit als informatie-indicator toe te voegen ontstaat er een beter zicht op de prestaties van NS.

Advies: Wij adviseren u voor de omvang van de reizigershinder een extra INI Reizigersvertragingminuten op te nemen.

INI Informatievoorziening 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]. Toen wij dit niet terugzagen in het Programma van Eisen heeft u toegezegd dat er een INI Informatievoorziening ketendiensten zou worden ontwikkeld. Ook dit zien wij nu echter niet terug zonder dat u dit motiveert. Juist op het snijvlak van openbaar vervoer en ketendiensten is in onze ogen nog veel winst te boeken. Door betere informatievoorzieningen kan het gebruik worden vergroot.

Advies: Voeg alsnog een INI Informatievoorziening ketendiensten toe.

Diverse INI's

Meerdere INI's uit het Programma van Eisen en/of de bestaande concessie zijn vervallen maar zien wij graag in vergelijkbare vorm terug in de concessie. Wij hechten belang aan het blijven monitoren van de ontwikkeling van deze indicatoren. De INI's over de klantenservice zijn van belang te handhaven nu juist op dit punt het afgelopen jaar grote vertragingen zijn ontstaan in de klachtafhandeling. Wel moeten deze worden geactualiseerd door de komst van nieuwe communicatiekanalen.

Advies: Wij adviseren de volgende INI's toe te voegen: (1) INI Overslaan stations, (2) INI Treinkilometers per kilometer infrastructuur, (3) INI Klantoordeel prijs reis, (4) INI Klantoordeel overstaptijd andere vervoerder, (5) INI Klantcontacten inhoud, (6) INI Klantoordeel afhandeling klachten, (7) INI

Reactie Klantenservice binnen tijdsnorm, (8) INI Afhandeling Klantenservice
binnen tijdsnorm

Bijlage 2. Voorgeschreven informatie in CIS en specifieke benodigde informatie

Data in Concessieinformatiesysteem maximaal openbaar en maximaal uitsplitsen

In bijlage 2 omschrijft u welke informatie via het CIS (grotendeels gebaseerd op het Model Informatie Profiel OV, het MIPOV) moet worden verstrekt. De verschillende elementen vraagt u uit per dienstregeling, per maand, per dagsoort en/of per dagdeel. Voor meerdere elementen geldt dat per dagdeel niet wordt uitgevraagd terwijl dit voor een goed beeld wel noodzakelijk is. Dit geldt voor aantal dienstregelingkilometers, rituitval, bezettingsgraad en aantal reizigerskilometers. U maakt bovendien bij dagdeel alleen onderscheid tussen spits en dal terwijl avonddal vaak wezenlijk anders is dan de daluren overdag.

Ook stelt u de meer gedetailleerde uitsplitsingen per dagsoort en per dagdeel niet altijd beschikbaar aan decentrale overheden en overige partijen terwijl hiervoor in onze ogen geen doorslaggevende reden is. Dit geldt onder meer voor aantal instappers, punctualiteit, aantal dienstregelingkilometers, aantal reizigerskilometers en aantal uitstappers. De meeste elementen die via het CIS beschikbaar zijn zouden wij als "overige" partij ook graag over beschikken omdat dit bijdraagt aan de kwaliteit van onze adviezen en veruit de meeste gegevens niet zijn te bestempelen als bedrijfsvertrouwelijk. Zoals geadviseerd bij artikel 65 pleiten wij zelfs voor maximale publieke toegankelijkheid van zoveel mogelijk elementen van het CIS.

Tenslotte merken wij op dat voor reizigersopbrengsten ook de proposities van belang zijn (abonnementen, losse kaartjes, studenten, zakelijk, zie bijlage 5) en dat voor een aantal elementen ook de richting van belang is. Dit geldt onder meer voor rituitval, bezettingsgraad, punctualiteit en aantal instappers

Advies: Wij adviseren bijlage 2 nader uit te werken uitgaande van maximale toegankelijkheid van data en maximaal uitsplitsen op niveau dagdeel (spits, dagdal, avonddal), treinserie, propositie en reisrichting.

Bijlage 10.1 Volumeontwikkeling tijdens de looptijd van de concessie

Eindbeeld en tussenstappen mogen ook eerder

Vanaf 2030 is NS gerechtigd het volledige Eindbeeld te rijden. Wij zien niet in waarom NS als dat nodig is niet al in 2029 het Eindbeeld mag rijden. Hetzelfde geldt voor de vastgelegde tussenstappen.

Advies: Wij adviseren de overbodige bepaling dat NS pas vanaf 2030 gerechtigd is het Eindbeeld te rijden te schrappen en te verduidelijken dat NS gerechtigd is alle stappen indien mogelijk ook eerder te zetten.

OV-SAAL verslechtering voor grote groep reizigers

Wij hebben eerder negatief geadviseerd over een aantal onderdelen van de lijnvoering zoals opgenomen in het besluit over OV-SAAL. Zo is de reistijd voor reizigers die via Amsterdam Centraal naar Almere Centrum, Hilversum en Amersfoort Centraal reizen aanmerkelijk langer door het vervangen van alle Intercity's door Sprinters. Grote delen van Noord-Holland raken slechts via Sprinters en extra overstappen verbonden met Oost- en Noord-Nederland. U neemt nu deze lijnvoering toch als uitgangspunt. Dit betekent voor een grote groep reizigers een aanzienlijke verslechtering.

Advies: Wij adviseren u de besluitvorming van OV-SAAL te heroverwegen, mede gezien de vertraging van Zuidasdok. Het is mede in het licht van de woningbouwopgave nodig versneld op dit traject te investeren in extra capaciteit zodat naast frequentieverhoging ook behoud van de verbindende treindiensten Amsterdam Centraal-Amersfoort Centraal en Amsterdam Centraal-Almere Centrum mogelijk wordt. Wij geven u in overweging voor de corridor Weesp-Hilversum/Almere als alternatief een 3 treinenmodel te onderzoeken (Sprinters, Sneltreinen en Intercity's) waarbij de Intercity's naar Schiphol Airport rijden en de Sneltreinen (inclusief stop op Weesp) naar Amsterdam Centraal.

Afgeschaalde (spits)treinen eerder opnemen in volume

De zes frequentieverhogingen vanaf 2027 genoemd bij b.ii (overige stappen) betreffen allemaal treindiensten die voor de afschaling van de dienstregeling opgenomen waren in het spitsvolume en in het geval van Utrecht-Amersfoort en Rotterdam-Utrecht ook in het dagvolume. Een aantal van deze diensten rijdt ook vandaag (Leiden-Woerden en Rotterdam-Utrecht). Mocht een verdere

volumeverhoging worden bedoeld ten opzichte van het spitsvolume 2019 dan is het volume op de kaart van het eindbeeld niet goed ingetekend.

Omdat het om bestaande treindiensten gaat die alleen deels zijn afgeschaald moeten de treindiensten op de genoemde 6 trajecten worden opgenomen in het (spits)volume 2025. Dit voorkomt dat NS de afgeschaalde dienstregeling nog verder kan afschalen. Wij juichen het toe dat u voornemens bent deze verbindingen voor zover dat nog niet het geval is ook buiten de spitsuren aan te bieden.

Advies: Wij adviseren de 6 trajecten met frequentieverhogingen "vanaf 2027" ook op te nemen in het verplichte (spits)volume van het beginbeeld 2025 conform het aanbod in 2019.

Lijst overige stappen verplicht in plaats van optioneel

De overige stappen is NS gerechtigd maar tot 2033 niet gehouden te zetten. Deze formulering is in de geest van het 4^e Spoorwegpakket te vrijblijvend. Bovendien verwachten wij dat deze stappen noodzakelijk zullen zijn gezien de vervoervraag. Het is daarom beter NS te verplichten deze stappen te zetten. Zo nodig kan dit bij de Midterm review opnieuw worden bekeken.

Advies: Wij adviseren de overige stappen uit paragraaf 1 onderdeel b.ii vanaf 2027 respectievelijk 2028 toe te voegen aan het verplichte volume.

Lijst overige stappen is niet compleet

In de lijst overige stappen ontbreken nog een aantal productstappen die wel zijn opgenomen in de kaart van het eindbeeld 2033.

Advies: Wij adviseren de volgende frequentieverhogingen te benoemen in paragraaf 1 onderdeel b.ii, inclusief het beoogde jaar van invoering:

- Amsterdam-Utrecht +2;
- Rotterdam-Schiphol (HSL) +2;
- Schiphol Airport-Leiden Centraal-Den Haag Centraal +2;
- Haarlem-Leiden Centraal-Den Haag Centraal +2;
- Leiden Centraal-Den Haag HS +2;
- Utrecht Centraal-Arnhem Centraal +2;
- Utrecht Centraal-'s-Hertogenbosch +2;
- Haarlem-Alkmaar +2;
- Haarlem-Amsterdam Centraal +4 (in plaats van +2);

- Roosendaal-Vlissingen +1.

Volumeontwikkeling ook buiten de Randstad

De beschreven productstappen zitten allemaal in de brede Randstad. Ook buiten de Randstad is behoefte aan volumegroei. Dit wordt ook onderstreept in een door de Tweede Kamer aangenomen motie [Motie van de leden De Hoop en Van Raan, Kamerstuknummer 29984-1045, d.d. 2 november 2022].

