Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

Ontwerp-Concessie voor het Hoofdrailnet

2025-2033

CONCEPT

Inhoudsopgave

1. Algemeen **7**
Artikel 1. Definities 7
2. De scope van de Concessie **11**
Artikel 2. Reikwijdte en opgave voor NS 11
Artikel 3. Bediening nieuwe stations 11
Artikel 4. Kort grensoverschrijdend verkeer 12
Artikel 5. Verbindingen naar België 12
Artikel 6. Voorzieningen grensoverschrijdende verbindingen 13
Artikel 7. Aanvraag van capaciteit voor grensoverschrijdende treindiensten en internationale samenwerking 13
Artikel 8. Vaststelling volume 13
3. Het bieden van een zo goed mogelijk vervoersproduct aan de NS-reiziger **16**
3.1 Een optimale logistiek 16
Artikel 9. Logistieke prestatie-eisen 16
Artikel 10. Vervangend vervoer bij werkzaamheden 16
Artikel 11. Vervangend vervoer bij treindienstverstoringen 16
Artikel 12. Vervoerscapaciteit 17
Artikel 13. Spreiden 17
Artikel 14. Punctualiteit en uitval 18
3.2 Een comfortabel, gemakkelijk te gebruiken en toegankelijk vervoersproduct 18
Artikel 15. Toegankelijkheid 18
Artikel 16. Toegankelijkheid van treinreizen 19
Artikel 17. Toegankelijkheid van materieel 19
Artikel 18. Reisassistentie 19
Artikel 19. Fietsen in de trein 20
Artikel 20. Reisinformatie op het station 20
Artikel 21. Reisinformatie 21
Artikel 22. Reisinformatie tijdens treindienstverstoring 21
Artikel 23. Reisinformatie rond werkzaamheden 21
Artikel 24. De NS-reiziger centraal in de service 22
Artikel 25. Klantenservice en klachtafhandeling 22
Artikel 26. Service op stations 22
Artikel 27. Fietsparkeren 23

CONCEPT

Artikel 28. Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS) en Geld terug bij vertraging (GTBV) 23
Artikel 29. OV-betaalmiddel en toekomstige betaalwijzen en het gebruik ervan 24
3.3 Een betaalbaar vervoersproduct voor de NS-reiziger 25
Artikel 30. Een betaalbaar vervoersproduct voor de NS-reiziger 25
3.4 Een duurzaam product 27
Artikel 31. Energie- en elektriciteitsverbruik 27
Artikel 32. Circulariteit 28
Artikel 33. Social Return 28
3.5 Een veilig product 28
Artikel 34. Veiligheid 28
Artikel 35. Veilig gebruik van Infrastructuur 29
Artikel 36. Sociale veiligheid 29
3.6 Rekening houden met de omgeving 29
Artikel 37. Beperken omgevingshinder 29
4. Faciliteren dat NS-reizigers zo optimaal en drempelloos mogelijk van deur-tot-deur kunnen reizen 30
4.1 De Dienstregeling 30
Artikel 38. Dienstregelingsproces 30
4.2 Samenwerking 31
Artikel 39. Samenwerkingsstrategie 31
Artikel 40. Samenwerking met de Infrastructuurbeheerder 31
Artikel 41. Samenwerking met de Consumentenorganisaties 32
Artikel 42. Verzoeken tot het rijden van extra diensten voor derden 33
4.3 Overige maatregelen om (de betaling voor) de deur-tot-deurreis te vereenvoudigen 33
Artikel 43. Enkelvoudig in- en uitchecken 33
Artikel 44. Verkoop en betaling van kaarten via derden 33
5. Het maatschappelijk optimaal benutten van de publieke investeringen in het spoorsysteem als geheel 35
Artikel 45. Ontwikkeling van de materieelvloot bij systeemsprongen 35
Artikel 46. Maatschappelijk optimaal aansluiten van de Dienstregeling op beschikbare Infrastructuur 35
Artikel 47. Investeren in nieuw of aangepast materieel 36
Artikel 48. Materieelparkplan 36
Artikel 49. Minimale eisen aan comfort van materieelvloot 37

CONCEPT

Artikel 50. Introductie nieuw materieel en/of significante technische wijzigingen aan materieel ... 37
6. Het komen tot een verbeterde sturings- en verantwoordingsrelatie tussen de Concessieverlener en NS ... 38
6.1 Sturing en verantwoording ... 38
Artikel 51. Procedure totstandkoming Vervoerplan en Beleidsprioriteitenbrief ... 38
Artikel 52. Prestatie-Indicatoren en Programma's ... 39
Artikel 53. Beheer van de Concessie ... 40
Artikel 54. Kwaliteitsmanagementsysteem ... 40
Artikel 55. Financiële verantwoording ... 41
Artikel 56. Verantwoording ... 41
Artikel 57. Bonus-malus systematiek ... 42
Artikel 58. Midterm review ... 43
Artikel 59. Evaluatie ... 43
Artikel 60. Benchmark ... 44
Artikel 61. Programma ... 44
Artikel 62. Verbeterplan ... 45
6.2 De beschikbaarheid van informatie en data ... 46
Artikel 63. Transparantie ... 46
Artikel 64. Informatieverstrekking ... 46
Artikel 65. CIS ... 46
Artikel 66. Voorwaarden aan CIS ... 48
Artikel 67. Dataformats ... 48
6.3 Innovatie ... 48
Artikel 68. Innovatie- en ontwikkelagenda ... 48
Artikel 69. Uitvoering geven aan netwerkontwikkeling en systeemsprongen ... 49
Artikel 70. Pilots en experimenten ... 49
7. Opvolging van de Concessie ... 50
Artikel 71. Informatiebepalingen ... 50
Artikel 72. Productiemiddelen ... 50
Artikel 73. Informatieverplichting van NS-reizigersdata ... 50
8. Slotbepalingen ... 51
Artikel 74. Concessieprijs/-subsidie ... 51
Artikel 75. Uitvoering van de Concessie ... 51
Artikel 76. Vaststelling Netto Financieel Effect ... 51
Artikel 77. Riscoverdelingsafspraak reizigerskilometers ... 52
Artikel 78. Onvoorziene omstandigheden en gevolgen daarvan ... 53

CONCEPT

Artikel 79. Onzekere ontwikkelingen i.r.t. Bodem- en Streefwaarden 54
Artikel 80. Ontheffing 55
Artikel 81. Looptijd en overgangsrecht 55
Bijlage 1 Overzicht Prestatie-Indicatoren en Informatie-Indicatoren 57
Bijlage 2 Voorgeschreven informatie in CIS en specifiek benodigde informatie 64
Bijlage 3 Halfjaarverantwoording 67
Bijlage 4 Jaarverantwoording 69
Bijlage 5 Financiële verantwoording en prognose 71
Bijlage 6 Eisen aan het Vervoerplan 80
Bijlage 7 Lijst van stations 82
Bijlage 8 Programma's bij aanvang van de Concessie 94
Bijlage 9 Overzicht samenwerking 95
Bijlage 10 Volume van de Concessie 98
Bijlage 10A Eisen aan het Productiemodel 110
Bijlage 11 Minimaal op te leveren informatie bij overgang Concessie 111
Bijlage 12 Geld terug bij vertraging 113
Algemene toelichting vervoerconcessie 2025 - 2033 114
Artikelsgewijze toelichting 126

CONCEPT

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

Gelet op de artikelen 20, eerste lid, 35a, 43c, tweede lid, en 64, eerste lid, van de Wet personenvervoer 2000;

Gelet op het Beleidsvoornemen gunning vervoerconcessie hoofdrailnet van 29 juni 2021 en het Programma van Eisen, zoals op 13 december 2022 is vastgesteld;

Gelet op de beraadslagingen met de Tweede Kamer der Staten-Generaal van PM (momenten waarop concept concessie in TK is behandeld;

Gehoord de Consumentenorganisaties in het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (advies van 8 juni 2023 en advies van 28 juli 2023) en ProRail (advies van 5 juni 2023);

PM: Gelet op het feit dat NS deze Concessie [zonder voorbehoud] heeft aanvaard;

OVERWEGENDE:

BESLUIT:

Aan NS Reizigers B.V., statutair gevestigd te Utrecht en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel en Fabrieken voor Utrecht en omstreken onder nummer 30012558, de volgende Concessie te verlenen:

CONCEPT

1. Algemeen

Artikel 1. Definities

In deze Concessie wordt verstaan onder:

Alternatieve Reisoptie
Reismogelijkheid die NS aanbiedt als vervanging, op het moment dat de reguliere treindienst niet mogelijk is vanwege een Buitendienststelling of een treindienstverstoring.

Bestuursakkoord Toegankelijkheid-OV
Het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032.

Beleidsdoel "Deur-Tot-Deurreis"
Een beleidsdoel van de Concessieverlener waarbij wordt ingezet op een zo drempelloos mogelijke deur-tot-deurreis, waarin de reiziger zo optimaal en makkelijk mogelijk gebruik kan maken van de verschillende modaliteiten in combinatie met elkaar.

Beleidsprioriteitenbrief
Brief als bedoeld in artikel 51 van de Concessie.

Bodemwaarde
Waarde voor het jaarlijks minimaal te realiseren prestatieniveau op een prestatie-indicator.

Brede Groep Reizigers
Een groep NS-reizigers waaronder mensen met een beperking, senioren, laaggeletterden en digitaal minder vaardigen, toeristen, niet-Nederlandstaligen, incidentele OV-reizigers, internationale reizigers, jongeren, studenten en forensen (ongeacht waar zij hun reis- of Vervoerbewijs hebben aangeschaft).

Buitendienststelling
Een situatie waarin NS de reguliere treindienst niet kan uitvoeren als gevolg van tijdig vooraf door de Infrastructuurbeheerder aangekondigde geplande werkzaamheden.

CIS
Concessie Informatie Systeem beheerd door NS

Concessie
De Concessie die de Concessieverlener met dit besluit aan NS verleent en waarbij NS wordt belast met het beheer en de exploitatie van openbare personenvervoersdiensten.

Concessieverlener
De concessieverlener, bedoeld in artikel 20, eerste lid, van de Wet;

Consumentenorganisaties
De Consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (LOCOV) of in een door de Concessieverlener aan te wijzen opvolger daarvan.

Dal(uren)
De periode op maandag t/m vrijdag tussen 09:00 en 16:00 uur en tussen 18:30 en 06:30 uur en op zaterdagen, zondagen en feestdagen.

Decentrale Overheid
Concessieverlener als bedoeld in artikel 20, tweede en derde lid, van de Wet.

CONCEPT

Decentrale Vervoerder
Vervoerder die een Concessie, verleend door een Decentrale Overheid, uitvoert.

Dienstregeling
De dienstregeling, bedoeld in artikel 1 van de Wet, voor de treindiensten vallend onder de Concessie.

Eindbeeld
Het eindbeeld, omschreven in Bijlage 10.

European Rail Traffic Management System (ERTMS)
De Europese standaard voor treinbeveiliging -en besturing als bedoeld in de TSI Besturing en Seingeving (TSI CCS).

HRN
Hoofdrailnet bestaande uit de spoorvervoerdiensten die als zodanig zijn aangewezen bij het Besluit hoofdrailnet.

HSWI (Hoofdspoorweginfrastructuur)
Hoofdspoorweginfrastructuur als bedoeld in artikel 1 van de Spoorwegwet.

Informatie-Indicator (II)
Maatstaf voor een niet bindende prestatie van NS.

Infrastructuurbeheerder
De organisatie die verantwoordelijk is voor de (nieuw)bouw en instandhouding van de Nederlandse (rail-)infrastructuur en verantwoordelijk voor het leiden van het verkeer over de HSWI en de eerlijke, niet discriminerende en transparante verdeling van de capaciteit van de HSWI.

IGA (Ingebruikname Advies)
Het IGA geeft een onderbouwde verwachting van de betrouwbaarheid van de treindienst en bevat tenminste de geprognosticeerde uitval en punctualiteit en eventueel bijbehorende mitigerende maatregelen.

IPB (Integraal Proefbedrijf)
Door NS integraal proefdraaien ten behoeve van de introductie van nieuw of gereviseerd treinmaterieel. IPB beslaat de commerciële validatie testen (CVT), eventueel aangevuld met één of meer productstappen.

Mobility as a Service (MaaS)
Het aanbod van (multimodale) mobiliteitsdiensten, waarbij op maat gemaakte reismogelijkheden via een digitaal platform met realtime informatie aan klanten kan worden aangeboden inclusief betaling en afhandeling van transacties.

MaaS-dienstverlener
Partij die de MaaS-dienst levert aan haar klanten, waaronder zakelijk klanten, en daarvoor overeenkomsten sluit met aanbieders van vervoersdiensten.

Netto Financieel Effect
Het Netto Financieel Effect overeenkomstig artikel 4, eerste lid, onder b, van (en de bijlage bij) de Verordening (EG) Nr. 1370/2007 van het Europees Parlement en de Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende het openbaar personenvervoer per spoor en over de weg en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 1191/69 van de Raad en Verordening (EEG) nr. 1107/70 van de Raad (PbEU 2007, L 315).

CONCEPT

NOVB
Nationaal Openbaar Vervoer Beraad, samenwerkingsverband van concessieverleners en concessiehouders op concessie-overstijgende onderwerpen ten behoeve van de doorontwikkeling van OV-betaalwijzen en belangen van de reiziger.

NS
De concessiehouder van deze Concessie: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid NS Reizigers B.V.

OV-betaalsysteem
Het landelijk systeem dat is ingericht op het reizen met een digitaal Vervoerbewijs en het elektronisch betalen in het openbaar vervoer.

Prestatie-Indicator
Maatstaf voor een bindende prestatie met een Bodemwaarde en een Streefwaarde.

Programma
Samenhangend pakket van maatregelen dat gericht is op een specifiek doel, onderwerp of gebied gerelateerd aan de uitvoering van de Concessie.

Productiemodel
Productiemodel als beschreven in Bijlage 10A.

Relevante Communicatiekanalen
Bij de inwerkingtreding van de Concessie betreffen dit tenminste: chat, telefoon, website en mobiele applicaties.

Reisinformatie
Reisinformatie is informatie gericht op NS-reizigers over de actuele situatie van treindiensten.

Reisproduct
Reisrecht of kortingsrecht, uitgegeven door NS of een andere vervoerder.

Service op stations
Het op de Stations te woord staan van NS-reizigers, verstrekken van (reis)informatie, beantwoorden van vragen over het treinvervoer op het HRN en het geven van informatie over aansluitingen op overig (OV) vervoer.

Spits(uren)
De periode op werkdagen van 06:30 tot 09:00 uur (ochtendspits) en van 16:00 tot 18:30 uur (avondspits).

Streefwaarde
Waarde voor na te streven prestatieniveau op een Prestatie-Indicator in 2029 en 2033.