Met name de stap van een halfuursdienst naar een kwartiersdienst kan zorgen voor groei van het aantal reizigers. Wij zien gezien de omvang van de woonkernen langs het traject kansen voor frequentieverhoging van de Sprinters naar 4x per uur op de trajecten Arnhem Centraal-Zutphen, Oss-'s-Hertogenbosch (buiten de spitsuren), Zaandam-Hoorn, Veenendaal Centrum-Rhenen, Dordrecht-Breda, Harderwijk-Amersfoort Centraal (buiten de spitsuren), 's-Hertogenbosch-Eindhoven Centraal-Helmond en Lelystad Centrum-Zwolle. Op vergelijkbare trajecten op de gedecentraliseerde spoorlijnen wordt ook elk kwartier gereden en NS rijdt op genoemde trajecten nu vaak met dubbele treinstellen in een halfuursdienst. Door elk kwartier te rijden met enkele treinstellen is de materieelinzet gelijk, maar is het vervoerproduct voor de klant veel aantrekkelijker. Ook de Tweede Kamer heeft om een ondergrens van 4x per uur gevraagd op werkdagen tussen 07:00 en 19:00 uur voor alle stations op trajecten waar hiervoor voldoende infracapaciteit beschikbaar is [Motie van de leden Van der Graaf en De Hoop, Kamerstuknummer 29984-1026, d.d. 2 november 2022]. Ook zien wij kansen voor verhoging van het aantal Intercities tussen Amersfoort en Zwolle naar 4x per uur.

Het aanbod van het beginbeeld op de trajecten Zwolle-Leeuwarden en Zwolle-Groningen is gelijk aan de huidige dienstregeling. Inmiddels ligt er een open toegang-melding voor deze trajecten met in de brede spitsuren een ruimer aanbod. Dat aanbod is aantrekkelijker voor de reiziger.

Advies: Wij adviseren het volume uiterlijk in het eindbeeld 2033 te verhogen op de volgende trajecten en deze productstappen toe te voegen aan bijlage 10 paragraaf 1:

- Arnhem Centraal-Zutphen +2;
- Oss-'s-Hertogenbosch +2 in daluren;
- Dordrecht – Breda +2;
- Harderwijk-Amersfoort Centraal +2 in daluren;
- 's-Hertogenbosch-Eindhoven Centraal-Helmond +2;

- Lelystad Centrum-Zwolle +2;
- Veenendaal Centrum-Rhenen +2;
- Zaandam-Purmerend-Hoorn +2;
- Amersfoort Centraal-Zwolle +2;
- Leeuwarden-Heerenveen +2 in de spits, ook in beginbeeld 2025 (afhankelijk van besluit over open toegang);
- Groningen-Zwolle +2 in de spits, ook in beginbeeld 2025 (afhankelijk van besluit over open toegang.)

Bijlage 10.2 Periodes van de dag en de week

Elke dag mag vervoer starten vanaf 5 uur

NS is op werkdagen gerechtigd het dagvolume op te bouwen vanaf 05:00 uur, op zaterdag is dit vanaf 06:00 uur en op zondag vanaf 08:00 uur. Wij zien niet in waarom deze tijdstippen zouden moeten verschillen. Het gaat immers niet om een verplicht volume maar om een "gerechtigd" zijn. NS rijdt bovendien nu op meerdere trajecten voor deze tijdstippen.

Advies: Wij adviseren het volume in paragraaf 2 a en b te definiëren als dat NS elke dag vanaf 05:00 uur gerechtigd is het volume op te bouwen.

Geen volumeverlaging in daluren en avondvolume niet te vroeg starten

U ziet het als optie dat NS gerechtigd wordt om het volume tussen de ochtend- en avondspits te verlagen. U definieert niet hoe ver dit volume verlaagd mag worden. Indien u tegelijk het minimale niveau van de stationsbediening te laag vaststelt kan hierdoor tussen de spits de frequentie worden verlaagd naar 2x per uur. Dit is onaantrekkelijk voor reizigers omdat dan te lang moet worden gewacht op de volgende trein en overstappen te lang kunnen worden. Indien het op specifieke trajecten wenselijk is gezien de spitspiek een hoger volume in de spits op te nemen is het beter om een apart spitsvolume te definiëren.

Het onderscheid tussen spits- en dagvolume maakt het ook mogelijk om de dienstregeling in de avonduren meer geleidelijk af te bouwen. U stelt nu voor vanaf 19:00 af te bouwen van dag- naar avondvolume. Dit betekent op sommige verbindingen een te snelle verlaging van de frequenties en bovendien een achteruitgang ten opzichte de huidige dienstregeling (als deze niet afgeschaald zou zijn). De gedecentraliseerde treindiensten bouwen hun frequenties over het algemeen pas af na 21:00 uur 's avonds. Door vanaf spitsvolume eerst af te

bouwen naar dagvolume en pas daarna naar avondvolume sluit u beter aan bij de vervoervraag. Daarnaast kan een dagvolume na een spitsvolume ervoor zorgen dat meer reizigers kiezen om na de spits te reizen waardoor de spits minder druk wordt.

Advies: Wij adviseren de optie om het volume te verlagen tussen de ochtend en avondspits niet op te nemen. In plaats daarvan kunt u apart spitsvolume definiëren in bijlage 10 Annex 1 mits het dagvolume niet lager wordt dan in de huidige dienstregeling (zonder afschalingen). Wij adviseren het spitsvolume vanaf 18:30 uur af te bouwen tot dagvolume en dit dagvolume vanaf 20:00 uur af te bouwen tot avondvolume.

Vrijdag is ook een werkdag, dus geen zaterdagvolume

U overweegt het NS toe te staan op vrijdag alleen het zaterdagvolume te rijden. Dit betekent fors minder treinen, met name tijdens de spits. Momenteel is de dienstregeling op vrijdag al beperkt door het personeelstekort van NS. Wij zijn er tegen om deze maatregel structureel te maken en het volume zelfs nog verder te beperken. Vrijdag is een reguliere werkdag en een lager volume maakt dat reizigers niet alleen minder reismogelijkheden krijgen, maar door minder gunstige overstappen ook langer onderweg kunnen zijn. Wij erkennen dat de vervoervraag op vrijdag op sommige trajecten lager is dan op andere werkdagen. NS kan dit opvangen door het inzetten van korter materieel en daaraan gekoppeld minder personeel. Bovendien is NS in staat om met gerichte kortingsacties in het recreatieve segment extra reizigers te trekken voor de vrijdag. Ook voor de herkenbaarheid van de dienstregeling is het wenselijk dat de dienstregeling op vrijdag gelijk is aan die van de andere werkdagen.

Advies: Wij adviseren NS te verplichten ook op vrijdag het dagvolume te rijden.

Zaterdagvolume vanaf 10:00 uur

NS is verplicht het zaterdagvolume te rijden vanaf 12:00 uur. Dit is te laat. Hierdoor krijgen reizigers 's ochtends te weinig reismogelijkheden en langere overstaptijden. Het past ook niet bij het beeld dat juist de weekendreiziger na de coronadip terug is.

Advies: Wij adviseren NS te verplichten het zaterdagvolume vanaf 10:00 uur te rijden.

Op en afbouw nauwer omschrijven

Met de ruime op- en afbouwperiodes die u hanteert voor het volume geeft u NS veel ruimte en macht ten opzichte van de rest van de markt. Dit wordt in de concessie niet gemotiveerd. U creëert hiermee veel onzekerheid voor de markt.

Hierdoor zullen derde vervoerders terughoudend zijn in het aanvragen van vrijgekomen capaciteit en wordt het spoorstelsel niet optimaal benut.

Tevens zorgt u met de ruime op- en afbouwperiodes voor veel onzekerheid bij reizigers of zij op lange termijn kunnen rekenen op behoud van de kwaliteit van het vervoersaanbod.

Advies: Wij adviseren de duur van de opbouw- en afbouwperiodes te beperken tot maximaal 2 uur op zo'n manier dat de periodes met het maximale volume worden verruimd.

Vroegste treinen op meer trajecten rond 4 uur starten

Op een aantal trajecten moet NS de dienstregeling al opbouwen vanaf 4 uur 's ochtends op werkdagen en vanaf 4.30 uur 's ochtends in het weekend. Dit heeft o.a. te maken met de bereikbaarheid van Schiphol voor medewerkers die in ploegendiensten werken. In de opsomming ontbreekt echter een aantal trajecten waar nu al vroege treinen rijden of waar deze vroege treinen gewenst zijn.

Advies: Wij adviseren op werkdagen de dienstregeling ook vanaf 4 uur op te bouwen op de trajecten Den Haag Centraal – Schiphol Airport, Heerhugowaard – Alkmaar – Amsterdam Centraal en Utrecht Centraal – Schiphol Airport. Wij adviseren in het weekend de dienstregeling ook vanaf 4.30 uur op te bouwen richting Schiphol Airport vanaf Utrecht Centraal, Den Haag Centraal en Heerhugowaard.

Laatste treinen op meer trajecten rond Schiphol rond 0:30 uur

De stations die een vroege verbinding bieden met Schiphol Airport moeten ook nog laat vanaf Schiphol Airport kunnen worden bereikt. Momenteel zijn alleen Amersfoort Centraal en Den Haag Centraal nog bereikbaar vanaf Schiphol Airport met vertrek rond 0:30 uur met een trein die op alle stations stopt. Dit is echter niet geborgd in de concept-ontwerpconcessie en dit geldt in de huidige dienstregeling niet voor Utrecht Centraal, Lelystad Centrum, Enkhuizen en Heerhugowaard.