Vervoerplan
Een door NS jaarlijks op te stellen plan als bedoeld in artikel 51 van de Concessie en artikel 35a van de Wet, met inachtneming waarvan NS de Concessie uitvoert.

Vervoerbewijs
Het bewijs dat een NS-reiziger gerechtigd is om een bepaalde reis te maken, dat NS ten tijde van de betreffende reis als vervoerbewijs erkent. Het vervoerbewijs kan bestaan uit een digitaal Reisproduct op een gegevensdrager, eventueel in combinatie met voldoende saldo, of uiteen papieren kaartje, e-ticket, eenmalige OV-chipkaart of een van de overige vervoerbewijzen van NS of van andere vervoerders.

CONCEPT

Wet
De Wet personenvervoer 2000.

CONCEPT

2. De scope van de Concessie

Artikel 2. Reikwijdte en opgave voor NS

1. NS is in Nederland exclusief gerechtigd tot het uitvoeren van het openbaar personenvervoer per trein over de verbindingen die zijn aangewezen in het 'Besluit hoofdrailnet' en die zijn opgenomen in de Concessie, onder de in de Concessie genoemde voorwaarden.

2. Onverminderd het vorige lid is NS ingevolge deze Concessie tevens gerechtigd om de spoorvervoerdienst tussen Utrecht Centraal en Utrecht Maliebaan uit te voeren. Vanwege het bijzondere karakter van deze spoorvervoerdienst zijn de overige artikelen van de Concessie niet van toepassing op deze spoorvervoerdienst, tenzij dat uitdrukkelijk in de Concessie is bepaald.

3. De Intercity naar Brussel, als bedoeld in artikel 5, maakt in ieder geval tot aan de grens deel uit van de Concessie. De grensoverschrijdende verbindingen genoemd in artikel 4 maken tot aan de grens deel uit van de Concessie.

4. De stations, bedoeld in artikel 25, derde lid, van de Wet, waartussen de spoorvervoerdiensten worden afgewikkeld, zijn de stations, opgenomen in Bijlage 7, aangevuld met stations die na inwerkingtreding van de Concessie worden aangelegd aan de spoorwegverbindingen die zijn aangewezen in het 'Besluit hoofdrailnet'.

5. Deze Concessie laat onverlet:
   a. de vóór verlening van deze Concessie bestaande rechten voortvloeiend uit andere op grond van artikel 20, vierde lid, van de Wet, verleende concessies, in termen van frequenties per uur per richting per station, voor zover benut in het dienstregelingsjaar 2024, om openbaar vervoer per trein te verrichten tussen de volgende stations, de tussengelegen stations daarbij inbegrepen:
      i. Elst en Arnhem Centraal;
      ii. Blerick en Venlo;
      iii. Maastricht Randwyck en Maastricht;
      iv. Arnhem Centraal en Arnhem Velperpoort;
      v. Amersfoort Centraal en Hoevelaken;
      vi. Groningen en Groningen Europapark;
      vii. Enschede en Wierden;
      viii. Roermond en Sittard;
      ix. Sittard en Maastricht;
      x. Sittard en Heerlen.
   b. een uitbreiding van een frequentie van een concessie als bedoeld in onderdeel a, mits een dergelijke uitbreiding (i) per saldo een substantiële verbetering inhoudt voor de totale groep reizigers, (ii) het continueren van de bestaande dienstverlening door NS niet in de weg staat, (iii) NS niet belemmert in het nakomen van de verplichtingen van deze Concessie en (iv) geen substantieel financieel nadeel voor NS oplevert. De Concessieverlener treedt in overleg met de betrokken Decentrale Overheid en Decentrale Vervoerder indien voor de uitbreiding van de frequentie niet voldaan is aan één of meer omstandigheden als bedoeld in de vorige zin.

Artikel 3. Bediening nieuwe stations

1. Initiatieven voor nieuwe stations worden besproken binnen de landsdelige OV & Spoortafels. NS onderzoekt samen met de betrokken Decentrale Overheden en de Infrastructuurbeheerder de maatschappelijke wenselijkheid van nieuwe stations op grond van attractiviteit voor reizigers in het openbaar vervoer, maakbaarheid in de Dienstregelingen van de betrokken vervoerders en betaalbaarheid van de bediening.

CONCEPT

2. NS beoordeelt verzoeken tot het afgeven van een bedieningsgarantie binnen het van toepassing zijnde afsprakenkader[1], op de wijze als beschreven in artikel 42.

3. NS geeft een bedieningsgarantie af als uit het gezamenlijke onderzoek op de genoemde criteria van het eerste lid een per saldo positief resultaat blijkt, en daarnaast het nieuwe station bijdraagt aan een kostendekkende exploitatie van het HRN. In de landsdelige tafel worden afspraken gemaakt over de betaalbaarheid.

4. Met inachtneming van het eerste en derde lid bepaalt de Concessieverlener in welke bedieningscategorie als bedoeld in Bijlage 7, het nieuwe station wordt ingedeeld. In voorkomend geval treden NS en de Concessieverlener in overleg om afspraken te maken over de financiële gevolgen, met inachtneming van artikel 76, achtste en negende lid.

Artikel 4. Kort grensoverschrijdend verkeer

1. NS voert een treindienst tussen Roosendaal en Antwerpen uit met een frequentie per richting per dag van 17 keer op werkdagen, 16 keer op zaterdagen en 14 keer op zon- en feestdagen. NS deelt de ambitie van Rijk en regio om de treindienst verder te ontwikkelen middels het verhogen van de frequentie (tot maximaal een halfuursdienst) en/of het verkorten van de reistijd, wanneer de techniek en de veiligheid dit toelaten. In de situatie dat de frequentie wordt verhoogd treden NS en Concessieverlener in overleg om afspraken te maken over de financiële gevolgen.

2. NS voert een treindienst tussen Maastricht en Luik uit met een frequentie per richting per dag van 18 keer op werkdagen, 17 keer op zaterdagen en 16 keer op zon- en feestdagen

3. NS en Concessieverlener onderschrijven de ambitie om de verbinding, als bedoeld in het tweede lid, op den duur in te richten als een drielandentrein, waarbinnen een koppeling geldt tussen de huidige verbinding Maastricht – Luik en de verbinding Maastricht – Aken uit de regionale concessie Limburg. De verbinding, bedoeld in het tweede lid, zal op een tijdig met NS afgestemd moment worden gedecentraliseerd. Dit moment zal zijn op één van de volgende momenten:
   a. bij een wijziging van de Concessie ten gevolge van de midterm review, bedoeld in artikel 58;
   b. bij aanvang van de nieuwe Concessie verleend door de Provincie Limburg; of
   c. na afloop van deze Concessie.

4. NS voert een Intercitydienst uit tussen Eindhoven en Aken, zodra de infrastructuur daarvoor gereed is en overeenstemming is over onder meer de lijnvoering en financiering. NS en de Concessieverlener treden in overleg over de frequentie en bediening van deze treindienst. In voorkomend geval treden NS en Concessieverlener in overleg, met inachtneming van artikel 76, achtste en negende lid, om afspraken te maken over de financiële gevolgen. Indien NS en de Concessieverlener geen overeenstemming bereiken, treden zij in overleg. NS werkt mee aan een mogelijke variant voor de dagranden totdat de Intercitydienst uitgevoerd kan worden.

Artikel 5. Verbindingen naar België

1. NS voert een treindienst uit tussen Nederland en Brussel, met een frequentie van tweeëndertig treinen per richting per dag. Van deze tweeëndertig treinen rijden:
   a. zestien treinen per richting per dag tussen Amsterdam, Schiphol Airport, Rotterdam Centraal en Brussel;
   b. zestien treinen per richting per dag tussen Rotterdam Centraal, Breda en Brussel.

2. De treindiensten, bedoeld in het eerste lid maken tussen Schiphol Airport en Rotterdam Centraal en tussen Rotterdam Centraal en Antwerpen Centraal, daar waar van toepassing, gebruik van de hogesnelheidsinfrastructuur.

[1] Kamerstukken II, 2010/2011, 31801, nr. 19.

CONCEPT

3. Voor de treindiensten bedoeld in het eerste lid geldt dat de afspraken over de lijnvoering onder voorbehoud zijn van afspraken die worden gemaakt met buitenlandse partijen.

4. Voor internationale reizen met de treinen, bedoeld in het eerste lid, geldt de tariefstructuur voor Non-Integrated Reservation Tickets, als vastgesteld in de Internationale Spoorwegunie. Voor binnenlandse reizen in die treinen gelden de reguliere reisproducten en tarieven van NS. NS treft zover redelijkerwijs mogelijk maatregelen om reizigers uit het buitenland te faciliteren bij het gebruik van het OV-betaalsysteem.

Artikel 6. Voorzieningen grensoverschrijdende verbindingen

1. NS zal voorzieningen treffen om de reizigers gemakkelijk gebruik te laten maken van de grensoverschrijdende verbindingen, bedoeld in artikelen 4 en 5. Onder deze voorzieningen worden in ieder geval verstaan: Reisinformatie en verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen.

2. NS spant zich in door het benoemen van een eventuele overstap in bepaalde reisinformatiemiddelen op de daarvoor in aanmerking komende stations. Het gaat hierbij om de snelste verbindingen naar de belangrijkste bestemmingen vlak over de Nederlandse grens met maximaal één overstap in Nederland.

3. NS spant zich in de in CER-verband opgestelde verbeteringen (CER Ticketing Roadmap) ten aanzien van Reisinformatie en verkoopbaarheid te implementeren.

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

1. De bedieningspatronen en de reistijden in de artikelen 4 en 5 gelden onder het voorbehoud dat NS, of vervoerders waarmee NS samenwerkt, de daarvoor benodigde spoorcapaciteit krijgt toebedeeld. Indien NS, of vervoerders waarmee NS samenwerkt, de benodigde spoorcapaciteit niet toebedeeld krijgt, meldt NS dit zo spoedig mogelijk aan de Concessieverlener en geeft daarbij inzicht in de onderzochte eventuele alternatieven.

2. NS vraagt de spoorcapaciteit die zij nodig heeft voor de uitvoering van het bedieningspatroon bedoeld in de artikelen 4 en 5 tijdig aan bij de Infrastructuurbeheerder.

3. NS behoeft niet aan de voorschriften van de artikelen 4 en 5 te voldoen, indien zij daartoe niet in staat is, omdat andere spoorvervoerders, ook na tussenkomst door de Concessieverlener:
   a. haar de daarvoor noodzakelijke medewerking weigeren (waaronder het niet ter beschikking stellen van materieel) of slechts onder onredelijke voorwaarden medewerking willen verlenen;
   b. de vereiste toestemming niet hebben verkregen, van het voor die spoorvervoerder relevante bevoegde gezag.

4. Indien een in het derde lid bedoelde spoorvervoerder aan het uitvoeren van een in artikelen 4 en 5 genoemde treindienst aanvullende financiële voorwaarden verbindt, komen deze voor rekening van NS voor zover daartoe een uitdrukkelijke contractuele verplichting bestaat.

Artikel 8. Vaststelling volume

1. NS geeft uitvoering aan een Dienstregeling die voorziet in het aantal treinen per baanvak per richting per uur (frequenties) als opgenomen in Bijlage 10 en maakt daarbij onderscheid tussen de periodes van de dag en week zoals in Bijlage 10 opgenomen.

2. In 2027 actualiseert Concessieverlener Bijlage 10 voor de jaren 2030 en verder. Eventuele wijzigingen ten gevolge van de actualisatie worden formeel vastgelegd bij de midterm review, bedoeld in artikel 58. De actualisatie ziet op onderdelen 1b, 1c, 2 en 4 van Bijlage 10. De actualisatie vindt plaats om:
   a. wijzigingen in wet- en regelgeving te kunnen verwerken;
   b. het volume af te kunnen stemmen op de vervoervraag, mede op basis van actuele markt- en capaciteitsanalyses, bijvoorbeeld om ruimtelijke ontwikkelingen op te kunnen

CONCEPT

vangen en waarbij het uitgangspunt is dat de frequenties tenminste het aantal weergegeven in Bijlage 10, annex 2, bedraagt en alleen bij uitzondering hoger is dan het Eindbeeld zoals dat bij de inwerkingtreding van de Concessie is vastgelegd in Bijlage 10;

Deze actualisatie behoeft afstemming met NS. Het bepaalde in artikel 76, achtste en negende lid, is van toepassing.

3. De Dienstregeling voorziet minimaal in de bediening per station als opgenomen in Bijlage 10 in combinatie met Bijlage 7.

4. NS is gerechtigd af te wijken van het bepaalde in het eerste lid en een hoger volume te rijden, welk volume dan geacht wordt deel te zijn van het onder het eerste lid en Bijlage 10 bepaalde volume:

   a. wanneer wijzigingen in wet- en regelgeving hiertoe nopen;
   b. bij werkzaamheden en structurele beperkingen van de HSWI op andere trajecten die tot aanpassing van de Dienstregeling (en daarmee frequenties) leiden;
   c. wanneer dit nodig is om de vervoervraag te bedienen in geval van evenementen;
   d. ten behoeve van optimalisaties van de Dienstregeling op verzoek van stakeholders;
   e. in geval dat NS een dienst in opdracht van derden rijdt, als bedoeld in artikel 42, zolang deze diensten in totaliteit geen grotere jaarlijkse waarde hebben dan 7.500.000 euro of het minder dan 500.000 geboden treinkilometers betreft;
   f. als gevolg van ruimtelijke ontwikkelingen. De afwijkingen in het kader van ruimtelijke ontwikkelingen worden afgestemd met de Concessieverlener.

5. NS is, gerechtigd om in afwijking van het eerste lid een lager volume te rijden:
   a. in de gevallen beschreven in het vierde lid, onder a, c en d;
   b. bij werkzaamheden en structurele beperkingen van de betreffende HSWI (waaronder te laat opgeleverde HSWI);
   c. wanneer de vervoervraag het volume als beschreven in het eerste lid niet rechtvaardigt, tot maximaal 9 procent op jaarbasis van het totaal van treinkilometers zoals volgt uit het van toepassing zijnde onderdeel als beschreven in respectievelijk 1a (Startbeeld van de Concessie(2025)), 1b (Tussenliggende periode van de Concessie (2026-2032)), 1c (Toegroei naar het eindbeeld van de Concessie (2030-2032)) en 1d (Eindbeeld van de Concessie (2033)) van Bijlage 10, waarbij de minimale stationsbediening als bedoeld in het derde lid en de Prestatie-Indicatoren als bedoeld in artikel 52, eerste lid, onverminderd gelden. NS onderbouwt de afwijkingen met vervoerinzichten. NS geeft door middel van het Productiemodel voor elke afwijking als bedoeld in dit vijfde lid, onderdeel c, de periode in jaren aan dat zij minder rijdt dan zij op grond van het eerste lid geacht wordt te rijden.
   d. ten behoeve van een seizoens- of weersafhankelijke Dienstregeling op daartoe geëigende trajecten.

6. De uitwerking van het Volume, bepaald in dit artikel, wordt door NS opgenomen in het Productiemodel. Het doel van het Productiemodel is om derden inzicht te geven in de (voorgenomen) ontwikkelingen van het aangeboden vervoer. De eisen aan het Productiemodel zijn nader uitgewerkt in Bijlage 10A, waarbij:
   a. het Productiemodel inzicht geeft in het uitgewerkte volume respectievelijk één en twee jaar voor het betreffende dienstregelingsjaar;
   b. NS het Productiemodel jaarlijks in januari met de Concessieverlener deelt en ervoor zorgt dat het Productiemodel publiekelijk toegankelijk is zodat Decentrale Overheden, Consumentorganisaties en andere vervoerders hier kennis van kunnen nemen.

7. Ingrijpende afwijkingen op grond van het vierde en vijfde lid, die ten tijde van het aanleveren van het Productiemodel nog niet bekend zijn, meldt NS zo spoedig mogelijk aan de Concessieverlener. Deze wijzigingen worden ook gedeeld met de Decentrale Overheden en Consumentenorganisaties.

8. Ad hoc wijzigingen, zoals bijsturing en de Landelijk Uitgedunde Dienstregeling, vallen buiten de reikwijdte van dit artikel en Bijlage 10 en zijn onderdeel van het Volume van de Concessie.

CONCEPT

9. Dit artikel en bijlage 10 beperken in geen geval faciliterende verplaatsingen van treinen, zoals het verplaatsen van treinen voor het begin en na het eind van een dienst van of naar een opstelterrein of onderhoudslocatie. Deze verplaatsingen zijn mogelijk als aanvulling op het in Bijlage 10 beschreven volume van deze Concessie.

CONCEPT

3. Het bieden van een zo goed mogelijk vervoersproduct aan de NS-reiziger

3.1 Een optimale logistiek

Artikel 9. Logistieke prestatie-eisen

1. NS optimaliseert de reistijd voor de gemiddelde NS-reiziger, door in haar dienstverlening aandacht te hebben voor het volgende:
   a. een zo kort mogelijke reistijd in de trein, mede dankzij zoveel mogelijk directe verbindingen;
   c. zo optimaal mogelijke overstaptijden en aansluitingen (indien mogelijk cross-platform), zowel binnen het HRN als bij aansluitingen met andere vervoerders;
   d. een zo kort mogelijke wachttijd;
   e. een zo goed mogelijk herkenbaar en gelijkmatig verdeeld uurpatroon.

2. NS toont het in het eerste lid gestelde aan volgens de eisen, opgenomen in Bijlage 10A en vermeldt dat voorafgaand aan ieder concessiejaar, inclusief het eerste concessiejaar, in het Productiemodel.

Artikel 10. Vervangend vervoer bij werkzaamheden

1. NS spant zich, in samenwerking met de Infrastructuurbeheerder en andere stakeholders, in om het vervoer gedurende geplande werkzaamheden met zo min mogelijk hinder voor NS-reizigers te laten plaatsvinden.

2. NS brengt de effecten van deze geplande werkzaamheden op de reisroutes van NS-reizigers in kaart. NS mitigeert deze effecten door het vooraf uitwerken van effectieve maatregelen. NS werkt waar nodig samen met de Infrastructuurbeheerder en andere stakeholders zoals Decentrale Overheden en Decentrale Vervoerders. In geval van een Buitendienststelling zorgt NS voor (een) Alternatieve Reisoptie(s) met een zo kort als redelijkerwijs mogelijke reistijd. Hierbij heeft NS aandacht voor de Brede Groep Reizigers en voor NS-reizigers die een fiets willen meenemen.

3. Als Alternatieve Reisoptie mogen in geval van een Buitendienststelling fungeren:
   a. één of meerdere Alternatieve Reisopties per trein van NS met een maximale extra reistijd van 45 minuten, met voldoende capaciteit om alle NS-reizigers die naar verwachting gebruik zullen maken van een Alternatieve Reisoptie, per trein van NS te vervoeren en met zitplaatsen voor zo veel mogelijk NS-reizigers; of
   b. regulier openbaar vervoer van één of meer andere vervoerders met een maximale extra reistijd van 45 minuten, waarbij de vervoerbewijzen van NS geldig zijn voor de Alternatieve Reisopties (waartoe NS met die andere vervoerders afspraken maakt)

4. Indien een Alternatieve Reisoptie als bedoeld in het derde lid, niet beschikbaar is, zorgt NS voor treinvervangend bus- of taxivervoer als Alternatieve Reisoptie voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is, waarbij NS ernaar streeft dat dit treinvervangend vervoer voor de NS-reiziger een maximale extra reistijd heeft van 45 minuten. Als een Alternatieve Reisoptie als bedoeld in het derde lid, beschikbaar is, maar niet binnen de genoemde grens van 45 minuten extra reistijd blijft, geldt de verplichting om treinvervangend bus- of taxivervoer in te zetten enkel als dat treinvervangend vervoer naar verwachting een reistijd oplevert die minimaal 5 minuten korter is dan de Alternatieve Reisoptie als bedoeld in het derde lid.

Artikel 11. Vervangend vervoer bij treindienstverstoringen

1. In het geval van een treindienstverstoring met als gevolg dat de reguliere treindienst niet uitgevoerd kan worden op een baanvak, zorgt NS op een zo kort mogelijke termijn voor Alternatieve Reisopties met zo kort mogelijke omreistijden voor zover dit redelijkerwijs mogelijk en noodzakelijk is. NS biedt daarbij aan de NS-reiziger één of meerdere van de volgende Alternatieve Reisopties aan:

CONCEPT

a. één of meerdere Alternatieve Reisopties per trein, gereden door NS;
b. regulier (openbaar) vervoer van één of meerdere andere vervoerders, waarbij de vervoerbewijzen van NS geldig zijn voor de Alternatieve Reisopties (waartoe NS met die andere vervoerders afspraken maakt)

NS stelt hiertoe een draaiboek met scenario's op, waarin zij, in overleg met de Infrastructuurbeheerder en waar relevant, na afstemming met de Decentrale Overheden en andere vervoerders (decentraal en open toegang), afhandelingsscenario's opneemt voor toekomstige treindienstverstoringen.

2. In de uitwerking van de afhandelingsscenario's, benoemd in het eerste lid heeft NS aandacht voor de Brede Groep Reizigers en voor NS-reizigers die een fiets willen meenemen.

3. Indien NS daartoe aanleiding en mogelijkheden ziet, stelt zij verbeteracties (inclusief financiële gevolgen) ten aanzien van Alternatieve Reisopties voor aan de Concessieverlener. NS neemt afgestemde verbeteracties op verzoek van de Concessieverlener op in het Vervoerplan.

4. NS brengt NS-reizigers die stranden (bijvoorbeeld door vertraging of uitval van de laatste trein van NS), met vervangend vervoer naar hun eindbestemming in Nederland (tot de deur) tenzij die stranding veroorzaakt is door een andere vervoerder. NS spant zich in om afspraken te maken met andere vervoerders over de manier waarop om wordt gegaan met gestrande NS-reizigers. Indien een gestrande NS-reiziger geen contact kan krijgen met een servicemedewerker van NS, is de NS-reiziger gerechtigd zelf vervangend vervoer te regelen en binnen redelijkheid de kosten daarvan te declareren bij NS. NS zal de gedeclareerde kosten binnen de door NS uitgewerkte en op haar website bekendgemaakte voorwaarden vergoeden.

5. In de jaarlijkse verantwoordingsrapportage, bedoeld in Bijlage 4, rapporteert NS over impactvolle treindienstverstoringen.

Artikel 12. Vervoerscapaciteit

1. NS biedt voldoende vervoerscapaciteit door te voldoen aan de Bodemwaarde en te streven naar de Streefwaarde behorende bij de Prestatie-Indicator 'Aantal drukke treinen per week in de Spits', als genoemd in Bijlage 1.

2. NS biedt voldoende kans op een zitplaats door te voldoen aan de Bodemwaarde en te streven naar de Streefwaarde behorende bij de Prestatie-Indicatoren 'Zitplaatskans[2] in de Spits tweede klas' en 'Zitplaatskans in het Dal tweede klas', als genoemd in Bijlage 1.

3. NS biedt via een dashboard op haar website maandelijks inzicht in zitplaatskans in het Dal tweede klas en zitplaatskans in de Spits tweede klas[3] per aankomststation en voor de twintig meest voorkomende reisrelaties[4] naar elk aankomststation.

Artikel 13. Spreiden

1. NS neemt in het Vervoerplan concrete maatregelen op om NS-reizigers beter te spreiden over de uren van de dag en/of over de week. Bijvoorbeeld door het reizen in het Dal en/of op bepaalde dagen van de week te stimuleren en/of verschuivingen binnen de Spits te stimuleren. Bij de maatregelen die NS neemt, neemt zij een brede nationale (en regionale) multimodale context in ogenschouw. De maatregelen betreffen onder andere:
   a. communicatiemaatregelen;

[2] Wanneer de overgang naar Zitplaatstijd is gemaakt, zal dit Zitplaatstijd in plaats van Zitplaatskans betreffen.

[3] Wanneer de overgang naar Zitplaatstijd is gemaakt, zal dit Zitplaatstijd in plaats van Zitplaatskans betreffen. En zal er op stop-stop trajecten worden gerapporteerd in plaats van op reisrelaties.

[4] Een reisrelatie is een relatie tussen een vertrekstation en een aankomststation, waartussen een reis op enkel het hoofdrailnet (al dan niet met overstap) mogelijk is; bijvoorbeeld Utrecht Vaartsche Rijn – Schiphol. Het betreft dus de 'reis van de NS-reiziger'.

CONCEPT

b. overleg, samenwerking en/of gerichte afspraken met onderwijsinstellingen, grote werkgevers, werkgevers- en werknemersorganisaties en relevante overheidsorganisaties. NS maakt daarbij gebruik van ervaringen met reizigersgedrag;
c. beprijzing: NS kan de tarieven differentiëren naar tijd en/of plaats. NS motiveert deugdelijk in het Vervoerplan waarom differentiatie kan bijdragen aan spreiding van NS-reizigers over de dag en/of over de week. Differentiatie vindt plaats binnen de kaders, gesteld in artikel 30, vierentwintigste lid.

Het staat NS vrij om aanvullend op bovenstaande maatregelen alternatieve maatregelen te ontwikkelen die bijdragen aan het spreiden van NS-reizigers over de dag en/of over de week, bijvoorbeeld via proposities.

2. NS voert bovenstaande maatregelen uit en onderzoekt het effect van het totaalpakket aan maatregelen op het spreiden van NS-reizigers over de dag en over de week. NS neemt de belangrijkste conclusies van dit onderzoek op in het Vervoerplan.
3. NS deelt de onderzoeksresultaten, bedoeld in het tweede lid, behoudens voor zover het bedrijfsvertrouwelijke informatie betreft als vastgesteld volgens artikel 64, zesde lid, op verzoek van de Concessieverlener met Decentrale Overheden, Consumentenorganisaties, andere vervoerders, onderwijsinstellingen, werkgevers- en werknemersorganisaties, MaaS-dienstverleners, aanbieders van zakelijke mobiliteitsdiensten en deelmobiliteitaanbieders.
4. NS zorgt ervoor dat het onderzoek, bedoeld in het tweede lid, dusdanig is opgezet dat de Concessieverlener kan beoordelen wat het generieke en waar mogelijk specifieke effect was van de maatregelen op korte en middellange termijn en waar en op welk tijdstip deze maatregelen het meest effectief waren.
5. NS sluit ten behoeve van het spreiden, bedoeld in het eerste lid, aan op een landelijk kader als het NOVB of overige landelijke afspraken voor zover die er zijn.

Artikel 14. Punctualiteit en uitval

1. NS biedt haar NS-reizigers een betrouwbaar vervoersproduct door te voldoen aan de Bodemwaarde en te streven naar de Streefwaarde behorende bij:
   a. de Prestatie-Indicatoren 'Reizigerspunctualiteit 3 minuten HRN' en 'Reizigerspunctualiteit 10 minuten HRN' als genoemd in Bijlage 1;
   b. de Prestatie-Indicator 'Impactvolle verstoringen veroorzaakt door NS', als genoemd in Bijlage 1; en
   c. de Prestatie-Indicator 'Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders' als genoemd in Bijlage 1.
2. NS biedt via een dashboard op haar website maandelijks inzicht in reizigerspunctualiteit 3 minuten HRN en reizigerspunctualiteit 10 minuten HRN. Dat wil zeggen per aankomststation en voor de twintig meest voorkomende reisrelaties[5] naar elk aankomststation.

3.2 Een comfortabel, gemakkelijk te gebruiken en toegankelijk vervoersproduct

Artikel 15. Toegankelijkheid

1. NS spant zich in voor de maatschappelijke ambitie om het OV zoveel mogelijk toegankelijk te maken voor de Brede Groep Reizigers, om mogelijk te maken dat de Brede Groep Reizigers zich in principe zelfstandig kan verplaatsen met treindiensten vallend onder deze Concessie en daarmee beter in de gelegenheid wordt gesteld aan het openbare leven deel te nemen.

[5] Een reisrelatie is een relatie tussen een vertrekstation en een aankomststation, waartussen een reis op enkel het HRN (al dan niet met overstap) mogelijk is; bijvoorbeeld Utrecht Vaartsche Rijn – Schiphol. Het betreft dus de 'reis van de Reiziger'.

CONCEPT

2. In aanvulling op de wettelijke eisen, committeert NS zich aan alle landelijke afspraken die in het kader van toegankelijkheid zijn vastgelegd in het Bestuursakkoord Toegankelijk Openbaar Vervoer 2022-2032 en implementeert NS de afspraken die op NS van toepassing zijn. Indien hierop aanvullende afspraken worden gemaakt in het NOVB, bepalen de Concessieverlener en NS in gezamenlijkheid, en met inachtneming van artikel 76, achtste en negende lid, of wijzigingen in de Concessie noodzakelijk zijn.

3. NS besteedt in de opleiding van haar personeel, dat in direct contact staat met de NS-reizigers, aandacht aan de wijze waarop dat personeel omgaat met NS-reizigers met een beperking.

Artikel 16. Toegankelijkheid van treinreizen

1. NS voert minimaal halfjaarlijks een overleg over de toegankelijkheid van treinreizen met Consumentenorganisaties die de Brede Groep Reizigers vertegenwoordigen en doet geregeld onderzoek om de wensen van deze NS-reizigers in kaart te brengen. De resultaten van dit onderzoek bespreekt NS in het genoemde overleg.