Advies: Wij adviseren op te nemen dat de stations Amersfoort Centraal, Utrecht Centraal, Den Haag Centraal, Lelystad Centrum, Enkhuizen en Heerhugowaard 7 dagen per week bereikbaar moeten zijn vanaf Schiphol Airport met een trein die vertrekt rond 0:30 uur.

Feestdagen vastleggen

Het is wenselijk vast te leggen welke dagen worden erkend als feestdag en welk volume ten minste moet worden geboden op feestdagen. Nu wordt op feestdagen standaard de zondagdienstregeling gereden terwijl andere vervoerders bijvoorbeeld op Koningsdag de zaterdagdienstregeling rijden. Wij vragen specifiek aandacht voor de nachttreinen rond de feestdagen. Het is wenselijk dat de late treinen en nachttreinen die alleen in de nacht van vrijdag op zaterdag en zaterdag op zondag rijden ook te laten rijden in bijvoorbeeld de nacht voor Koningsdag.

Advies: Wij adviseren een bepaling op te nemen over erkende feestdagen, voor Koningsdag ten minste de zaterdagdienstregeling te vragen en weekend nachttreinen ook te verplichten in de nacht voorafgaande aan feestdagen.

Laatste treinen in weekend niet alleen Intercity's en niet alleen in Randstad

U handhaaft in de concessie de eis dat in de nacht van vrijdag op zaterdag en in de nacht van zaterdag op zondag de laatste reguliere Intercitydiensten vanaf Rotterdam Centraal, Den Haag Centraal, Leiden Centraal, Utrecht Centraal, Amersfoort Centraal en Amsterdam Centraal na 01:00 uur moeten vertrekken of zoveel later als deze volgens de Dienstregeling 2022 vertrekken.

De verwijzing naar Dienstregeling 2022 is onwenselijk omdat dit over een paar jaar lastig te controleren is. In het weekend is er daarnaast ook veel vraag naar extra late Sprinter diensten vanaf de steden naar de kleinere stations. En dit geldt niet alleen voor de steden in de Randstad, maar ook voor de steden buiten de Randstad. Deels staan deze late treinen nu ook al in de dienstregeling, maar u borgt deze verbindingen niet in de nieuwe concessie. Op andere verbindingen biedt NS deze verbindingen niet omdat u dit niet heeft gevraagd. Wel onderzoekt u de uitbreiding van het nachtnet in het weekend (zie ons advies bij bijlage 10.4) wat wij toejuichen. Als eerste stap is het echter noodzakelijk om voor heel Nederland vanuit de steden in ieder geval één extra late verbinding te borgen.

Advies: Wij adviseren Annex 3 uit te breiden conform ons voorstel in bijlage 2 bij dit advies. Wij adviseren daarnaast de bepaling over de laatste treinen in het weekend in bijlage 10 paragraaf 2 aan te passen zodat deze komt te luiden "In de nacht van vrijdag op zaterdag en de nacht van zaterdag op zondag vertrekken de laatste reguliere Intercity- en Sprinterdiensten vanaf de stations opgenomen in Annex 3 na 01:00 uur of na een later tijdstip zoals genoemd in Annex 3".

Bijlage 10.3 Minimale stationsbediening

De adviezen in deze paragraaf leiden tot de minimale stationsbediening zoals weergegeven in bijlage 3 van dit advies.

Minimale bedieningsniveau per station vaststellen en verhogen als volume wordt verhoogd

Omdat u in de volumedefinitie geen onderscheid maakt tussen verbindende en ontsluitende lijnen (Intercity's en Sprinters) zoals wij hebben geadviseerd bij het Programma van Eisen is de minimale stationsbediening die wordt beschreven in deze bijlage en in bijlage 7 de enige mogelijkheid om een voldoende volume van ontsluitende lijnen te garanderen. Een lagere minimale stationsbediening geeft NS meer flexibiliteit om Sprinters in te wisselen voor Intercity's. Als de minimale stationsbediening te laag ligt wordt deze vrijheid te groot en kan het aantal Sprinters onder het gewenste minimale niveau komen zowel de hele dag als specifiek tijdens de op- en afbouw van de dienstregeling op de dag. Hierdoor kan de dienstverlening op met name de kleinere stations verslechteren.

U onderscheidt drie categorieën voor de minimale stationsbediening. Wij vinden dit een goede opzet om te kunnen differentiëren in het minimum bedieningsniveau per station. Voor u zijn de drie categorieën echter opties waaruit gekozen kan worden voor heel Nederland. Als u kiest voor de categorie "basis" dan betekent dit dat elk station in Nederland een minimaal bedieningsniveau krijgt van twee treinen per uur. Op veel stations rijden echter momenteel al vier treinen per uur. Als u toch zou kiezen voor "basis" voor deze stations dan zou dit betekenen dat u NS veel vrijheid geeft om het aanbod op deze stations aanzienlijk te verslechteren. Wij zijn van mening dat op trajecten waar de vervoervraag voldoende is op elk station tenminste 4x per uur een trein moet stoppen. Op trajecten met een volume van 6 of hoger rijden dan tenminste 4 Sprinters per uur en tenminste 2 Intercity's per uur. Bij hogere frequenties kan

er meer flexibiliteit zijn tussen het aantal Sprinters en Intercity's zolang aan deze ondergrens wordt voldaan.

Ook de Tweede Kamer heeft om een ondergrens van 4x per uur gevraagd op werkdagen tussen 07:00 en 19:00 uur voor alle stations op trajecten waar hiervoor voldoende infracapaciteit beschikbaar is [Motie van de leden Van der Graaf en De Hoop, Kamerstuknummer 29984-1026, d.d. 2 november 2022]

Op een aantal trajecten wordt gedurende de concessie het volume verhoogd. Op een aantal van deze trajecten is het wenselijk tegelijkertijd met deze volumeverhoging ook het minimale bedieningsniveau van de stations op het traject te verhogen zodat NS wordt verplicht op deze stations ook ten minste 4x per uur te stoppen.

Advies: Wij adviseren de minimale stationsbediening per station vast te stellen en dus niet voor het hele land hetzelfde minimale bedieningsniveau te hanteren. Wij adviseren u daarbij per station te kiezen voor ten minste het hoogste bedieningsniveau zoals voor elk station opgenomen in bijlage 7 van de concessie.

Advies: Wij adviseren u gezien de huidige frequenties respectievelijk de beoogde verhogingen van het volume tijdens de looptijd van de concessie de minimale stationsbediening in bijlage 7 van de concessie te verhogen op de stations genoemd in bijlage 1 van dit advies.

Twee keer per uur de absolute ondergrens ook 's avonds en in het weekend

Op een aantal stations is het minimale bedieningsniveau van 2x per uur een verbetering omdat daar 's avonds en/of op weekenddagen momenteel 1x per uur een trein rijdt. Deze verbetering juichen wij toe. Een frequentie van 1x per uur is niet aantrekkelijk voor reizigers en is strijdig met de ambities van het Klimaatakkoord en het Toekomstbeeld OV. In het weekend is het op de weg ongeveer even druk als in de daluren op werkdagen. De piek in het weekend is hoger dan in het dal door de weeks. In de avonduren is het in het weekend zelfs drukker op de weg dan in de avonduren op werkdagen [Bron: <https://maps.rijkswaterstaat.nl/dataregister/srv/dut/catalog.search#/metadata/f58eacc9-ca69-487a-a53b-11efad0bbbc9?tab=general>]. Dit rechtvaardigt geen lagere frequenties. Wij zijn dan ook tegen de door u voorgestelde optie in de categorie "basis" om op zondag de huidige concessieafspraken te continueren waarmee op kleine stations het minimale bedieningsniveau toch op 1 trein per

uur zou blijven staan. Dit zou ook niet in overeenstemming zijn met de oproep van de Tweede Kamer om in te zetten op een minimumfrequentie per station van twee keer per uur op alle dagen van de week tot middernacht [Motie van de leden Van der Graaf en De Hoop, Kamerstuknummer 29984-1026, d.d. 2 november 2022].

In de categorieën "basis + spits 4x/u" en "basis + werkdagen 4x/u" omschrijft u geen minimaal bedieningsniveau na 22:00 uur 's avonds. Wij gaan er vanuit dat dit een fout is en zal worden gecorrigeerd.

Advies: Wij adviseren voor elk station (met uitzondering van de nachtelijke uren) geen lager bedieningsniveau toe te staan dan twee keer per uur. Dit minimale bedieningsniveau dient ook te gelden tussen 22:00 uur en 00:00 uur en/of op zondag.

Bestaande vroegste treinen zijn niet geborgd

In de vroege ochtend is NS gerechtigd het volume op te bouwen naar respectievelijk het dag-, zaterdag- of zondagvolume. Dit is geen garantie dat er treinen rijden. Daarom borgt u vanaf een bepaald tijdstip een minimale bedieningsniveau van stations. Dit tijdstip en het niveau is afhankelijk van de dag van de week. Hiermee biedt u NS de mogelijkheid om eerste treinen die momenteel voor dat tijdstip rijden te schrappen. Dit is onwenselijk.