2. NS ontwikkelt, binnen de kaders van uitvoerbaarheid, veiligheid, proportionaliteit en betaalbaarheid, een plan op basis van de resultaten uit het onderzoek en het overleg met de Consumentenorganisaties, opgenomen in lid 1, voor de uitbreiding en verbetering van voorzieningen en mogelijkheden voor de Brede Groep Reizigers om te reizen met treindiensten vallend onder deze Concessie. NS formuleert in overleg met Consumentenorganisaties, een te bereiken ambitie ter verbetering van de toegankelijkheid. In het Vervoerplan geeft NS aan hoe zij invulling geeft aan deze ambitie en geeft NS een vooruitblik van de te nemen acties in het betreffende jaar.

3. NS vervoert de begeleider van een NS-reiziger die in het bezit is van een legitimatiebewijs voor gehandicapten als bedoeld in artikel 45, eerste lid, onder b, van het Besluit personenvervoer 2000 (de zogenaamde OV-begeleiderskaart) gratis. NS draagt zorg voor een zo soepel mogelijk verloop van de reis van deze NS-reiziger en zijn of haar eventuele begeleider.

4. Bij een minimaal drie weken vooraf door de organisatie aangemeld evenement, waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat voor het vervoer naar en vanaf het evenement een groot aantal NS-reizigers met een beperking gebruik zal maken van de trein, voorziet NS in vervoer per trein of gelijkwaardig ander vervoer tegen een tarief dat niet hoger is dan dat voor het vervoer per trein op het desbetreffende traject.

5. NS voorziet in communicatie over de wijze van aanmelden van een evenement als bedoeld in het vierde lid.

Artikel 17. Toegankelijkheid van materieel

1. Nieuw materieel dat NS aanschaft of dat ten behoeve van haar wordt aangeschaft, is zelfstandig toegankelijk voor de Brede Groep Reizigers.

2. Indien NS tijdelijk (gehuurd) materieel inzet, is dit zelfstandig toegankelijk als omschreven in het eerste lid, tenzij NS aan de Concessieverlener motiveert dat dit redelijkerwijs niet mogelijk is.

3. NS biedt zo snel als mogelijk en in ieder geval binnen één jaar na aanvang van de Concessie een actuele informatievoorziening aan waaruit blijkt met welk soort hulpmiddel elk materieeltype toegankelijk is.

Artikel 18. Reisassistentie

1. NS biedt kosteloos reisassistentie aan op alle stations, die door de Infrastructuurbeheerder toegankelijk zijn gemaakt, waarop NS een bedieningsverplichting heeft en waar de perronsituatie dit toelaat. Reisassistentie omvat naast in- en uitstaphulp ook begeleiding tot aan de trein of tot aan de uitgang van het station. Bijlage 7 bevat een overzicht van de stations waar NS bij aanvang van de Concessie reisassistentie aanbiedt.

CONCEPT

2. Van en naar de stations opgenomen in Bijlage 7 waar NS geen reisassistentie kan aanbieden, biedt NS gelijkwaardig ander vervoer aan tegen een tarief dat niet hoger is dan voor het vervoer per trein op het desbetreffende traject.

3. Op alle stations waarop NS reisassistentie aanbiedt, hanteert NS een vooraanmeldtijd voor reisassistentie van maximaal één uur voor aanvang van de reis.

4. NS draagt er zorg voor dat NS-reizigers zich 24 uur per dag ten minste telefonisch, via een website en via een mobiele applicatie kunnen aanmelden voor het gebruik van reisassistentie.

5. Indien een andere spoorvervoerder hiertoe verzoekt en daartoe een overeenkomst is aangegaan met NS, zal NS de regie voeren over het boeken van reisassistentie voor reizen met de betreffende spoorvervoerder. De andere spoorvervoerder is daarbij verantwoordelijk voor de feitelijke uitvoering en eventuele bijsturing van de reisassistentie, conform de afspraken in het Bestuursakkoord Toegankelijkheid OV.

6. NS kan de kosten voor het voeren van de regie als bedoeld in het vijfde lid bij de betreffende spoorvervoerder in rekening brengen naar rato van het aantal aanmeldingen van reizigers van die spoorvervoerder in verhouding tot het aantal aanmeldingen van reizigers van alle spoorvervoerders. NS onderbouwt de gemaakte kosten door middel van een gedetailleerde specificatie.

Artikel 19. Fietsen in de trein

1. NS spant zich in om NS-reizigers de mogelijkheid te bieden om in haar binnenlandse treindiensten veilig en tegen redelijke voorwaarden een fiets mee te nemen en om het aanbod van het fietstransport af te stemmen op de (verwachte) vraag rekening houdend met overige belangen, door te voldoen aan het bepaalde in het tweede tot en met zesde lid.

2. NS biedt ten minste in de Daluren de mogelijkheid tot het meenemen van een fiets in de trein.

3. NS zorgt binnen de redelijkheid, en met oog voor de overige binnen de Concessie gestelde verplichtingen, voor fietsplekken in de trein.

4. NS is vrij om aan het meenemen van fietsen voorwaarden te verbinden, waarbij het uitgangspunt is dat het meenemen van een fiets op een laagdrempelige wijze kan en NS-reizigers te allen tijde een overzicht hebben van de mogelijkheden om een fiets mee te nemen. NS tracht het overzicht over deze mogelijkheden zo volledig mogelijk te laten zijn en maakt dit overzicht bekend aan de NS-reiziger. Ook is er aandacht voor de omgang met verstoorde dienstregelingssituaties, vooral voor situaties waar geen geschikte Alternatieve Reisoptie over het spoor beschikbaar is.

5. NS voorziet de NS-reiziger van informatie over de locatie van fietsplekken in de trein als onderdeel van de Reisinformatie.

6. De voorwaarden, opgenomen in het vierde lid, gelden niet onverkort voor vouwfietsen en andere draagbare vervoermiddelen die als bagage meegenomen zijn. NS dient zichtbaar en eenduidig te communiceren over de voorwaarden die gelden voor het meenemen van dergelijke vervoermiddelen. Ook gelden de voorwaarden, opgenomen in het vierde lid, niet voor fietsen die aantoonbaar als hulpmiddel worden gebruikt door NS-reizigers met een functiebeperking; deze kunnen te allen tijde meegenomen worden, tenzij dit praktisch niet haalbaar is.

Artikel 20. Reisinformatie op het station

NS exploiteert het Dienstencentrum Reisinformatie. Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:

a. het Dienstencentrum Reisinformatie verricht de diensten die zijn opgenomen in de Netverklaring 2024 van de Infrastructuurbeheerder, versie 1.0 of de opvolgers van de Netverklaring 2024;
b. het Dienstencentrum Reisinformatie verzorgt op verzoek van andere spoorvervoerders, die in Nederland personenvervoer per trein verrichten en onder niet-discriminatoire voorwaarden,

CONCEPT

Reisinformatie via de informatieborden en omroepinstallaties op alle stations. Zij kan hiervoor een vergoeding vragen mits zij de kosten transparant onderbouwt.

Artikel 21. Reisinformatie

1. NS biedt NS-reizigers voorafgaand aan een reis en tijdens de reis, zowel in de trein als op het Station, juiste, tijdige en consistente Reisinformatie.
2. NS biedt NS-reizigers, waar mogelijk proactief, toegankelijke, consistente en eenduidige Reisinformatie via Relevante Communicatiekanalen en houdt hierbij voldoende rekening met de behoeften en voorkeuren van de Brede Groep Reizigers en de mogelijkheden die de technologie hierin biedt. NS spant zich in om NS-reizigers zo goed mogelijk van specifiek op de NS-reiziger toegesneden adviezen te voorzien.
3. NS houdt in de keuze van communicatiekanalen en uitingen voldoende rekening met de behoeften en voorkeuren van de Brede Groep Reizigers, met ofwel een motorische, auditieve, visuele of verstandelijke beperking. NS betrekt Consumentenorganisaties in de ontwikkeling, aanpassing en/of aanvulling van diensten met betrekking tot Reisinformatie.
4. NS biedt NS-reizigers naast informatie over haar eigen treinen, waar mogelijk, ook op vergelijkbare wijze Reisinformatie over treinen van andere spoorvervoerders.
5. NS spant zich actief in om de deur-tot-deur reisinformatie gedurende de looptijd van de Concessie te verbeteren. In de uitwerking hiervan heeft NS aandacht voor het aanbod van andere aanbieders, indien dit voor de reiziger tot betere reisopties leidt.
6. NS voldoet aan de Bodemwaarde en streeft naar de Streefwaarde van de Prestatie-Indicator ‘Kwaliteit Reisinformatie inclusief verstoringen’, genoemd in Bijlage 1.

Artikel 22. Reisinformatie tijdens treindienstverstoring

NS informeert NS-reizigers bij treindienstverstoringen zo snel mogelijk over de verwachte duur en oorzaak van de treindienstverstoring, en actualiseert deze informatie regelmatig, met inachtneming van het volgende:

a. NS spant zich actief in om in het geval van treindienstverstoringen zo snel mogelijk adviezen over Alternatieve Reisopties te geven;
b. NS richt zich bij haar adviezen op NS-reizigers op de stations, en in de treinen en op NS-reizigers die van plan zijn te reizen;
c. indien van toepassing bevatten adviezen ten minste Alternatieve Reisopties, zoals treinvervangend busvervoer of alternatief regulier openbaar vervoer van andere vervoerders, zoals metro, tram of (hoogfrequente) bus.
d. NS spant zich in om NS-reizigers zo goed mogelijk van specifieke adviezen te voorzien;
e. NS spant zich in het geval van treindienstverstoringen en calamiteiten actief in om personeel in te zetten ten behoeve van het informeren van NS-reizigers en zorgt ervoor dat haar personeel rond de treindienstverstoringen beschikt over de meest actuele Reisinformatie om vragen van NS-reizigers zo goed mogelijk te beantwoorden.

Artikel 23. Reisinformatie rond werkzaamheden

1. NS zorgt samen met de Infrastructuurbeheerder voor adequate en tijdige informatie over geplande werkzaamheden en geeft daarbij adviezen over Alternatieve Reisopties, als bedoeld in artikel 10, derde lid.
2. De bij een gewijzigde Dienstregeling behorende Reisinformatie en adviezen zijn zo snel mogelijk, maar ten minste tien dagen voor aanvang van de geplande werkzaamheden beschikbaar voor de NS-reiziger, tenzij dat gelet op het moment van de aankondiging van de werkzaamheden door de Infrastructuurbeheerder niet mogelijk is.
3. NS spant zich in om de groep NS-reizigers te informeren die geraakt wordt door de werkzaamheden en neemt daarbij het bepaalde in artikel 21, tweede lid, in acht.

CONCEPT

4. Gedurende de werkzaamheden dient het in de treinen en op de stations aanwezige personeel van NS te beschikken over relevante Reisinformatie, waaronder dezelfde actuele reisadviezen van NS als die beschikbaar zijn voor de NS-reizigers.

Artikel 24. De NS-reiziger centraal in de service

1. NS heeft bij het ontwikkelen van het serviceconcept aandacht voor de Brede Groep Reizigers.
2. NS doet periodiek onderzoek onder de Brede Groep Reizigers genoemd in het eerste lid. Het onderzoek betreft de vraag hoe bestaande en nieuwe voorzieningen kunnen bijdragen aan een vergroting van het reisgemak en comfort voor de Brede Groep Reizigers, voorafgaand, tijdens en na hun reis met NS. Hierbij betrekt NS ook de Consumentenorganisaties.
3. Aanpassingen door NS bij verdere digitalisering van de service aan de NS-reiziger worden op toegankelijke wijze gebracht, waarbij ze rekening houdt met de verschillen binnen de Brede Groep Reizigers.
4. NS omschrijft in het Vervoerplan, op welke wijze zij omgaat met de uitkomsten van het onderzoek uit het tweede lid en hoe dit bijdraagt aan de ontwikkeling van het serviceconcept als genoemd in het eerste lid.
   Daarbij heeft NS ten minste aandacht voor de volgende punten:
   a. de voorkeur van specifieke groepen NS-reizigers voor een vorm van menselijk contact tijdens de reis;
   b. de toegankelijkheid van de service, rekening houdend met de behoeften en voorkeuren van de Brede Groep Reizigers en de mogelijkheden die de technologie op dat moment biedt.
5. NS voldoet aan de Bodemwaarde en streeft naar de Streefwaarde van de Prestatie-Indicator ‘Algemeen Klantoordeel’, genoemd in Bijlage 1.

Artikel 25. Klantenservice en klachtafhandeling

1. NS zorgt voor een klantenservice, met zinvol contact, waar NS-reizigers terecht kunnen met vragen, opmerkingen, wensen en klachten. Zij borgt te allen tijde een acceptabele bereikbaarheid en beantwoordingstermijn.
   a. Vanaf de inwerkingtreding van de Concessie wordt de klantenservice ten minste via Relevante Communicatiekanalen aangeboden, waarbij tenminste telefonisch contact zeven dagen per week vierentwintig uur per dag mogelijk is;
   b. NS zorgt voor een laagdrempelig systeem voor het indienen van een klacht en biedt dit bij aanvang Concessie via Relevante Communicatiekanalen aan. Dit geldt ook voor klachten met betrekking tot de door NS geboden dienstverlening aan NS-reizigers waarbij het Vervoerbewijs niet direct bij NS is aangeschaft.
2. NS reageert binnen zeven dagen, gerekend vanaf de datum dat de klacht is ingediend, op een klacht en handelt deze binnen vier weken na indiening van de klacht op een naar het oordeel van NS passende wijze af.
3. Indien de NS-reiziger zich niet kan vinden in de afhandeling van de klacht dient NS de NS-reiziger te informeren over mogelijke vervolgopties.
4. Gedurende de looptijd van de Concessie beweegt NS, in haar aanbod van Relevante Communicatiekanalen mee met de mogelijkheden die technologie biedt. Als NS van oordeel is dat een in de definitie van Relevante Communicatiekanalen uitdrukkelijk genoemd communicatiekanaal niet langer voldoende relevant is, deelt NS de Concessieverlener dit gemotiveerd mede en legt zij een voorstel voor een passend alternatief voor. NS vraagt advies over het voorstel aan de Consumentenorganisaties.

Artikel 26. Service op stations

1. NS is vrij om Service op stations naar eigen inzicht in te richten, waarbij NS het niveau van april 2023 van Service op stations behoudt of verbetert. NS zet zich actief in voor verbetering van Service op stations ten behoeve van de Brede Groep Reizigers en houdt hierin rekening

CONCEPT

met zogeheten zinvol contact en het opzetten van geïntegreerde serviceconcepten op stations. NS betrekt hierbij andere partijen, waaronder de Infrastructuurbeheerder.

2. Als NS voornemens is om Service op stations aan te passen, onderbouwt zij haar voorstel en legt zij dit ter consultatie voor aan Consumentenorganisaties. NS bespreekt het voorstel met de Concessieverlener. Het voorstel omvat ten minste:
   a. volgens NS voldoende aantoonbaar geschikte alternatieve oplossingen;
   b. de wijze waarop rekening gehouden wordt met de behoeften en voorkeuren van de Brede Groep Reizigers;
   c. onderzochte samenwerking met andere partijen, bijvoorbeeld de ontwikkeling van geïntegreerde serviceconcepten;
   d. de wijze waarop NS rekening houdt met gesignaleerde maatschappelijke wensen en de wijze waarop NS de klantwaarde voor de Brede Groep Reizigers behoudt en waar mogelijk verbetert.

3. Onverminderd het bepaalde in het eerste lid, sluit NS aan bij overleggen van andere partijen over hun initiatieven rond het opzetten van geïntegreerde serviceconcepten op stations.

Artikel 27. Fietsparkeren

1. NS zorgt in redelijkheid, samen met andere partijen, voor voldoende fietsparkeerplaatsen in de stationsgebieden en voor optimale benutting van de beschikbare fietsparkeerplaatsen in het stationsgebied. Deze gezamenlijke inspanning is er onder meer op gericht dat er op een redelijke loopafstand van een station gratis fietsparkeermogelijkheden beschikbaar blijven. De samenwerking met de beheerders van de fietsenstallingen, exclusief de Infrastructuurbeheerder, worden opgenomen in de samenwerkingsstrategie.

2. NS werkt, op verzoek van Decentrale Overheden, mee aan het opstellen van integrale business cases van fietsparkeervoorzieningen, waarbij partijen er naar streven deze sluitend te maken. Hierbij is aandacht voor de benutting van investeringen, de beperking van kosten en de publieke taken en verantwoordelijkheden. NS werkt mee aan een convenant/arrangement met alle bij het fietsparkeren betrokken partijen, waarin de verantwoordelijkheden en bijdragen van alle partijen worden opgenomen. NS draagt naar redelijkheid bij aan de integrale kosten van het fietsparkeren bij stations, waarbij een evenwichtige kostenverdeling tussen alle bij het fietsparkeren betrokken partijen het uitgangspunt is.

3. NS stelt ten minste één van de fietsenstallingen per station zoals vermeld in Bijlage 7, en die door haar worden geëxploiteerd, bewaakt en beveiligd, open voor reizigers vanaf minstens een kwartier voor het begin tot minstens een kwartier na de feitelijke aankomst van de laatste trein, niet zijnde treinen die onder het nachtnet vallen zoals beschreven in Bijlage 10 onderdeel 4 en niet zijnde vergelijkbare nachttreinen van andere vervoerders. Voor deze stallingen hanteert NS daar waar mogelijk een eerste 24-uur gratis regime. Daarnaast zullen de nog op te stellen richtlijnen voor exploitatie voor fietsparkeren gelden zoals die worden uitgewerkt en opgenomen in het Ontwerpvoorschrift Fietsparkeren, waarin ook voorschriften staan voor beheer en handhaving.

4. Indien sprake is van gewijzigde inzichten bij Concessieverlener ten aanzien van de organisatie van fietsparkeervoorzieningen bij stations en dit een effect heeft op de verplichtingen van NS in deze concessie, dan kunnen de Concessieverlener en NS de bepalingen in dit artikel aanpassen. NS en Concessieverlener treden eveneens in overleg om te beoordelen welke bepalingen in de Concessie nog meer wijziging behoeven.

Artikel 28. Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS) en Geld terug bij vertraging (GTBV)

1. De Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage (AVR-NS) die NS hanteert in de vervoerovereenkomst met de NS-reiziger bevatten een ‘geld terug bij vertraging’ (GTBV)-regeling. De AVR-NS en GTBV-regeling van NS zijn ook van toepassing op NS-reizigers die het Vervoerbewijs via derden hebben verkregen.

CONCEPT

2. Wijzigingen in de AVR-NS legt NS ter consultatie voor aan de Consumentenorganisaties.
3. De AVR-NS bevatten ook een regeling voor gevonden voorwerpen.
4. Met de regeling, bedoeld in het derde lid stelt NS NS-reizigers die iets verloren hebben door middel van een gebruikersvriendelijke procedure en ten minste via alle Relevante Communicatiekanalen in de gelegenheid een beroep te doen op de regeling voor gevonden voorwerpen.
5. NS hanteert voor alle binnenlandse NS-reizigers ten minste de GTBV-regeling die NS bij aanvang van de Concessie hanteert, opgenomen in Bijlage 12. Het is toegestaan de separate GTBV-regeling voor de HSL-Zuid te laten vervallen.
6. NS zorgt dat de Brede Groep Reizigers op een toegankelijke manier gebruik kan maken van de GTBV-regeling. Bij aanvang van de Concessie verzorgt NS de uitvoering van GTBV-regeling ten minste via een digitale online applicatie.
7. NS attendeert de NS-reiziger op het recht van GTBV.
8. NS hanteert voor internationale reizigers ten minste de compensatieregeling, opgenomen in Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers (PbEU 2021, L 172).

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

1. NS faciliteert de systemen voor de aanschaf van landelijke vervoerbewijzen. Ze doet dit op een toegankelijke en makkelijke wijze, waarbij ze rekening houdt met de voorkeuren van de Brede Groep Reizigers en de mogelijkheden die de technologie op dat moment hierin biedt.
2. NS conformeert zich aan de besluiten van het NOVB rondom (concessie-overschrijdende) OV-betaalwijzen, invoering en uitfasering van betaaldragers en voert die besluiten voor zover van toepassing uit.
3. NS overlegt over gewenste wijzigingen van beschikbare betaalwijzen en dragers die zij wil doorvoeren met het NOVB. Daarbij vermeldt NS haar inzichten omtrent de voor- en nadelen voor de Brede Groep Reizigers.
4. NS spant zich in om met andere concessiehoudende OV-vervoerders concessie-overschrijdende (multimodale) reisproducten aan te bieden als ook de meerwaarde voor NS-reizigers is aangetoond door die andere OV-vervoerders.
5. NS zorgt voor uniforme bewegwijzering, herkenning en aanbieding van informatie over het gebruik en de plaatsing van apparatuur voor het OV-betaalsysteem op treinstations gelegen aan het HRN, tenzij anders overeengekomen in het NOVB en voor zover het de apparatuur van NS betreft. De voorgaande volzin geldt alleen indien dat is toegestaan binnen de geldende regels en afspraken. NS informeert de Concessieverlener erover wanneer regels en afspraken het NS niet toestaan om aan de eerste volzin van dit lid te voldoen en treedt met de Concessieverlener in overleg over een mogelijke oplossing.
6. Voor de binnenlandse treindiensten, vallend onder deze Concessie, hoeft geen reservering te worden gemaakt.
7. NS zorgt voor een systeem voor teruggave van te veel betaalde reiskosten bij vergeten uitcheck door de NS-reiziger. Wijze van teruggave is voor de NS-reiziger zo snel en laagdrempelig mogelijk en houdt in redelijkheid rekening met de voorkeuren van de Brede Groep Reizigers en de mogelijkheden die de technologie op dat moment hierin biedt. NS kan dit per NS-reiziger beperken tot drie keer per kalenderjaar.
8. NS biedt de NS-reiziger bij een vergeten OV-betaaldrager met abonnement van NS de mogelijkheid aan de gemaakte meerkosten voor die reis terug te vragen. NS kan dit beperken tot uiterlijk één maand na reisdatum met een maximum van drie keer per kalenderjaar per NS-reiziger en uitsluitend voor de kosten die binnen het abonnement vallen.

CONCEPT

9. NS zorgt dat de NS-reiziger, in geval van diefstal, defect of verlies van een OV-betaaldrager waaraan een Reisproduct van NS is gekoppeld, zonder meerkosten voor het Reisproduct, tijdelijk, tot de OV-betaaldrager is vervangen of het reisproduct aan een ander OV-betaaldrager is gekoppeld, het desbetreffende Reisproduct krijgt van de NS.

10. In geval van ontbrekende of defecte apparatuur voor het OV-betaalsysteem zorgt NS voor een klantvriendelijke oplossing richting de NS-reiziger.

3.3 Een betaalbaar vervoersproduct voor de NS-reiziger

Artikel 30. Een betaalbaar vervoersproduct voor de NS-reiziger

1. Het vervoersproduct moet betaalbaar zijn, volgens het bepaalde in dit artikel.
2. NS zorgt voor een productportfolio dat aansluit bij de wensen van diverse groepen NS-reizigers. NS behoudt voor senioren een propositie met ten minste een substantiële kortingsregeling voor reizen buiten de Spits en voor kinderen onder de 12 jaar een propositie met een gereduceerd tarief.
3. De volgende kaartsoorten worden door de Concessieverlener beschouwd als beschermde reisrechten voor de consumentenmarkt:
   a. Binnenlandse enkele reizen voltarief tweede klas;
   b. Binnenlandse tweede klas jaar- en maandtrajectkaarten;
   c. Een binnenlands product dat vrij reizen mogelijk maakt in de tweede klas, ongeacht het tijdstip.
4. NS behoudt de beschermde reisrechten met inachtneming van het bepaalde in dit artikel, tenzij zij in overleg met de Consumentenorganisaties en na overleg met de overige betrokken vervoerders binnen het NOVB, een goed alternatief heeft ontwikkeld. NS legt ter goedkeuring het vervangende beschermde reisrecht voor aan de Concessieverlener. Bij goedkeuring treedt dit vervangende beschermde reisrecht voor de werking van dit artikel in de plaats van het bestaande beschermde reisrecht.
5. NS stelt één keer per kalenderjaar de prijzen voor de beschermde reisrechten in het eerstvolgende kalenderjaar vast. Op grond van een besluit in het NOVB kan van het bepaalde in de vorige zin worden afgeweken. De prijzen worden op zodanige wijze vastgesteld dat jaarlijks de gemiddelde prijswijziging van de beschermde reisrechten (tezamen), gewogen aan de hand van de actuele omzet per afstandsklasse, niet uitgaat boven de som van:
   a. de consumentenprijsindex (CPI) voor het in de aanhef bedoelde eerstvolgende kalenderjaar zoals geprognosticeerd in de meest recente Macro Economische Verkenning;
   b. de procentuele wijziging van de over de prijs van een beschermd reisrecht berekende omzetbelasting (BTW), voor zover die wijziging niet reeds in de CPI is verdisconteerd;
   c. een procentuele wijziging als gevolg van de in het zesde en zevende lid bedoelde doorberekening van de gebruiksvergoeding;
   d. een procentuele wijziging als gevolg van de in het tiende lid bedoelde doorberekening van de energiekosten;
   e. in het kalenderjaar 2024 voor het kalenderjaar 2025 een procentuele verhoging van 3,5 procent. Deze mogelijkheid bestaat alleen indien de vergelijkbare procentuele verhoging van 3,5 procent in het kalenderjaar 2023 voor het kalenderjaar 2024 niet doorgaat;
   f. in het kalenderjaar 2025 voor het kalenderjaar 2026 een procentuele verhoging van 3,5 procent.
6. NS mag een stijging van de componenten van de gebruiksvergoeding, bedoeld in onderdelen a, b, en c van dit lid, zodanig in haar prijzen doorberekenen dat de vervoersopbrengsten met hetzelfde bedrag stijgen, rekening houdend met het verwachte reizigersvolume zonder deze stijging en de verwachte vraaguitval. Deze stijging van de gebruiksvergoeding mag NS doorberekenen voor zover deze stijging uitgaat boven de CPI en het gevolg is van een stijging van de gebruiksvergoedingstarieven als gevolg van een stijging van:
   a. de kosten die rechtstreeks uit de exploitatie van de treindienst voortvloeien, bedoeld in artikel 31, derde lid, van de richtlijn 2012/34/EU;
   b. de tarieven van de Infrastructuurbeheerder voor de diensten “stations voor reizigersvervoer” en “Opstelterreinen”; of

CONCEPT

c. een extra heffing als bedoeld in artikel 32, eerste lid, van richtlijn 2012/34/EU.

De in enig jaar niet gebruikte ruimte om de in dit lid bedoelde stijging van de gebruiksvergoeding door te berekenen kan worden benut in de volgende jaren.

7. NS brengt een daling van de componenten van de gebruiksvergoeding, bedoeld in onderdelen a, b en c van dit lid, bij de eerstvolgende prijsvaststelling in mindering op haar prijzen voor zover deze daling het gevolg is van een daling van de gebruiksvergoedingstarieven als gevolg van een daling van:
   a. de kosten die rechtstreeks uit de exploitatie van de treindienst voortvloeien, bedoeld in artikel 31, derde lid, van de richtlijn 2012/34/EU;
   b. de tarieven van de Infrastructuurbeheerder voor de diensten "stations voor reizigersvervoer" en "Opstelterreinen"; of
   c. een extra heffing als bedoeld in artikel 32, eerste lid, van richtlijn 2012/34/EU,

   zodanig dat de vervoersopbrengsten met hetzelfde bedrag dalen, rekening houdend met het verwachte reizigersvolume zonder deze daling en de verwachte vraagtoename.
8. NS bepaalt jaarlijks het te verwachten procentuele verschil tussen de geprognosticeerde CPI, zoals bedoeld in het vijfde lid, onderdeel a, en de geprognosticeerde procentuele verandering van de energiekosten van NS van het eerstvolgende kalenderjaar en de financiële gevolgen daarvan.
9. NS stelt jaarlijks het verschil vast tussen de geprognotiseerde gevolgen als bedoeld in het achtste lid en de werkelijke stijging van de energiekosten boven de gerealiseerde CPI van het voorgaande kalenderjaar. Het hieruit volgende bedrag verrekent NS bij de financiële gevolgen als bedoeld in het achtste lid voor het eerstvolgende kalenderjaar.
10. NS past jaarlijks haar prijzen aan zodanig dat de totale vervoeropbrengsten van NS stijgen, respectievelijk, dalen met een bedrag dat gelijk is aan de financiële gevolgen, zoals bedoeld in het achtste lid in samenhang met het negende lid, rekening houdend met het verwachte reizigersvolume zonder deze stijging of daling en rekening houdend met de verwachte vraaguitval of vraagtoename.
11. Indien uit het achtste lid een procentueel verschil volgt dat groter is dan 5% en als gevolg van de toepassing van het tiende lid, NS een grote vraaguitval verwacht, treden NS en de Concessieverlener in overleg, conform het bepaalde in artikel 76, negende lid.
12. Toepassing van het vijfde lid leidt niet tot een prijsstijging van één van de beschermde reisrechten, gewogen over alle afstandsklassen, die meer dan twee procentpunten verschilt van de gemiddelde prijswijziging, bedoeld in het vijfde lid.
13. Als de daadwerkelijke CPI gedurende een kalenderjaar (peildatum september) hoger uitvalt dan de voor dat kalenderjaar geprognosticeerde CPI, bedoeld in het vijfde lid, onderdeel a, mag NS het verschil in procentpunten meerekenen bij de vaststelling van de prijzen voor de beschermde reisrechten in het eerstvolgende kalenderjaar, bedoeld in het vijfde lid. Als de daadwerkelijke CPI gedurende een kalenderjaar (peildatum september) lager uitvalt dan de voor dat kalenderjaar geprognosticeerde CPI, bedoeld in het vijfde lid, onderdeel a, moet NS het verschil in procentpunten corrigeren bij de vaststelling van de prijzen voor de beschermde reisrechten in het eerstvolgende kalenderjaar, bedoeld in het vijfde lid.
14. Het is NS toegestaan een toeslag voor het reizen in de tweede klasse in een binnenlandse trein over de hogesnelheidsinfrastructuur te rekenen tussen Schiphol en Rotterdam Centraal van maximaal dertig procent van het tweedeklastarief tussen Schiphol en Rotterdam Centraal, bedoeld in het derde lid, onderdeel a. Dit percentage bedraagt echter maximaal twintig procent van het tweedeklastarief tussen Schiphol en Rotterdam Centraal zolang niet uitsluitend materieel wordt ingezet dat tenminste 200 kilometer per uur kan en mag rijden. Voor het reizen in een binnenlandse trein over de hogesnelheidsinfrastructuur tussen Rotterdam Centraal en Breda geldt geen toeslag.
15. NS overlegt tijdig met Consumentenorganisaties over de door NS voorgenomen tariefwijziging. NS vraagt hen advies.
16. NS deelt haar jaarlijkse prijsvaststelling ten minste twee maanden vóór de ingangsdatum aan de Concessieverlener, voorzien van een deugdelijke motivering. Deze informatie wordt voorzien van een accountantsverklaring waarin de berekening van de prijsvaststelling conform het bepaalde in dit artikel op juistheid is gecontroleerd.