Wij hebben u bij het Programma van Eisen juist geadviseerd het aantal treinen in de vroege ochtend uit te breiden en de eerste treinen op een vroeger tijdstip te laten rijden. In de ochtend is er tussen 05:00 en 06:00 uur al veel verkeer op de weg, vergelijkbaar met de omvang van het verkeer rond 22:00 uur 's avonds. Toch starten de meeste treindiensten pas rond 06:00 uur op. Dit betekent dat de trein voor vroege forenzen niet aantrekkelijk is. Wij zien ook in de meeste decentrale concessies meer treinen rijden in de vroege ochtend tussen 05:00 en 06:00 uur. Ook de Tweede Kamer heeft via een motie gevraagd om te sturen op het rijden van voldoende treinen in de eerste helft van de ochtend [Motie van de leden Van der Molen en Minhas, Kamerstuk 29984-1016 d.d. 2 november 2022]. Met uw huidige voorstel voor het minimale bedieningsniveau wordt hier nog geen gehoor aan gegeven.

Advies: Wij adviseren in de vroege ochtend voor elk station tenminste de volgende minimale stationsbediening te borgen:

- maandag t/m zaterdag tussen 05:00 en 06:00: 1x per uur;

- zaterdag tussen 06:00 en 08:00 uur: 2x per uur;
- zondag tussen 06:00 en 07:00 uur: 1x per uur;
- zondag tussen 07:00 en 10:00 uur: 2x per uur.

Om te voorkomen dat de eerste trein pas 1 minuut voor het einde van het eerste uur vertrekt adviseren wij u verder te eisen dat de eerste trein voor 06:00 uur (op zondag 07:00 uur) moet aankomen op het eerste knooppunt.

Bestaande laatste treinen zijn niet geborgd

In de late avond is NS gerechtigd het volume af te bouwen mits wordt voldaan aan de minimale stationsbediening. Wanneer dit bedieningsniveau conform ons advies tot 00:00 uur 2x per uur is betekent dit voor sommige stations een extra latere verbinding ten opzichte van de huidige dienstregeling, maar op enkele andere stations betekent dit ook dat een laatste verbinding die nu nog na 00:00 uur vertrekt zou kunnen sneuvelen.

Op de weg neemt het verkeer weliswaar na 23:00 uur sterk af, maar tussen 00:00 en 01:00 uur is er nog steeds vervoervraag. In het weekend neemt de vervoervraag pas een uur later af maar hiervoor heeft u reeds een bepaling opgenomen in de vorige paragraaf.

Advies: Wij adviseren voor alle stations voor de periode tussen 00:00 en 01:00 uur de minimale stationsbediening vast te stellen op 2x per uur.

Bestaande weekend kwartiersdienst in brede Randstad borgen en uitbreiden

Op een groot deel van het hoofdrailnet wordt inmiddels een kwartierdienst geboden met Sprinters, op veel trajecten is dit ook in het weekend. In de praktijk blijkt dat het aantal reizigers bij uitbreiding van een halfuurdienst naar een kwartierdienst fors groeit omdat reizigers dan een aanzienlijk kortere wachttijd hebben. Op veel trajecten is de potentiële vervoersvraag ook voldoende om deze frequentie te vragen. Vaak wordt in een halfuurdienst al met meerdere treinstellen gereden.

Advies: Wij adviseren voor de minimale stationsbediening een categorie "Dagelijks 4x/u" toe te voegen en de stations die nu reeds in de niet-afgeschaalde dienstregeling op alle dagen tenminste 4x/u per richting worden bediend in deze categorie in te delen zodat de huidige frequentie wordt geborgd

en in de loop van de concessie meer stations toe te voegen aan deze categorie.
(zie advies bij bijlage 10.1 over volume-ontwikkeling)

Oudejaarsavond en Nieuwjaarsdag ook (beperkt) treinen laten rijden

U staat de Concessiehouder toe 31 december vanaf 20:00 uur tot 1 januari 01:00 uur geen trein te laten rijden. De maatschappelijke invulling van Oudejaarsavond is veranderd waarbij de trend is dat er steeds meer gereisd wordt. Uw voorstel is daarmee niet toekomstvast. Door treinen aan te bieden voorkomt u dat reizigers op deze feestdag aangewezen zijn op de auto.

Op nieuwjaarsdag moet NS vanaf 01:00 uur het nachtnet te rijden aangevuld met frequenties ten behoeve van de vervoervraag op andere trajecten. Vanaf 10:00 uur 's ochtends geldt vervolgens het zondagvolume. Met deze afbakening biedt u NS op nieuwjaarsdag tussen 01:00 en 10:00 uur 's ochtends te veel ruimte om treinen niet te rijden. Hoewel de vervoervraag dan laag is zijn er dan ook mensen met essentiële beroepen die afhankelijk zijn van het openbaar vervoer of terug naar huis willen met het OV na afloop van een feest. Daarom dient u op deze momenten een minimum vervoeraanbod te borgen.

Advies: Wij adviseren de Concessiehouder toe te staan op 31 december vanaf 20:00 uur de frequenties te verlagen naar 2 treinen per uur per station per richting en van 22:30 tot 01:00 uur geen treinen te rijden. Wij adviseren de Concessiehouder te verplichten op elk traject op 1 januari tussen 01:00 en 02:00 uur ten minste 1 trein te rijden in beide richtingen naar het eerstvolgende knooppunt, na 01:00 uur het weekend nachtnet weer te rijden en op nieuwjaarsochtend tot 10:00 uur op elk traject tenminste 1x per uur te rijden.

Bijlage 10.4 Nachtelijke uren

Nachtnet uitbreiden tot stedenring Nederland

U handhaaft het nachtnet tussen Rotterdam, Delft, Den Haag, Leiden, Schiphol, Amsterdam en Utrecht. U benoemt daarbij niet de bediening van station Amsterdam Bijlmer ArenA en Amsterdam Amstel.

U overweegt als optie het nachtnet uit te breiden met het traject Utrecht Centraal-Rotterdam Centraal. Wij zijn positief over dit voornemen. Deze trein zou ook moeten stoppen in Rotterdam Alexander, Gouda en Woerden. Wel merken

wij op dat op deze verbinding ook een treindienst onder open toegang is aangemeld. Deze dient mogelijk te blijven.

Aansluitend bij uw ambities voor de stedenring Nederland is het wenselijk de steden op deze ring aan te sluiten op het Nachtnet.

Advies: Wij adviseren de stations Rotterdam Alexander, Gouda, Woerden, Amsterdam Bijlmer ArenA, Amsterdam Amstel, Breda, Tilburg, 's-Hertogenbosch, Eindhoven Centraal, Veenendaal-De Klomp, Ede-Wageningen, Arnhem Centraal en Nijmegen toe te voegen aan het nachtnet op de dagen dat dit past binnen het onderhoudsrooster van de Infrastructuurbeheerder mits dit niet ten koste gaat van verbindingen onder open toegang die reeds zijn aangemeld.

Weekend nachtnet vier keer per nacht

Wij zijn blij met de opname van nachtverbindingen op 6 trajecten in het weekend in de concessie die nu nog door regio's zijn gecontracteerd. De frequenties van deze verbindingen lopen uiteen. Wij zien deze treinen graag tenminste 4x per nacht rijden.

Advies: Wij adviseren de weekendnachtverbindingen Amersfoort Centraal-Utrecht Centraal, Haarlem-Amsterdam Centraal, Utrecht Centraal-Nijmegen, Almelo-Deventer, Groningen-Assen en Zwolle-Groningen 4x per nacht te rijden.

Onderzoek uitbreiding nachtnet in het weekend duidelijk afbakenen

U wilt vanaf de start van de concessie onderzoeken of het nachtnet in het weekend verder kan worden uitgebreid naar alle landsdelen. Wij juichen dit toe. Wij missen de bepaling dat dergelijke verbindingen kunnen worden toegevoegd aan het volume. Ook is niet duidelijk wie dit onderzoekt, wanneer en hoe vaak dit onderzoek plaatsvindt en welke criteria gelden om te bepalen of een verbinding wordt toegevoegd. Dit onderzoek hoort onder verantwoordelijkheid van u als Concessieverlener te gebeuren.

Het is ook onduidelijk welke verbindingen onderzocht zullen worden. Er moet niet alleen gekeken worden naar de bereikbaarheid van de landsdelen maar ook naar de bereikbaarheid van kleinere stations rond de steden zowel in de Randstad als daarbuiten. Een groot deel van de reizigers in de weekendnachten is immers uitgaanspubliek dat vanaf de steden weer terug wil reizen naar de eigen

woonplaats. Op enkele gedecentraliseerde treindiensten worden nachttreinen dan ook met succes aangeboden.

Ook de Tweede Kamer heeft de wens uitgesproken het nachtnet in het weekend uit te breiden naar meer middelgrote steden en naar alle landsdelen [Motie van de leden Van der Graaf en Van der Molen, Kamerstuknummer 29984-1063, d.d. 8 november 2022].