CONCEPT

17. NS informeert NS-reizigers ten minste één maand vóór de ingangsdatum van tariefwijzigingen via Relevante Communicatiekanalen.
18. NS maakt jaarlijks op haar website de structuur van haar tarieven inzichtelijk.
19. NS werkt aan invoering van een nieuw tariefstelsel met inachtneming van het twintigste en eenentwintigste lid. Bij de ontwikkeling van het tariefstelsel moet NS rekening houden met:
    a. een gewogen gemiddelde tariefverlaging;
    b. dat het tariefstelsel niet leidt tot aanpassing van het bepaalde in artikel 74;
    c. dat informatie verstrekt aan de NS-reiziger over tarieven transparant en navolgbaar is;
20. Het nieuwe gedifferentieerde tariefstelsel leidt naar voldoende onderbouwde verwachting tot een toename van het aantal dalreizigers in de werkweek ten opzichte van het aantal spitsreizigers. Daarbij is er aandacht voor een limitatief aantal beroepsgroepen die door de aard van hun werkzaamheden in de spits moeten reizen en niet door hun werkgever gecompenseerd worden. NS bespreekt het voorgenomen nieuwe gedifferentieerde tariefstelsel als bedoeld in het negentiende lid met regionale vervoerders en Decentrale Overheden en vraagt de Consumentenorganisaties om advies.
21. NS bespreekt daarna het voorgenomen nieuwe gedifferentieerde tariefstelsel met de Concessieverlener. Hierbij heeft NS aandacht voor het advies van de Consumentenorganisaties en de uitkomst van de gesprekken, als bedoeld in het twintigste lid, en de wijze waarop met het advies is omgegaan en geeft een deugdelijke motivering als het advies niet is overgenomen. Bij het gesprek met de Concessieverlener worden in ieder geval eventuele noodzakelijke aanpassingen van de bepalingen in dit artikel betrokken. De Concessieverlener toetst of het voorgenomen nieuwe tariefstelsel voldoet aan het bepaalde in het negentiende lid en zal ten behoeve van deze toets samen met NS een kader in lijn met het negentiende lid opstellen. In het geval bij de inwerkingtreding van de Concessie nog geen kader gereed is, zullen Concessieverlener en NS zich inspannen om zo snel mogelijk en in elk geval binnen 3 maanden na inwerkingtreding van de Concessie tot een toepasbaar kader te komen.
22. Na het doorlopen van de stappen in het twintigste en het eenentwintigste lid, zal NS het nieuwe gedifferentieerde tariefstelsel invoeren. NS streeft ernaar dit in 2026 in te voeren.
23. Indien het nieuwe gedifferentieerd tariefstelsel als bedoeld in het negentiende lid, niet kan worden ingevoerd, substantieel wordt gewijzigd of ongedaan wordt gemaakt, is artikel 76, negende lid, van toepassing.
24. Invoering van het nieuwe tariefstelsel laat onverlet dat NS ten behoeve van spreiding van NS-reizigers, als beschreven in artikel 13, eerste lid, aanhef, de tarieven kan differentiëren naar tijd en/of plaats, volgens de voorwaarden als opgenomen artikel 13, eerste lid, onderdeel c. Differentiatie tussen tarieven dient gewogen gemiddeld over alle NS-reizigers ten hoogste tariefneutraal te zijn. Tarieven in de Spits mogen ten gevolge van dit lid maximaal 10 procent hoger zijn dan het voltarief[6].
25. NS neemt constructief deel aan gesprekken in het NOVB over concessie-overstijgende vraagstukken op het gebied van tarieven.

3.4 Een duurzaam product

Artikel 31. Energie- en elektriciteitsverbruik

1. NS benut voor 100% van haar elektriciteitsverbruik Groene elektriciteit.
2. NS streeft ernaar vanaf de inwerkingtreding van de Concessie 100% Klimaatneutraal treinvervangend busvervoer te verzorgen.
3. NS streeft ernaar vanaf 2030 100% zero emissie treinvervangend busvervoer aan te bieden.

[6] De Concessieverlener en NS zijn nog met elkaar in gesprek over de mate waarin tarieven in de Spits hoger mogen zijn dan het voltarief.

CONCEPT

4. NS zet zich in voor het verminderen van de CO2-uitstoot door te voldoen aan de Bodemwaarde en te streven naar de Streefwaarde van de Prestatie-Indicator "Vermeden CO2 uitstoot", als bedoeld in Bijlage 1.

Artikel 32. Circulariteit

1. NS draagt bij aan de doelstellingen van het Rijksbrede Programma Circulaire Economie "Nederland circulair in 2050" door gedurende de concessieperiode het percentage circulaire inflow en outflow, berekend conform de CTI-meetmethodiek van World Business Council for Sustainable Development van mei 2022, te verhogen.
2. NS beschrijft in het Vervoerplan, welke maatregelen NS treft om de in het eerste lid genoemde doelstelling te halen. Zij beschrijft in ieder geval:
   a. de manier waarop maximaal wordt hergebruikt en hoogwaardige recycling wordt gewaarborgd;
   b. een circulair ontwerp- en inkoopbeleid;
   c. de tussentijdse doelstellingen en mijlpalen.

Artikel 33. Social Return

1. NS dient door middel van social return een maatschappelijke bijdrage te leveren, gericht op het verkleinen van de afstand tot de arbeidsmarkt voor de relevante groep mensen in de maatschappij.
2. NS stelt voor de inwerkingtreding van de Concessie een ambitie op, waarin zij invulling geeft aan social return. Deze ambitie wordt gedeeld met de Concessieverlener en bevat in ieder geval:
   a. de wijze waarop NS impact creëert en verwacht te creëren;
   b. de randvoorwaarden en het voorstel voor procesafspraken en planning (zoals aanspreekpunt en praktische invulling van het proces).
3. NS besteedt in het jaarverslag aandacht aan de invulling en voortgang rond social return.

3.5 Een veilig product

Artikel 34. Veiligheid

1. NS spant zich aantoonbaar in voor de veiligheid van haar operatie, middelen en systemen. Ook spant zij zich in voor de veiligheid van de NS-reizigers en het personeel. Zij heeft aandacht voor ontwikkelingen in dit veld, deelt op aanvraag 'best practices' met andere vervoerders en sluit zich aan bij regionale of landelijke initiatieven die rond dit thema spelen. Daarnaast neemt NS zitting in het Directeuren Overleg Spoorweg Veiligheid (DOSV) en of eventuele opvolgers van dit overleg en geeft uitvoering aan de afspraken die in dit overleg worden gemaakt.
2. NS vervult, mede voor de spoorsector, een rol op het gebied van terrorismebestrijding. NS zal cameratoezicht in haar treinen beschikbaar hebben. NS informeert via een separate vertrouwelijke rapportage de Concessieverlener jaarlijks over de genomen acties en voortgang op het gebied van terrorismebestrijding.
3. NS spant zich actief in om onveilige perronsituaties door drukte te voorkomen of te mitigeren.
4. NS zet zich actief in voor initiatieven rond de preventie van suïcide op het spoor en werkt hierbij intensief samen met stakeholders. Daarnaast zet NS zich actief in voor de nazorg van haar eigen personeel en verwijst nabestaanden door naar organisaties voor slachtofferhulp in het geval van een suïcide op het spoor.
5. NS spant zich aantoonbaar in om het aantal STS-passages en de daaraan gekoppelde risico's te verminderen, onder meer in overeenstemming met het STS-Verbeterprogramma, als genoemd in het STS-Verbeterprogramma in Bijlage 8.

CONCEPT

6. NS heeft een zorgplicht om ten aanzien van haar materieel een verantwoorde mate van veiligheid te waarborgen bij overwegpassages en de kans op ongevallen te verkleinen. NS volgt ten minste haar eigen aanbevelingen op dit gebied op.

Artikel 35. Veilig gebruik van Infrastructuur

1. NS neemt deel aan het Programma ERTMS en spant zich in om een tijdige operatie onder ERTMS mogelijk te maken conform de samenwerkingsafspraken van het Programma ERTMS. Deze samenwerkingsafspraken zijn opgenomen in 'Convenant inbouw ERTMS op grond van de hoofdrailnet concessie' tussen Concessieverlener en NS en 'Programma ERTMS Samenwerkingsovereenkomst Governance' tussen NS en de Infrastructuurbeheerder.
2. Concessieverlener en NS zullen het "Convenant inbouw ERTMS op grond van hoofdrailnetconcessie" verlengen vóór de inwerkingtreding van de Concessie.

Artikel 36. Sociale veiligheid

1. NS draagt zorg voor een prettige en veilige omgeving in de trein en op het station door te voldoen aan de Bodemwaarde en te streven naar de Streefwaarde bij de Prestatie-Indicator 'Klantoordeel Sociale veiligheid', als genoemd in Bijlage 1.
2. NS heeft doorlopend aandacht voor de verbetering van de sociale veiligheid. NS monitort het aantal incidenten in de trein en op het station die op grond van de A-B-C registratiemethodiek[7] zijn geregistreerd gedurende de Concessie.
3. NS rapporteert in de jaarrapportage, bedoeld in artikel 56, eerste lid, onderdeel b, over het aantal incidenten, volgens de A-B-C registratiemethodiek, geeft daarop een toelichting, en signaleert waar mogelijk trends.
4. NS spant zich in voor het nemen van maatregelen rond sociale veiligheid. Zij draagt samen met de Infrastructuurbeheerder (vanuit ieders rol en verantwoordelijkheid) zorg voor de veiligheid in treinen, op het perron en in het station. NS beschrijft in het Vervoerplan de voorgenomen maatregelen op het gebied van sociale veiligheid en de verwachte effecten daarvan, tenzij NS en de Concessieverlener hierover andere afspraken hebben gemaakt. NS maakt een nadrukkelijke koppeling tussen het type incidenten en de te nemen maatregelen in het Vervoerplan.
5. NS geeft invulling aan het Landelijk Convenant Sociale veiligheid en de op basis daarvan vastgestelde onderzoeksagenda en neemt actief deel aan het opstellen van nieuwe landelijke convenanten en arrangementen rond het thema sociale veiligheid in en rond het openbaar vervoer. Zij voert in dit kader periodiek overleg, bedoeld in artikel 3 van het Landelijk Convenant Sociale veiligheid, en maakt daar waar passend afspraken met Decentrale Overheden, gemeenten, politie en justitie en andere vervoerders of vervoersautoriteiten. NS heeft aandacht voor de verschillende behoeften van de Brede Groep Reizigers.

3.6 Rekening houden met de omgeving

Artikel 37. Beperken omgevingshinder

NS zet zich actief in om omgevingshinder van de uitvoering van haar diensten, zoals emissies, overlast van geluid en trillingen en impact op luchtkwaliteit, te mitigeren. NS werkt hierbij in elk geval samen met de Infrastructuurbeheerder en Decentrale Overheden. NS legt eventuele maatregelen voor de mitigatie van omgevingshinder (inclusief mogelijke financiële gevolgen) voor aan de Concessieverlener en bespreekt de maatregelen (inclusief de mogelijke financiële gevolgen) in periodieke overleggen tussen de Concessieverlener en NS.

[7] Herijking ABC-methodiek openbaar vervoer 2022 | Rapport | Rijksoverheid.nl

CONCEPT

4. Faciliteren dat NS-reizigers zo optimaal en drempelloos mogelijk van deur-tot-deur kunnen reizen

4.1 De Dienstregeling

Artikel 38. Dienstregelingsproces

1. NS stelt één keer per jaar de Dienstregeling voor het komende Dienstregelingsjaar vast en neemt daarbij voor zover mogelijk het geldende Vervoerplan in acht.
2. NS overlegt tijdig met overige vervoerders over de ontwikkeling van de Dienstregeling en borgt in gezamenlijkheid het belang van de reiziger, teneinde, voor zover mogelijk, een betere deur-tot-deurreis te realiseren (onder andere door goede overstapmogelijkheden te bieden). In dit overleg besteedt NS ook specifiek aandacht aan veranderingen in de Dienstregeling van NS, die gevolgen kunnen hebben voor de aansluiting van de NS-reizigers die ook met andere vervoerders reizen.
3. NS legt de voorgenomen Dienstregeling voor het aankomende Dienstregelingsjaar, binnen het landsdelig overleg, tijdig voor aan de Decentrale Overheden. NS stelt de Decentrale Overheden in de gelegenheid om gezamenlijk advies uit te brengen. NS deelt de Decentrale Overheden gemotiveerd mee hoe ze met dit advies is omgegaan.
4. NS legt de voorgenomen Dienstregeling voor het aankomende Dienstregelingsjaar tijdig voor aan de Consumentenorganisaties. NS stelt de Consumentenorganisaties in de gelegenheid om advies uit te brengen. NS deelt de Consumentenorganisaties gemotiveerd mee hoe NS met dit advies is omgegaan.
5. NS verzendt de Dienstregeling voor het komende Dienstregelingsjaar ten minste twee maanden voor de ingangsdatum aan de Concessieverlener. NS voegt hierbij de door Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden geleverde adviezen en een toelichting op de wijze waarop zij hiermee is omgegaan.
6. NS is gerechtigd de Dienstregeling tussentijds te wijzigen. Op structurele wijzigingen van de Dienstregeling zijn het tweede en vierde lid van dit artikel van toepassing. NS informeert de Concessieverlener tijdig over structurele wijzigingen van de Dienstregeling en voegt daarbij het uitgebrachte advies van de Consumentenorganisaties.
7. NS informeert de NS-reizigers ten minste één maand voorafgaand aan de ingangsdatum op een adequate wijze via de Relevante Communicatiekanalen over de Dienstregeling en de ingangsdatum ervan. Daarnaast informeert NS de NS-reizigers op een adequate wijze over eventuele tussentijdse wijzigingen van de Dienstregeling. Zij houdt hierbij voldoende rekening met de behoeften en voorkeuren van de Brede Groep Reizigers.
8. NS is gerechtigd na overleg met de Infrastructuurbeheerder in uitzonderlijke omstandigheden als gevolg van (verwacht) extreem weer de Dienstregeling tijdelijk te wijzigen. Bij een tijdelijke wijziging verplicht NS zich:
   a. in gezamenlijkheid met de Infrastructuurbeheerder de Concessieverlener zodanig tijdig te informeren over de wijziging en de redenen hiervoor dat ruimte voor toelichting aan en overleg met de Concessieverlener bestaat;
   b. maatregelen te nemen om hinder voortvloeiend uit de tijdelijke wijziging voor NS-reizigers zoveel mogelijk te beperken;
   c. de NS-reizigers vooraf en tijdens de reis adequaat te informeren;
   d. Decentrale Vervoerders en Decentrale Overheden adequaat te informeren.
9. NS geeft de Concessieverlener inzicht in de afwegingen die NS maakt bij het komen tot een wijziging als bedoeld in het achtste lid. De ambitie is om de gevolgen, bij toepassing van het achtste lid, zo veel mogelijk te beperken voor de NS-reiziger.

CONCEPT

4.2 Samenwerking

Artikel 39. Samenwerkingsstrategie

1. NS werkt constructief samen met derden of vertegenwoordigende organisaties daarvan, in het belang van de reiziger en draagt hiermee bij aan de invulling van het Beleidsdoel "Deur-Tot-Deurreis". Onder derden worden verstaan:
   a. de volgende ministeries van de Rijksoverheid of hun opvolgers: het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), Financiën (FIN), Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en Economische Zaken en Klimaat (EZK);
   b. Decentrale Overheden, en de volgens NS en de Concessieverlener relevante overheden die geen Concessieverlener zijn;
   c. andere vervoerders: dit zijn zowel spoorvervoerders voor personen- en goederenvervoer als vervoerders buiten de spoorketen voor bus, tram en metro;
   d. exploitanten van spoorgebonden diensten en dienstvoorzieningen uit Bijlage 2 van 2012/34/EU;
   e. werkgevers en onderwijsinstellingen;
   f. MaaS-dienstverleners;
   g. zakelijke mobiliteits- en service providers;
   h. deelmobiliteitaanbieders.

2. NS stelt, met in achtneming van Bijlage 9, een samenwerkingsstrategie op waarin de doelen en ambities van NS voor de samenwerking met de in het eerste lid genoemde derden staan beschreven. De Samenwerkingsstrategie beschrijft daarnaast de wijze waarop NS de samenwerking borgt in haar organisatiestructuur.

3. NS treedt in overleg met de in het eerste lid genoemde derden over het vertalen van de Samenwerkingsstrategie in samenwerkingsafspraken of het in stand houden van bestaande afspraken. In die afspraken wordt aandacht besteed aan de wijze waarop wordt gehandeld bij verschil van inzicht. NS kan van de samenwerkingsstrategie afwijken als er voor NS onderbouwde redenen zijn waarom het niet haalbaar zou zijn om die afspraken te maken of in stand te houden. Derden kunnen aan de Samenwerkingsstrategie geen rechten ontlenen. NS geeft uitvoering aan de samenwerkingsafspraken.

4. NS werkt samen volgens een heldere en duidelijke procedure. NS maakt duidelijk waar derde partijen zonder onnodige belemmeringen terecht kunnen ten behoeve van de samenwerking.

5. De Samenwerkingsstrategie benoemt expliciet dat en op welke wijze NS deelneemt aan de landsdelige en landelijke OV- & spoortafels.

6. NS werkt samen met de andere vervoerders en betrokken partijen aan de verdere ontwikkeling van een openbaar dashboard van informatie-elementen, onder beheer van het CROW, waarmee de reis van deur-tot-deur, waaronder de ontwikkeling van de reistijd door de jaren heen, in beeld wordt gebracht, zodat de resultaten op dat vlak kunnen worden gerapporteerd aan de landsdelige en landelijke OV & spoortafels, bedoeld in het vijfde lid.

7. In het Vervoerplan beschrijft NS de Samenwerkingsstrategie en de resultaten daarvan. Bij de inwerkingtreding van de Concessie deelt NS de volledige Samenwerkingsstrategie met de Concessieverlener. Wanneer de Samenwerkingsstrategie wordt herzien, deelt NS de herziene versie met de Concessieverlener.

Artikel 40. Samenwerking met de Infrastructuurbeheerder

1. NS werkt bij de uitvoering van deze Concessie, in het belang van een goede dienstverlening aan de NS-reizigers en de verbetering van de kwaliteit en de veiligheid van en rondom het spoor constructief samen met de Infrastructuurbeheerder, vanuit ieders rol en verantwoordelijkheid, op basis van de samenwerkingsafspraken, bedoeld in het derde lid.

2. De in het eerste lid bedoelde samenwerking betreft in ieder geval:

CONCEPT

a. de invulling van de gezamenlijke prestaties en de kwaliteit van de Dienstregeling, binnen de scope van deze Concessie, voor zover sprake is van een gedeelde verantwoordelijkheid;
b. het uitvoering geven aan de (gedeelde) spoorambities, zoals deze door NS en de Infrastructuurbeheerder in samenwerking met de Concessieverlener zijn ontwikkeld en uitgewerkt in de voor NS relevante onderdelen van het Toekomstbeeld OV en het samenwerken aan nieuwe spoorambities. Hierbij hoort ook beleid ten aanzien van de aansluiting van het treinvervoer op voor- en natransport.
c. de Programma's, opgenomen in Bijlage 8, waarvoor NS en de Infrastructuurbeheerder gezamenlijk verantwoordelijk zijn;
d. de vraagstukken rond investeringen;
e. de vraagstukken rond capaciteitsverdeling, transferstromen- en voorzieningen en treinbesturing;
f. Reisinformatie.

3. NS treedt in overleg met de Infrastructuurbeheerder over het vastleggen van de samenwerkingsafspraken voortvloeiende uit dit artikel, het inrichten van een escalatiemechanisme en de wijze waarop de afspraken in de organisatie van NS zijn geborgd.

4. Onverminderd het eerste lid, werkt NS in het belang van een goede dienstverlening aan de NS-reizigers constructief samen met de Infrastructuurbeheerder en de Concessieverlener aan een onderzoek naar de afbakening en/of regulering van systeemtaken. Indien dit op basis van dit onderzoek nodig blijkt, werkt NS na afronding van de midterm review constructief mee aan de opvolging van de onderzoeksresultaten.

5. Indien de Infrastructuurbeheerder niet (constructief) samenwerkt met NS, zal NS met de Concessieverlener hierover in gesprek gaan. Dit gesprek kan ertoe leiden dat NS niet gehouden is uitvoering te geven aan de verplichtingen waar de Infrastructuurbeheerder niet constructief samenwerkt.

Artikel 41. Samenwerking met de Consumentenorganisaties

1. NS werkt in het belang van een goede dienstverlening aan de NS-reizigers samen met de Consumentenorganisaties, overeenkomstig het daartoe bepaalde in de Wet en in deze Concessie.

2. NS betrekt de Consumentenorganisaties actief en constructief bij de volgende onderwerpen:
a. de resultaten van klantoordelen;
b. het verbeteren van de deur-tot-deurreis;
c. onderzoek naar de wensen van de Brede Groep Reizigers, overeenkomstig het bepaalde in artikel 24, tweede lid;
d. de ontwikkeling, aanpassing en/of aanvulling van Reisinformatiediensten, overeenkomstig het bepaalde in artikel 21;
e. de verbetering van het reisgemak en het comfort van de Brede Groep Reizigers, overeenkomstig het bepaalde in artikel 24;
f. voorstellen voor afwijking van de Relevante Communicatiekanalen voor klantenservice en klachtafhandeling, overeenkomstig het bepaalde in artikel 25;
g. voornemens tot aanpassing van het serviceniveau op stations, overeenkomstig het bepaalde in artikel 26;
h. wijziging van de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS), overeenkomstig het bepaalde in artikel 28;
i. voornemens tot wijziging en afschaffing van bestaande Reisproducten als bedoeld in artikel 30;
j. voorgenomen tariefwijzigingen, conform het bepaalde in artikel 30;
k. de Dienstregeling, overeenkomstig het bepaalde in artikel 38;
l. de aanschaf of aanpassing van materieel, overeenkomstig het bepaalde in artikel 47;
m. het Vervoerplan, overeenkomstig het bepaalde in artikel 51;
n. experimenten, overeenkomstig het bepaalde in artikel 70;
o. voornemens tot product- en servicevernieuwing;

CONCEPT

p. vervangend vervoer, waar relevant;
q. innovaties, waar relevant;
r. reinheid van het materieel, waar relevant.

3. NS vraagt overeenkomstig artikel 31 van de Wet in ieder geval advies aan de Consumentenorganisaties over de onderwerpen, bedoeld in artikel 31 van de Wet en in artikel 33 van het Besluit personenvervoer 2000, alsmede over de onderwerpen ten aanzien waarvan dat in deze Concessie is bepaald. NS deelt de Consumentenorganisaties gemotiveerd mee indien van het advies wordt afgeweken en geeft de Consumentenorganisaties de gelegenheid tot nader overleg. De vorige volzin is in beginsel van overeenkomstige toepassing op ongevraagde adviezen van de Consumentenorganisaties.

4. NS informeert de Consumentenorganisaties over de uitvoering van de in het Vervoerplan opgenomen relevante onderdelen door de verantwoordingsrapportages, bedoeld in artikel 56, aan de Consumentenorganisaties toe te zenden.

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

1. Wanneer NS van een derde partij (een Decentrale Overheid of een andere betrokkene) een verzoek ontvangt voor het uitvoeren van een additionele dienst op het HRN, reageert NS op het verzoek binnen een redelijke termijn. Een dienst op grond van dit artikel kan leiden tot een verhoging van het volume, als beschreven in artikel 8, vierde lid.

2. De reactie van NS is voorzien van een motivering en onderbouwing met relevante vervoerkundige, logistieke en financiële gegevens. NS geeft op verzoek van de betrokken partij inzicht in de wijze waarop de in dit lid bedoelde gegevens tot stand zijn gekomen. NS kan aan de verstrekking van deze informatie voorwaarden stellen over de bedrijfsvertrouwelijkheid ervan.

3. Indien mogelijk, gebaseerd op de gegevens, bedoeld in tweede lid, en indien NS niet voornemens is om op eigen initiatief uitvoering te geven aan een verzoek voor een additionele dienst, biedt NS aan de aanvrager de mogelijkheid om deze dienst in te kopen voor ten hoogste de netto kostprijs (kostprijs minus reizigersopbrengsten) vermeerderd met een redelijke winst. Daarbij hanteert NS een reële berekening die is gebaseerd op en herleidbaar is tot de gemaakte financiële afspraken met de Concessieverlener. Een aanvullende treindienst mag niet ten koste gaan van of strijdig zijn met het bepaalde in de Concessie.

4. Indien de betrokken partij dit wenst, kan zij op haar eigen kosten de gegevens en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen, bedoeld in het tweede en derde lid, laten toetsen door een onafhankelijke deskundige. NS werkt hieraan mee.

4.3 Overige maatregelen om (de betaling voor) de deur-tot-deurreis te vereenvoudigen

Artikel 43. Enkelvoudig in- en uitchecken

1. NS levert een constructieve bijdrage aan het overleg binnen het NOVB over de haalbaarheid en invoering van enkelvoudig in- en uitchecken binnen het openbaar vervoer per trein en zo mogelijk binnen het gehele OV, waarbij enkelvoudig in- en uitchecken inhoudt dat uitsluitend bij aanvang en einde van de reis wordt ingecheckt respectievelijk uitgecheckt, en niet steeds bij elke overstap naar een andere vervoerder of soms ook tussen vervoermiddelen.

2. NS conformeert zich aan de besluiten van het NOVB over enkelvoudig in- en uitchecken.

Artikel 44. Verkoop en betaling van kaarten via derden

1. NS voldoet aan de eisen zoals opgenomen in het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen' (versie 3.0 van 26 november 2021) dat is opgesteld door CROW-KpVV[8] en is vastgesteld door de concessieverlenende overheden.

[8] Kennisplatform Verkeer en Vervoer

CONCEPT

2. In het geval CROW-KpVV een nieuwe versie van het document ‘Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen’ opstelt, treden NS en de Concessieverlener in overleg over de baten voor NS-reizigers en de (financiële) gevolgen voor de uitvoering van de Concessie van de implementatie van die nieuwe versie ten opzichte van de voorheen geldende versie. Voorafgaand aan het overleg brengt NS de (eventuele) (financiële) effecten van die implementatie in kaart en deelt deze op een transparante wijze met de Concessieverlener.
3. Indien uit het overleg als bedoeld in het tweede lid volgt dat het te verwachten negatieve financieel effect op de Concessie groter is dan 1 miljoen euro per jaar op het rendement van NS, geven NS en de Concessieverlener gezamenlijk opdracht tot het uitvoeren van een onafhankelijk onderzoek naar deze (financiële) effecten en andere gevolgen van de implementatie op de uitvoering van de Concessie.
4. Indien de Concessieverlener vraagt om informatie ten behoeve van besluitvorming over de MaaS-waardige bestekseisen overeenkomstig het eerste lid, levert NS deze informatie, voor zover beschikbaar, binnen een redelijke termijn op.
5. Voordat de Concessieverlener instemt met een nieuwe versie van het document ‘Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen’ maken NS en de Concessieverlener afspraken over:
   a. de eventuele financiële compensatie aan NS voor die implementatie overeenkomstig artikel 76, derde tot en met zevende lid, en/of
   b. de gevolgen voor de uitvoering van de Concessie overeenkomstig artikel 76, negende lid, en de eventuele niet financiële gevolgen volgend uit de toepassing van artikel 76, vierde lid,

   hierbij wordt rekening gehouden met de uitkomsten van de onderzoeken, genoemd in het derde lid en artikel 76, vierde lid.
6. NS implementeert vervolgens de nieuwe versie van het document ‘Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen’ binnen één jaar na publicatie van de door de concessieverlenende overheden vastgestelde versie.
7. In het geval de termijn van één jaar volgens NS niet haalbaar is, verzoekt zij de Concessieverlener schriftelijk en met redenen omkleed om toestemming voor uitstel.
8. NS kan, in aanvulling op het bepaalde in het eerste en tweede lid, jaarlijks een voorstel doen aan de Concessieverlener voor een eigen referentieaanbod. Dit voorstel moet een onderbouwing bevatten van zijn bijdrage aan het Beleidsdoel “Deur-Tot-Deurreis”, de ontwikkeling van duurzame mobiliteit en het verhogen van de bezetting in het OV. De onderbouwing geeft inzicht in de (financiële) consequenties en bevat een impactanalyse door een onafhankelijke partij, waarin de berekening is getoetst.
9. De Concessieverlener beslist of het voorstel voor een eigen referentieaanbod uit het achtste lid wordt aangemerkt als invulling van de (tariferings)eisen die onderdeel zijn van de MaaS-waardige bestekeisen, genoemd in het eerste en tweede lid, of als aanvulling daarop. Als de Concessieverlener dit voorstel voor een referentieaanbod van NS als een aanvulling op die (tariferings)eisen ziet, heeft NS het recht om haar eigen referentieaanbod in te trekken indien NS aantoont dat de combinatie van die (tariferings)eisen en het door NS voorgestelde referentieaanbod negatieve (financiële) gevolgen hebben, waarvoor de Concessieverlener NS niet in een vergelijkbare positie wil brengen als voor de aanvulling. Indien de Concessieverlener instemt met een nieuwe versie van het document ’Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen’ als bedoeld in het zesde lid, dan heeft NS het recht haar eigen referentieaanbod (indien van toepassing) in te trekken.
10. NS en de Concessieverlener evalueren gezamenlijk de implementatie binnen één jaar na de implementatie. De Concessieverlener kan op basis van de uitkomsten uit de evaluatie voorstellen tot aanpassingen doen aan de wijze van implementatie.