Advies: Wij adviseren u tenminste twee keer (voor de start van de concessie en bij de midterm review) een onderzoek te doen naar uitbreiding van nachtnetverbindingen in het weekend op alle trajecten die wij noemen in ons advies over de laatste verbindingen in Annex 3 en daarbij niet alleen te kijken naar de bediening van grote knooppunten, maar ook naar de bediening van de tussengelegen haltes. Wij adviseren in de concessie op te nemen dat u dit onderzoek uitvoert, dat u hiervoor een afwegingskader zult maken en dat NS verplicht is deze verbindingen te rijden als verbindingen positief scoren op basis van de criteria in dit afwegingskader.

Proeven met uitbreiding nachtnet weekend

Onderzoek naar een nachtverbinding die er nog niet is kan lastig zijn omdat er geen goede referentie is. Daarom vragen wij u proeven met nieuwe verbindingen op te nemen in het volume. Wij vragen u deze proeven tenminste twee jaar de tijd te geven zodat verbindingen zich kunnen bewijzen. Dit sluit goed aan bij bovengenoemde motie van de Tweede Kamer om het nachtnet in het weekend uit te breiden.

Advies: Wij adviseren vanaf de start van de concessie en voorafgaand aan de midterm review NS te verplichten op tenminste zes van de verbindingen genoemd in ons advies over de laatste verbindingen in Annex 3 waar nu nog geen nachtnet is per verbinding een tweejarige proef te doen met nachttreinen in het weekend. Indien een verbinding na 1 jaar aantoonbaar niet kansrijk is moet NS het recht krijgen de proef voort te zetten op een andere verbinding.

Bijlage 10 Annex 1 en Annex 2 Volumekaarten

In bijlage 4 van dit advies staan onze adviezen per baanvak op de verschillende volumekaarten.

Gebruik kaarten met dezelfde ondergrond en wees specifiek over eindbeeld

Gezien ons negatieve advies over Annex 2 (zie advies bij artikel 8) en over het zondagvolume 2025 conform huidig in Annex 1 (zie advies bij bijlage 10.3) beperken wij ons advies over de volume kaarten tot de volgende kaarten in Annex 1: dagkaart 2025, avondkaart 2025, zaterdagkaart 2025, zondagkaart 2025 en eindbeeld 2033.

Het gebruik van meerdere kaarten met veel teksten in de kantlijn is foutgevoelig en onoverzichtelijk. Op de kaarten gaat u verschillend om met spitsritten (voetnoten versus volume). Ook gebruikt u niet voor alle kaarten dezelfde ondergrond met dezelfde knooppunten. Hierdoor zijn kaarten onvergelijkbaar (bijvoorbeeld Utrecht-Den Dolder-Baarn/Amersfoort).

Het volumebereik op de kaarten blijkt verschillende betekenissen te hebben: het is een bereik (bijvoorbeeld avondvolume 2025 Schiphol Airport-Utrecht Centraal), het is afhankelijk van een productstap (PHS-stappen rond Rotterdam in de dagvolumekaart 2025) of het volume verschilt per uur (Intercity Berlijn). Hierdoor zijn kaarten niet goed leesbaar. Het noemen van een bereik met een minimum en maximum is onwenselijk. Het onderscheid tussen volumes per periode van de dag zou voldoende moeten zijn. De PHS-stappen die niet worden genomen in 2025 zouden geen onderdeel moeten zijn van de dagvolumekaart 2025. Op de uren dat de Intercity Berlijn niet rijdt zou altijd een binnenlandse trein moeten rijden zodat ook voor dit traject het noemen van één volume volstaat.

Om de verschillen tussen de verschillende volumes in één oogopslag te kunnen zien zou u de kaarten voor dag, avond, zaterdag en zondag kunnen samenvoegen. Het spitsvolume kan dan ook apart genoemd worden. Dan zijn voor spitsreinen geen voetnoten meer nodig. Alleen trajecten waar NS gerechtigd is om spitsreinen slechts in één richting te bieden zolang de infrastructuur geen capaciteit biedt voor een aanbod in twee richtingen hoeven dan nog maar te worden gemarkeerd met een eenvoudige voetnoot.

Tenslotte is het wenselijk om het onderscheid tussen dag, avond, spits, zaterdag of zondag ook te maken voor het eindbeeld in 2033. Alleen zo wordt duidelijk in hoeverre de in bijlage 10 omschreven productstappen in het eindbeeld ook leiden tot hogere frequenties in de avond, spits en/of het weekend.

Advies: Wij adviseren voor zowel het beginbeeld 2025 als het eindbeeld 2033 respectievelijk het dag-, spits-, avond-, zaterdag- en zondagvolume aan te geven. Wij hebben de voorkeur dat dit voor het beginbeeld 2025 wordt gebundeld in 1 kaart en ook voor het eindbeeld 2033 in 1 kaart en dat deze kaarten dezelfde ondergrond gebruiken (trajecten en knooppunten). Per baanvak wordt het volume dan in 5 cijfers weergegeven.

Minimale stationsbediening verwerken in volumekaarten

Voor de beschrijving van het volume gebruikt u naast de volumekaarten een minimale stationsbediening welke afhankelijk is van periodes van de dag (bijlage 7). Indien wordt gekozen voor het hoogste bedieningsniveau geven de volumekaarten in een aantal gevallen een lager volume dan deze minimale stationsbediening. In deze gevallen zullen de volumekaarten hierop aangepast moeten worden. Een voorbeeld is station Beverwijk. Op de Dagvolumekaart 2025 wordt voor dit station uitgegaan van 2x per uur. Onderaan de kaart staat wel een opmerking dat voor dit traject en enkele andere trajecten een "mogelijkheid tot verhogen minimale stationsbediening naar 4x per uur". Dit is geen mogelijkheid, maar een verplichting op grond van bijlage 7 als daar wordt gekozen voor 4x per uur.

Advies: Wij adviseren het volume voor de verschillende periodes van de dag en week waar nodig te verhogen zodat wordt voldaan aan de minimale stationsbediening uit bijlage 7.

Bestuurlijk afspraken verwerken in volumekaarten

Bij de eindbeeldkaart staat dat eventuele hogere treinaantallen conform bestuurlijke afspraken zoals "Move" niet zijn opgenomen. Deze hogere treinaantallen uit bestuurlijke afspraken worden nergens in de concessie gespecificeerd.

Advies: Wij adviseren alle treinen uit bestuurlijke afspraken zoals Move op te nemen in de kaart met het eindbeeld en deze productstappen toe te voegen aan paragraaf 1 van bijlage 10 (beschrijving volumeontwikkeling).

Te laag volume op de kaarten

Op meerdere kaarten is het ingetekende volume lager dan de huidige frequenties van de niet afgeschaalde dienstregeling of is het wenselijk het volume te verhogen in het eindbeeld zoals beschreven in de adviezen bij bijlage 10.1.

Advies: Wij adviseren de volumekaarten op de punten genoemd in bijlage 4 van dit advies aan te passen.

Bijlage 10A Eisen aan het Productiemodel

Componenten Gegeneraliseerde Reistijd (GRT) omschrijven in Productiemodel

Zoals aangegeven bij artikel 9 en door u vermeld in het Programma van Eisen is meer inzicht nodig in de componenten van de GRT zoals genoemd in punt 5. Door dit jaarlijks te doen kan de ontwikkeling van de dienstregeling over een langere periode ook goed worden gemonitord. De door u in de tweede zin van punt 5 genoemde beschrijving van de belangrijkste overstaprelaties is ook van belang, maar is een ander punt dan de GRT.

Advies: Wij adviseren punt 5 op te splitsen in twee punten. Wij adviseren in het eerste punt op te nemen: de kwaliteitsomschrijving van de dienstregeling op basis van (de wijzigingen van de) GRT. Wij adviseren daarbij op te nemen dat ook inzicht wordt geboden in de elementen waaruit deze is opgebouwd (reistijd in voertuig, wachttijd en overstapweerstand) en dat daarbij niet alleen de totale GRT inzichtelijk moet zijn, maar ook de GRT voor elke station-station relatie in Nederland en een overzicht van de belangrijkste wijzigingen daarin (de station-station relaties met de grootste turbulentie).

Advies: Wij adviseren in vervolg op het voorgaande advies in het tweede punt de beschrijving van de belangrijkste overstaprelaties en de kwaliteit daarvan te noemen.

Inzicht treinkilometers in Productiemodel

Wij missen een aantal eisen aan het Productiemodel die wel waren opgenomen in het Programma van Eisen en die volgens ons van belang zijn om een goed beeld te krijgen van (wijzigingen van) het productiemodel.

Advies: Wij adviseren de volgende onderdelen toe te voegen aan de eisen aan het Productiemodel: (1) Het netto-effect op de totale hoeveelheid treinkilometers per exploitatie-uur in de ochtendspits, Daluren overdag en avondspits. (2) Een weergave op kaart van een capaciteitstoets conform IMA methodiek.

Volume in Productiemodel op kaart

U vraagt voor T-2 een dagvolume kaart en voor T-1 een Lijnvoeringskaart in het Productiemodel. Voor T-1 is er ook via een kaart inzicht nodig in het beoogde volume, en dan niet alleen voor de dag, maar ook voor de andere periodes in de week. Zo wordt inzichtelijk welke wijzigingen er zijn opgetreden in het voorgenomen volume ten opzichte van T-2. Voor T-2 zouden wij graag ook inzicht hebben in de Lijnvoeringskaart.

Advies: Wij adviseren in aansluiting op ons advies over Bijlage 10 Annex 1 voor T-1 naast een Lijnvoeringskaart ook een volumekaart te vragen die het volume aangeeft voor dag, spits, avond, zaterdag en zondag en bij T-2 voor het Productiemodel ook de Lijnvoeringskaart van NS te vragen.

Laat zien hoeveel reizigers worden geraakt door wijzigingen dienstregeling

In punt 8 vraagt u een overzicht van de voorgenomen wijzigingen in de Dienstregeling met gevolgen voor de op knooppunten te bieden overstapmogelijkheden. Om deze wijzigingen goed te kunnen taxeren is het van belang dat inzichtelijk wordt gemaakt hoeveel reizigers worden geraakt, niet alleen wat betreft overstapmogelijkheden, maar ook qua reismogelijkheden en reistijden in het algemeen, uitgesplitst per wijziging en per reisrichting. Zo kan bijvoorbeeld inzichtelijk worden dat door een wijziging 20.000 mensen een 3 minuten kortere reistijd hebben, 5.000 mensen 10 minuten langer onderweg zijn door een langere overstap en 500 mensen 20 minuten langer onderweg zijn door een langere overstap.

Advies: Wij adviseren punt 8 te wijzigen in "Een overzicht van de voorgenomen wijzigingen in de Dienstregeling met per wijziging en uitgesplitst per reisrichting voor zover van toepassing de wijzigingen in aankomst/vertrektijden op knooppunten, het aantal reizigers met een kortere of langere reistijd, het aantal reizigers met een kortere of langere overstaptijd op de knooppunten, het aantal reizigers met een hogere/lagere frequentie en het aantal reizigers met op dagbasis een vroegere of latere verbinding".

Basisspooropstelling knooppunten en Tijdwegdiagrammen

Bij de adviesaanvragen voor de jaardienstregeling aan de Consumentenorganisaties zitten op dit moment als bijlagen de basisspooropstelling van knooppunten, de Tijdwegdiagrammen en de 7x24 uren

dienstregelingstabellen. Deze documenten zijn van belang voor een goede advisering. Hieruit is een compleet beeld af te leiden van de dienstregeling, zoals hoe de overstaprelaties zijn geregeld. Ook zijn zo mogelijkheden om de dienstregeling te verbeteren af te leiden. Het is wenselijk dat deze informatie beschikbaar blijft.

Advies: Wij adviseren NS te verplichten de Basisspooropstelling op knooppunten, de Tijdwegdiagrammen en de 7x24 uurstabellen beschikbaar te stellen in het Productiemodel T-1 en bij de adviesaanvraag voor de jaardienstregeling aan alle adviesgerechtigde partijen.

Bijlage 1: Voorstel aanpassing Lijst van stations

Wij adviseren de volgende wijzigingen aan te brengen in bijlage 7. Dit betreft deels correcties van fouten en deels verhoging van het minimale bedieningsniveau aansluitend bij adviezen ten aanzien van het volume bij bijlage 10.1. Voor toelichting op deze bijlage zie adviezen bij bijlage 10.3.

- **Algemeen:** Wij adviseren conform ons advies bij bijlage 10.3 voor alle stations de hoogste minimale bediening te kiezen zoals weergegeven in bijlage 7 tenzij hieronder anders vermeld. Daarnaast adviseren wij conform ons advies bij bijlage 10.3 een categorie "Dagelijks 4x/u" toe te voegen en de stations die nu reeds in de niet-afgeschaalde dienstregeling op alle dagen tenminste 4x/u per richting worden bediend voor het beginbeeld 2025 in deze categorie in te delen.
- **Akkrum:** Conform ons advies bij bijlage 10.1 om het volume op dit traject in het beginbeeld 2025 in de spits te verhogen adviseren wij ook het minimale bedieningsniveau van dit station te verhogen naar "basis + spits 4x/u".
- **Almelo de Riet:** Deze bediening geldt alleen in de spits (zie Borne).
- **Almere Parkwijk:** Het minimale bedieningsniveau moet "basis + werkdagen 4x/u" zijn en niet "basis". Dit is immers het volume wat op dit moment wordt geboden (er geldt momenteel alleen in het weekend een afschaling). Alleen "basis" als minimumbediening is te laag gezien de vervoervraag. Bovendien komt dit niet overeen met het minimum bedieningsniveau van Almere Muziekwijk. Als u "Dagelijks 4x/u" als categorie toevoegt dan valt dit station in deze categorie.
- **Almere Poort:** Zie Almere Parkwijk.
- **Alphen a/d Rijn:** Bij aanvang van de concessie is het minimale bedieningsniveau "basis + spits 4x/u" (conform de huidige dienstregeling). Vanaf 2027 is het volume op dit traject 4x per uur. Daarom dient het minimale bedieningsniveau van dit station op het moment dat het volume wordt verhoogd ook te worden verhoogd naar "basis + werkdagen 4x/u".
- **Amersfoort Schothorst richting Amersfoort Vathorst:** Het minimale bedieningsniveau moet "basis + werkdagen 4x/u" zijn omdat het volume anders niet klopt met Amersfoort Vathorst richting Amersfoort Schothorst.
- **Arnhem Presikhaaf:** Conform ons advies bij bijlage 10.1 om het volume op dit traject uiterlijk in het eindbeeld 2033 te verhogen adviseren wij met

deze verhoging van het volume ook het minimale bedieningsniveau van dit station te verhogen naar "basis + werkdagen 4x/u".

- **Arnhem Velperpoort:** Zie Arnhem Presikhaaf.
- **Beverwijk:** Dit station kent bij aanvang van de concessie het minimale bedieningsniveau "basis + spits 4x/u". In het eindbeeld 2033 is het volume op dit traject 4x per uur. Daarom dient het minimale bedieningsniveau van dit station op het moment dat het volume wordt verhoogd ook te worden verhoogd naar "basis + werkdagen 4x/u".
- **Bloemendaal:** Dit station kent bij aanvang van de concessie het minimale bedieningsniveau "basis". In het eindbeeld 2033 is het volume op dit traject 4x per uur. Daarom dient het minimale bedieningsniveau van dit station op het moment dat het volume wordt verhoogd ook te worden verhoogd naar "basis + werkdagen 4x/u".
- **Bodegraven:** Zie Alphen a/d Rijn.
- **Boxtel richting Best:** Het minimale bedieningsniveau moet "Basis + werkdagen 4x/u" zijn (conform huidige dienstregeling).
- **Boxtel richting Oisterwijk:** Het minimale bedieningsniveau moet "Basis" zijn (conform huidige dienstregeling).
- **Boxtel richting Vught:** Het minimale bedieningsniveau moet "Basis" zijn (conform huidige dienstregeling). Conform ons advies bij bijlage 10.1 om het volume op dit traject uiterlijk in het eindbeeld 2033 te verhogen adviseren wij met deze verhoging van het volume ook het minimale bedieningsniveau van dit station te verhogen naar "basis + werkdagen 4x/u".
- **Breda richting Breda Prinsenbeek:** Het minimale bedieningsniveau van dit station is niet "Basis + werkdagen 4x/u" maar "Basis".
- **Breda richting Etten-Leur:** Het minimale bedieningsniveau van dit station is niet "Basis + werkdagen 4x/u" maar "Basis". Conform ons advies bij bijlage 10.1 om het volume op dit traject uiterlijk in het eindbeeld 2033 te verhogen adviseren wij met deze verhoging van het volume ook het minimale bedieningsniveau van dit station te verhogen naar "basis + werkdagen 4x/u".
- **Breda Prinsenbeek:** Het minimale bedieningsniveau van dit station is "Basis". Conform ons advies bij bijlage 10.1 om het volume op dit traject uiterlijk in het eindbeeld 2033 te verhogen adviseren wij met deze

verhoging van het volume ook het minimale bedieningsniveau van dit station te verhogen naar "basis + werkdagen 4x/u".

- **Brummen:** Zie Arnhem Presikhaaf.
- **Dieren:** Het minimale bedieningsniveau van dit station is niet "basis" maar "basis + werkdagen 4x/u". Er vertrekken vanaf dit station immers niet alleen Sprinters, maar ook Intercity's.
- **Driebergen-Zeist richting Maarn:** Bij aanvang van de concessie is het minimale bedieningsniveau "basis + spits 4x/u" (conform de huidige dienstregeling). Vanaf 2027 is het volume op dit traject 4x per uur. Daarom dient het minimale bedieningsniveau van dit station op het moment dat het volume wordt verhoogd ook te worden verhoogd naar "basis + werkdagen 4x/u".
- **Driehuis:** Zie Bloemendaal
- **Dronten:** Zie Arnhem Presikhaaf.
- **Gilze-Rijen:** Bij aanvang van de concessie is het minimale bedieningsniveau "basis" (conform de huidige niet afgeschaalde dienstregeling). In het eindbeeld 2033 is het volume op dit traject 4x per uur. Daarom dient het minimale bedieningsniveau van dit station op het moment dat het volume wordt verhoogd ook te worden verhoogd naar "basis + werkdagen 4x/u".
- Grou-Jirnsum: Zie Akkrum.
- **Haarlem richting Bloemendaal:** Het minimale bedieningsniveau is niet ingevuld. Dit station moet bij aanvang van de concessie het minimale bedieningsniveau "basis + spits 4x/u" krijgen (conform de huidige niet afgeschaalde dienstregeling). In het eindbeeld 2033 is het volume op dit traject 4x per uur. Daarom dient het minimale bedieningsniveau van dit station op het moment dat het volume wordt verhoogd ook te worden verhoogd naar "basis + werkdagen 4x/u".
- **Haarlem richting Haarlem Spaarnwoude:** Het minimale bedieningsniveau is voor dit station niet ingevuld. Dit dient "Basis + werkdagen 4x/uur te zijn".
- **Haarlem richting Heemstede-Aerdenhout:** Het minimale bedieningsniveau is voor dit station niet ingevuld. Dit dient "Basis + werkdagen 4x/uur te zijn".

- **Haarlem richting Overveen:** Het minimale bedieningsniveau is voor dit station niet ingevuld. Dit dient "Basis + werkdagen 4x/u" te zijn.
- **Harderwijk richting Ermelo:** Het minimale bedieningsniveau van dit station is in het beginbeeld "Basis + spits 4x/u". Conform ons advies bij bijlage 10.1 om het volume op dit traject uiterlijk in het eindbeeld 2033 te verhogen adviseren wij met deze verhoging van het volume ook het minimale bedieningsniveau van dit station te verhogen naar "basis + werkdagen 4x/u".
- **Heemskerk:** Zie Bloemendaal.
- **Helmond Brandevoort:** Zie Arnhem Presikhaaf.
- **Helmond Brouwhuis:** Zie Arnhem Presikhaaf.
- **Helmond 't Hout:** Zie Arnhem Presikhaaf.
- **Hillegom:** Dit station kent bij aanvang van de concessie het minimale bedieningsniveau "basis". In het eindbeeld 2033 is het volume op dit traject verhoogd van 6 naar 8x per uur in verband met de toevoeging van 2 Sprinters per uur. Daarom dient het minimale bedieningsniveau van dit station op het moment dat het volume wordt verhoogd ook te worden verhoogd naar "basis + werkdagen 4x/u".
- **Hollandsche Rading:** Dit station kent bij aanvang van de concessie het minimale bedieningsniveau "basis". Vanaf 2028 is het volume op dit traject verhoogd van 4x naar 6x per uur. Daarom dient het minimale bedieningsniveau van dit station op het moment dat het volume wordt verhoogd ook te worden verhoogd naar "basis + werkdagen 4x/u".
- **Hoogeveen:** Zie Akkrum.
- **Hoogkarspel;** Hier zou geen kruisje moeten staan in de kolom "Basis + werkdagen 4x/u" en zou moeten worden verduidelijkt dat de 4x/u alleen geldt in de spitsrichting.
- **Kampen Zuid:** Zie Arnhem Presikhaaf.
- Lage Zwaluwe richting Breda Prinsenbeek: Zie Breda Prinsenbeek.
- Leiden Lammenschans: Zie Alphen a/d Rijn.
- **Maarheeze:** Hier zou geen kruisje moeten staan in de kolom "Basis + werkdagen 4x/u" en juist wel in de kolom "Basis".
- **Maarn:** Zie Driebergen-Zeist richting Maarn.

- **Nijkerk:** Zie Harderwijk richting Ermelo.
- **Purmerend:** Zie Arnhem Presikhaaf.
- **Purmerend Weidevenne:** Zie Arnhem Presikhaaf.
- **Purmerend Overwhere:** Zie Arnhem Presikhaaf
- **Rheden:** Zie Arnhem Presikhaaf.
- **Rhenen:** Zie Arnhem Presikhaaf.
- **Santpoort Noord:** Zie Bloemendaal.
- **Santpoort Zuid:** Zie Bloemendaal.
- **Tilburg Reeshof:** Zie Gilze-Rijen.
- Tilburg Universiteit richting Tilburg Reeshof: Zie Gilze-Rijen.
- **Twello:** Het minimale bedieningsniveau van dit station is niet "basis" maar "basis + spits 4x/u" omdat het volume anders niet klopt met Apeldoorn Osseveld.
- Veenendaal Centrum richting Veenendaal West: Zie Driebergen-Zeist richting Maarn.
- Veenendaal Centrum richting Rhenen: Zie Arnhem Presikhaaf.
- **Veenendaal West:** Zie Driebergen-Zeist richting Maarn.
- **Velp:** Zie Arnhem Presikhaaf
- **Voorhout:** Zie Hillegom.
- **Vught:** Het minimale bedieningsniveau moet "Basis" zijn (conform de huidige dienstregeling). Conform ons advies bij bijlage 10.1 om het volume op dit traject uiterlijk in het eindbeeld 2033 te verhogen adviseren wij met deze verhoging van het volume ook het minimale bedieningsniveau van dit station te verhogen naar "basis + werkdagen 4x/u".
- Woerden richting Bodegraven: Zie Alphen a/d Rijn.
- **Wolfheze:** Onder dit station staat "optioneel". Onduidelijk is wat hiermee wordt bedoeld.
- **Wolvega:** Dit station ontbreekt
- Uitgeest richting Heemskerk: Zie Bloemendaal.
- Uitgeest richting Castricum: Zie Bloemendaal.

- **Zaandam Kogerveld:** Zie Arnhem Presikhaaf.
- **Zwolle richting Kampen Zuid:** Het minimale bedieningsniveau van dit station is niet "basis" maar "basis + werkdagen 4x/u". Er rijden in deze richting immers niet alleen Sprinters maar ook Intercity's (vergelijk met Leeuwarden richting Zwolle).

Bijlage 2: Voorstel andere formulering Annex 3

(voor toelichting op deze bijlage zie adviezen bij bijlage 10.2 en 10.4)

In deze tabel zijn de cursief gedrukte stations nieuw of gewijzigd. Vertrektijden in laatste kolom dienen een later tijdstip te zijn indien dit in Dienstregeling 2022 een later tijdstip is.

Annex 3: Schema laatste treinen in weekend en onderzoekstrajecten uitbreiding nachtnet

Vertrekstation	Bestemmingstation	Vertrek Intercity én Sprinter na:
Rotterdam Centraal	<i>Roosendaal</i>	01:00 uur
	Den Haag Centraal	01:00 uur
	Utrecht Centraal	01:00 uur
	Eindhoven Centraal	01:00 uur
Den Haag Centraal	Leiden Centraal	01:00 uur
	Utrecht Centraal	01:00 uur
	Rotterdam Centraal	01:00 uur
Den Haag Hollands Spoor	Leiden Centraal*	01:00 uur
	Utrecht Centraal	01:00 uur
	Rotterdam Centraal*	01:00 uur

Vertrekstation	Bestemmingstation	Vertrek Intercity én Sprinter na:
Leiden Centraal	Amsterdam Centraal * Haarlem Den Haag Centraal Den Haag HS * <i>Utrecht Centraal (alleen Sprinter)</i>	01:00 uur 01:00 uur 01:00 uur 01:00 uur 01:00 uur
Utrecht Centraal	Amsterdam Centraal * Amersfoort Centraal Arnhem Centraal 's-Hertogenbosch Eindhoven Centraal <i>Leiden Centraal (alleen Sprinter)</i>	01:00 uur 01:00 uur 01:00 uur 01:00 uur 01:00 uur 01:00 uur
Amersfoort Centraal	Deventer Zwolle <i>Utrecht Centraal</i> <i>Amsterdam Centraal</i>	01:00 uur 01:00 uur 01:00 uur 01:00 uur
Amsterdam Centraal	Alkmaar Haarlem Amersfoort Centraal Utrecht Centraal * Leiden Centraal * <i>Lelystad Centrum</i>	01:00 uur 01:00 uur 01:00 uur 01:00 uur 01:00 uur 01:00 uur

Vertrekstation	Bestemmingstation	Vertrek Intercity én Sprinter na:
<i>Zwolle</i>	<i>Leeuwarden</i>	01:00 uur
	<i>Groningen</i>	01:00 uur
	<i>Deventer (alleen IC)</i>	01:00 uur
	<i>Almere</i>	01:00 uur
<i>Breda</i>	<i>Roosendaal (alleen IC)</i>	01:00 uur
<i>Roosendaal</i>	<i> Vlissingen (alleen Sprinter)</i>	01:00 uur
<i>Deventer</i>	<i>Zwolle (alleen IC)</i>	01:00 uur
	<i>Enschede</i>	01:00 uur
	<i>Arnhem Centraal (alleen IC)</i>	01:00 uur
<i>Haarlem</i>	<i>Alkmaar (alleen Sprinter)</i>	01:00 uur
	<i>Leiden Centraal</i>	01:00 uur
	<i>Amsterdam Centraal</i>	01:00 uur
	<i>Zandvoort (alleen Sprinter)</i>	01:00 uur
<i>Almere Centrum</i>	<i>Amsterdam Centraal</i>	01:00 uur
	<i>Zwolle</i>	01:00 uur
<i>Groningen</i>	<i>Zwolle</i>	01:00 uur
<i>Leeuwarden</i>	<i>Zwolle</i>	01:00 uur
<i>Enschede</i>	<i>Deventer</i>	01:00 uur
<i>Arnhem Centraal</i>	<i>Utrecht Centraal (alleen IC)</i>	01:00 uur
	<i>Den Bosch</i>	01:00 uur
	<i>Zutphen (alleen Sprinter)</i>	01:00 uur
	<i>Deventer (alleen IC)</i>	01:00 uur

Vertrekstation	Bestemmingstation	Vertrek Intercity én Sprinter na:
<i>Eindhoven Centraal</i>	<i>Maastricht (alleen IC)</i>	01:00 uur
	<i>Weert (alleen Sprinter)</i>	01:00 uur
	<i>Venlo</i>	01:00 uur
	<i>Breda</i>	01:00 uur
<i>Maastricht</i>	<i>Eindhoven Centraal (alleen IC)</i>	01:00 uur

* De Intercity verbinding wordt (ook) door middel van het nachtnet aangeboden.

Bijlage 3: Voorstel wijziging tabel minimale stationsbediening

(voor toelichting op deze bijlage zie adviezen bij bijlage 10.3)

Deel van de week	Basis	Basis + spits 4x/u	Basis + werkdagen 4x/u	Dagelijks 4x/u
Maandag t/m vrijdag 05:00 – 06:00	1x/u per richting	1x/u per richting	1x/u per richting	1x/u per richting
Maandag t/m vrijdag 06:00-07:00	2x/u per richting	2x/u per richting	2x/u per richting	2x/u per richting
Maandag t/m vrijdag 07:00-09:00	2x/u per richting	4x/u per richting	4x/u per richting	4x/u per richting
Maandag t/m vrijdag 09:00-16:00	2x/u per richting	2x/u per richting	4x/u per richting	4x/u per richting
Maandag t/m vrijdag 16:00-18:00	2x/u per richting	4x/u per richting	4x/u per richting	4x/u per richting
Maandag t/m vrijdag 18:00-19:00	2x/u per richting	2x/u per richting	4x/u per richting	4x/u per richting
Maandag t/m vrijdag 19:00-01:00	2x/u per richting	2x/u per richting	2x/u per richting	2x/u per richting
Zaterdag 05:00 – 06:00	1x/u per richting	1x/u per richting	1x/u per richting	1x/u per richting
Zaterdag 06:00-01:00	2x/u per richting	2x/u per richting	2x/u per richting	2x/u per richting

Deel van de week	Basis	Basis + spits 4x/u	Basis + werkdagen 4x/u	Dagelijks 4x/u
Zaterdag 08:00-20:00	2x/u per richting	2x/u per richting	2x/u per richting	4x/u per richting
Zaterdag 20:00-01:00	2x/u per richting	2x/u per richting	2x/u per richting	2x/u per richting
Zondag 06:00- 07:00	1x/u per richting	1x/u per richting	1x/u per richting	1x/u per richting
Zondag 07:00- 10:00	2x/u per richting	2x/u per richting	2x/u per richting	2x/u per richting
Zondag 10:00- 18:00	2x/u per richting	2x/u per richting	2x/u per richting	2x/u per richting
Zondag 18:00- 01:00	2x/u per richting	2x/u per richting	2x/u per richting	2x/u per richting

De eerste trein moet voor het einde van het eerste uur aankomen op elk knooppunt.

Bijlage 4: Correcties volumekaarten Annex 1

(voor toelichting op deze bijlage zie de adviezen bij bijlage 10 Annex 1)

Kaart	Traject	Wijziging
Alle kaarten	Diverse	Rond Heerhugowaard/Schagen, Amsterdam Sloterdijk, Naarden-Bussum, Veenendaal/Ede-Wageningen, Utrecht Vaartsche Rijn, Leiden/Den Haag en rond Breda zijn de kaarten qua ondergrond niet identiek.
Eindbeeld	's-Hertogenbosch- Boxtel-Eindhoven Centraal	Verhoog in het Eindbeeld het volume met 2 als gevolg van de door ons voorgestelde productstap naar 4 Sprinters per uur.
Eindbeeld	Zaandam-Purmerend- Hoorn	Verhoog in het Eindbeeld het volume met 2 als gevolg van de door ons voorgestelde productstap naar 4 Sprinters per uur.
Dagvolume en Eindbeeld	Utrecht Centraal- Utrecht Overvecht	Volume verhogen van 12 naar 14 want de 5 ^e en 6 ^e Intercity Utrecht-Amersfoort reed voor de afgeschaalde dienstregeling ook in de dagdaluren
Dagvolume en Eindbeeld	Utrecht Overvecht- Den Dolder	Volume verhogen van 8 naar 10 want de 5 ^e en 6 ^e Intercity Utrecht-Amersfoort reed voor de afgeschaalde dienstregeling ook in de dagdaluren
Dagvolume en Eindbeeld	Den Dolder- Amersfoort Centraal	Volume verhogen van 6 naar 8 want de 5 ^e en 6 ^e Intercity Utrecht-Amersfoort reed voor de afgeschaalde dienstregeling ook in de dagdaluren
Spitsvolume	Driebergen-Zeist- Veenendaal Centrum	Volume verhogen met 2 want in de huidige dienstregeling rijden in de niet afgeschaalde dienstregeling 4 in plaats van 2 Sprinters in de spits.
Spitsvolume	Houten Castellum- Utrecht Centraal	Volume verhogen met 2 want in de huidige dienstregeling rijden in de niet afgeschaalde dienstregeling 4 in plaats van 2 Sprinters in de spits.

Kaart	Traject	Wijziging
Spitsvolume	Gouda Goverwelle-Rotterdam Centraal	Volume verhogen met 2 want in de huidige dienstregeling rijden in de niet afgeschaalde dienstregeling 4 in plaats van 2 Sprinters in de spits.
Spitsvolume	Leiden Centraal-Worden	Volume verhogen met 2 want in de huidige dienstregeling rijden in de niet afgeschaalde dienstregeling 4 in plaats van 2 Sprinters in de spits.
Dagvolume	Rotterdam Centraal-Utrecht Centraal	Volume verhogen met 2 want in de huidige dienstregeling rijden in de niet afgeschaalde dienstregeling 4 in plaats van 2 Intercities.
Alle kaarten	Haarlem-Zandvoort	In het Dagvolume, Zaterdagvolume en Zondagvolume 2025 is het volume 6. In het Avondvolume is dit 4 en in het Eindbeeld 2033 is het volume 2. Een verlaging van het volume is uiteraard niet de bedoeling. Momenteel rijden de 4 extra treinen alleen in het zomerseizoen. In de brede Randstad is echter 4 treinen per uur wenselijk. Daarom adviseren wij het dagvolume en zaterdagvolume zowel in het beginbeeld als het eindbeeld op 4 te stellen en het zondagvolume op 2 (met optie al deze volumes uit te breiden in de zomermaanden tot 6).
Eindbeeld	Den Helder-Schagen	De spitsintercity's op dit traject zijn vergeten in het volume eindbeeld 2033
Eindbeeld	Arnhem Centraal-Zutphen	Volume verhogen met 2 om te komen tot 4 treinen per uur op elk station conform advies bij bijlage 10.1
Eindbeeld	Oss-'s-Hertogenbosch	Volume verhogen met 2 in de daluren om te komen tot 4 treinen per uur op elk station conform advies bij bijlage 10.1
Eindbeeld	Dordrecht-Breda	Volume verhogen met 2 om te komen tot 4 treinen per uur conform advies bij bijlage 10.1

Kaart	Traject	Wijziging
Eindbeeld	Veenendaal Centrum-Rhenen	Volume verhogen met 2 om te komen tot 4 treinen per uur conform advies bij bijlage 10.1
Eindbeeld	Harderwijk-Amersfoort Centraal	Volume verhogen met 2 in de daluren om te komen tot 4 treinen per uur op elk station conform advies bij bijlage 10.1
Eindbeeld	's-Hertogenbosch-Eindhoven Centraal-Helmond	Volume verhogen met 2 om te komen tot 4 treinen per uur op elk station conform advies bij bijlage 10.1
Eindbeeld	Lelystad Centrum-Zwolle	Volume verhogen met 2 om te komen tot 4 treinen per uur op elk station conform advies bij bijlage 10.1
Eindbeeld	Leeuwarden-Heerenveen	Volume verhogen met 2 in de spits om te komen tot 4 treinen per uur op elk station conform advies bij bijlage 10.1
Eindbeeld	Groningen-Zwolle	Volume verhogen met 2 in de spits om te komen tot 2 extra treinen per uur op de stations Groningen, Assen en Hoogeveen conform advies bij bijlage 10.1
Alle kaarten	Arnhem Centraal-Nijmegen	Voor Arnhem Zuid, Elst, Nijmegen-Lent wordt in bijlage 7 een minimale stationsbediening van 4x per uur gevraagd. Wij steunen deze volume-eis en dit staat goed op alle kaarten. Het afgelopen jaar heeft NS echter de dienstregeling afgeschaald naar 2x per uur en rijdt in de daluren de Arriva-trein Tiel-Elst door naar Arnhem Centraal. In de daluren is er geen capaciteit voor én een Goederenpad (1x/uur), én 6x Intercity, én 4x NS-Sprinter én 2x Stoptrein Arriva Tiel-Elst-Arnhem Centraal. Wij zien graag in daluren zowel het door u beschreven volume én de Arriva trein gezien de vervoervraag tussen Nijmegen en Arnhem en het feit dat de meeste reizigers in de trein Tiel-Elst bestemming Arnhem en verder hebben. Wij adviseren daarom dit traject overbelast te verklaren.