CONCEPT

5. Het maatschappelijk optimaal benutten van de publieke investeringen in het spoorsysteem als geheel

Artikel 45. Ontwikkeling van de materieelvloot bij systeemsprongen

1. In het geval de Concessieverlener voornemens is te besluiten of besluit tot de uitrol van nieuwe technieken en/of als onderdeel van een uitrolstrategie (ERTMS, FRMCS, ATO, of andere zoals 3kV) op (delen) van de HSWI met een directe impact op de technische staat van het materieel dat door NS wordt ingezet voor uitvoering van treindiensten die onderdeel uitmaken van de Concessie, levert NS, met inachtneming van het Netto Financieel Effect, als bedoeld in artikel 76, ombouwscenario's voor materieel, met betrokkenheid van de Infrastructuurbeheerder.

2. De in het eerste lid genoemde scenario's zullen ten minste de volgende elementen omvatten:
   a. een pilot, om op kleine schaal de benodigde aanpassing aan materieel in combinatie met de Infrastructuur, technisch en operationeel te beproeven;
   b. een minimale variant, waarin zo min mogelijk materieel wordt omgebouwd, waarmee de toekomstig te verwachten diensten als passend binnen de in Bijlage 10 opgenomen volumedefinitie op de betreffende HSWI nog wel uitgevoerd kan worden, eventueel na doorvoering van wijzigingen in het operationele model van NS;
   c. een maximale variant, waarin NS de maximaal door haar van belang geachte operationele vrijheid behoudt.

   NS levert op verzoek van de Concessieverlener aanvullende scenario's.

3. De opgenomen scenario's onder het tweede lid moeten worden ondersteund met transparante, toetsbare informatie over alle belangrijke interne operationele effecten, waaronder ten minste de effecten op personeel, materieel, Dienstregeling en prestaties. De scenario's omvatten ook een inschatting en onderbouwing van de implementatietermijn en een overzicht en onderbouwing van de financiële effecten van de ombouwscenario's en effecten op de relevante Prestatie-Indicatoren, met inachtneming van het Netto Financieel Effect, als bedoeld in artikel 76.

4. NS werkt, op verzoek van de Concessieverlener, mee aan het uitwerken van een passende uitrolstrategie, of aan een onderdeel van een uitrolstrategie (inclusief implementatietermijn) voor nieuwe technieken als bedoeld in het eerste lid waarin de elementen, opgenomen in het tweede lid, een rol spelen.

5. Voor de financiële effecten van de uitvoering van een uitrolstrategie als bedoeld in het vierde lid, geldt het bepaalde in artikel 76, tweede tot en met zevende lid.

6. Met betrekking tot de implementatie- en projectkosten die volgen uit de migratie naar nieuwe technieken die ten tijde van het besluitvormingsmoment over de uitrolstrategie nog niet of onvoldoende bekend zijn, treden NS en de Concessieverlener in overleg over de eventuele (gedeeltelijke) vergoeding overeenkomstig het bepaalde in artikel 76, achtste en negende lid.

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

1. NS ontwerpt in principe een concept-dienstregeling die kan worden uitgevoerd op de beschikbare HSWI zonder dat hiervoor aanpassingen nodig zijn. Indien zij knelpunten ervaart, op de korte en/of de lange termijn, zoekt zij als eerste oplossingen in haar concept-dienstregeling en logistiek model, vervolgens in de inzet van ander materieel en daarna (in samenspraak met Infrastructuurbeheerder) in de Infrastructuur.

2. NS benut de mogelijkheden die de nieuwe HSWI biedt zo goed als mogelijk in lijn met de afspraken die hierover worden gemaakt ten tijde van de plan- en besluitvorming over infrastructuurprojecten.

CONCEPT

3. Indien NS niet aan het eerste lid kan voldoen, moet zij dit schriftelijk aan de Concessieverlener kenbaar maken, gestaafd met toetsbare informatie dienaangaande, zowel in kwantitatieve als in kwalitatieve zin, met dien verstande dat in elk geval de oplossingen in haar Dienstregeling en logistiek model, de inzet van ander materieel en de mogelijke gevolgen voor de HSWI zullen worden toegelicht.

Artikel 47. Investeren in nieuw of aangepast materieel

1. NS, de Concessieverlener en de Infrastructuurbeheerder stellen uiterlijk zes maanden na gunning van de Concessie een afsprakenkader vast dat NS in acht neemt bij een investeringsbeslissing over nieuw materieel en modernisering van bestaand materieel. Het afsprakenkader bevat in elk geval bepalingen omtrent:
   a. de reikwijdte van het afsprakenkader;
   b. initiële tijdslijnen voor de processen;
   c. de rolverdeling tussen partijen;
   d. de verplichting van NS om de Infrastructuurbeheerder tijdig om advies te vragen;
   e. de criteria die partijen betrekken in hun overleg;
   f. het proces dat beschrijft hoe besluitvorming over kostenverdeling van materieel-aanpassingen en infra-aanpassingen plaatsvindt.
2. Bij een investeringsbeslissing als bedoeld in het eerste lid hanteert NS als uitgangspunt dat het materieel waarin zij investeert inzetbaar zal zijn op de (geplande) HSWI, rekening houdend met de actuele Dienstregeling qua snelheid en frequentie. Voor beantwoording van de vraag in hoeverre het nieuwe materieel aan dit uitgangspunt voldoet vraagt NS tijdig advies aan de Infrastructuurbeheerder. Onder geplande HSWI wordt verstaan goedgekeurde wijzigingen en uitbreidingen van de HSWI waarover reeds een projectbeslissing is genomen.
3. NS informeert de Concessieverlener en de Infrastructuurbeheerder dusdanig tijdig over een investeringsbeslissing als bedoeld in het eerste lid dat deze partijen hun taken op grond van het afsprakenkader kunnen uitoefenen. NS informeert ook de Consumentenorganisaties tijdig over deze investeringsbeslissing.
4. De Concessieverlener kan NS verzoeken aanvullende kwaliteitseisen als gevolg van politieke oordeelsvorming in de investeringsbeslissing als bedoeld in het eerste lid te betrekken. Op het moment dat NS de Concessieverlener informeert als bedoeld in het derde lid, vermeldt NS expliciet tot welk moment een dergelijk verzoek mogelijk is.
5. Indien de Concessieverlener een verzoek als bedoeld in het vierde lid doet, verstrekt NS de Concessieverlener een onderbouwing van de verwachte hoogte van de extra kosten en baten die de aanvullende kwaliteitseisen met zich meebrengen, de technische maakbaarheid ervan en het effect ervan op de Prestatie-Indicatoren.
6. Indien de Concessieverlener vervolgens, binnen de termijn als volgend uit het vierde lid, besluit dat NS gehouden is bij een investeringsbeslissing als bedoeld in het eerste lid de aanvullende kwaliteitseisen toe te passen, ontvangt NS van de Concessieverlener een aanvullende subsidie die gelijk is aan het Netto Financieel Effect van de aanvullende kwaliteitseisen gedurende de levensduur van het materieel en indien noodzakelijk kunnen de concessieverplichtingen en de afspraken aangaande de Bodem- en Streefwaarden van Prestatie-Indicatoren worden aangepast.

Artikel 48. Materieelparkplan

1. NS stelt jaarlijks een materieelparkplan op waarin een overzicht wordt gepresenteerd van de door NS voorziene instroom, uitstroom en revisie van materieel. NS actualiseert het materieelparkplan jaarlijks en informeert hierover de Concessieverlener. Het materieelparkplan ziet toe op de resterende looptijd van de Concessie en bevat ten minste:
   a. een overzicht van de gehanteerde uitgangspunten, waaronder de gebruikte reizigersprognoses en druktenormen;
   b. de uit a. volgende scenario's voor de materieelbehoefte;

CONCEPT

c. een overzicht van de inzetbare materieelvloot, inclusief resterende levensverwachting, uitgesplitst naar segmenten Sprinter en IC HSL/niet-HSL;
d. de verwachte uitstroom van materieel en de wijze van afvoer daarvan;
e. de verwachte aanschaf van materieel en, voor zover bekend, het inzetgebied daarvan;
f. de verwachte reservestelling;
g. de verwachte revisies en moderniseringen, inclusief uitvoeringstermijn;
h. een toelichting op de status van leveringen van nieuw materieel, inclusief planning;
i. een toelichting op de status van revisies.

2. NS organiseert jaarlijks een overleg met de Concessieverlener en de Infrastructuurbeheerder over het materieelparkplan, waarin NS een toelichting op dat plan geeft. NS geeft inzicht in de keuzes en de afwegingen die zij ter zake heeft gemaakt.

3. NS stelt de Concessieverlener en Infrastructuurbeheerder tijdens het overleg, bedoeld in het tweede lid, tijdig in staat om zich uit te spreken over de keuzes en afwegingen die NS heeft gemaakt. NS ontvangt na afloop van het overleg een zienswijze van de Concessieverlener of de keuzes en afwegingen die NS heeft gemaakt naar het oordeel van de Concessieverlener in lijn zijn met het maatschappelijk belang. NS informeert de Concessieverlener over de wijze waarop zij in het materieelparkplan met de zienswijze van de Concessieverlener omgaat.

Artikel 49. Minimale eisen aan comfort van materieelvloot

1. Tijdens uitvoering van de Concessie spant NS zich in voor de beschikbaarheid van ten minste één adequaat functionerend toilet per treinstel, in beginsel bereikbaar voor alle in de trein aanwezige NS-reizigers. NS heeft aandacht voor de reinheid van toiletten en defecten in toiletten worden binnen een redelijke termijn verholpen.

2. NS continueert in haar treinen het aanbod van gratis draadloos internet, zolang hier maatschappelijke en/of technologische noodzaak toe bestaat.

3. De Treinstellen van nieuw materieel dienen voor elke zitplaats, behoudens de zitplaatsen op de balkons, van bereikbare elektrische laadvoorzieningen te worden voorzien. Voor bestaand materieel dient de laadvoorziening te worden aangebracht bij de eerstvolgende modernisering.

Artikel 50. Introductie nieuw materieel en/of significante technische wijzigingen aan materieel

1. NS spant zich in voor een betrouwbare introductie van nieuw materieel dat wordt ingezet voor de uitvoering van de Concessie. NS heeft specifiek aandacht voor het waar mogelijk beperken van de operationele hinder op de treindienst bij de introductie van nieuw materieel of materieel waaraan significante technische wijzigingen zijn doorgevoerd.

2. NS voert een IPB uit. De resultaten van het IPB worden door NS vastgelegd in een IGA dat aan de Concessieverlener wordt verstrekt. Nadat de Concessieverlener op het IGA heeft gereageerd, of heeft aangegeven niet te zullen reageren, of niet binnen een redelijke termijn reageert, neemt NS een besluit over de introductie van het nieuwe materieel.

3. Bij het ontwerp van het IPB betrekt NS actief de Infrastructuurbeheerder. Bij het opstellen van het IGA volgt NS de afspraken, vastgelegd in het afsprakenkader betrouwbare introductie nieuw materieel.

4. De Concessieverlener kan ontheffing geven voor verplichting in het tweede lid indien NS aantoonbaar kan maken dat zij redelijkerwijs niet in staat is uitvoering te geven aan dit vereiste.

CONCEPT

6. Het komen tot een verbeterde sturings- en verantwoordingsrelatie tussen de Concessieverlener en NS

6.1 Sturing en verantwoording

Artikel 51. Procedure totstandkoming Vervoerplan en Beleidsprioriteitenbrief

1. NS stelt voor 2025 en vervolgens elk jaar voor het eerstvolgende kalenderjaar een Vervoerplan als bedoeld in artikel 35a van de Wet, op met inachtneming van het bepaalde in dit artikel en Bijlage 6. NS voert de Concessie uit met inachtneming van het Vervoerplan voor 2025 en vervolgens met inachtneming van het Vervoerplan dat het meest recent openbaar is gemaakt overeenkomstig het vijftiende lid.

2. NS geeft bij het opstellen van het Vervoerplan invulling aan de Beleidsprioriteitenbrief met inachtneming van het bepaalde in dit artikel. NS ontvangt jaarlijks uiterlijk 1 april van de Concessieverlener een Beleidsprioriteitenbrief, waarin de Concessieverlener zijn prioriteiten vermeldt, mede op basis van actuele prestaties van NS. Deze brief bevat prioriteiten die gericht zijn op het voldoen aan de verplichtingen uit de Concessie en die bijdragen aan de invulling van de beleidsdoelen. De prioriteiten moeten proportioneel, redelijkerwijs maakbaar zijn en recht doen aan de positie van NS als zelfstandige onderneming.

3. De Beleidsprioriteitenbrief kan onder meer prioriteiten bevatten met betrekking tot:
   a. Prestatie-Indicatoren;
   b. Informatie-Indicatoren;
   c. Programma's;
   d. verbetermaatregelen op specifieke trajecten en momenten, indien sprake is van onevenredig lage prestaties.

4. De Beleidsprioriteitenbrief bevat prioriteiten die NS alleen of in samenwerking met een betrokken partij, zoals de Infrastructuurbeheerder, dient op te pakken.

5. De Concessieverlener en NS overleggen na ontvangst van de Beleidsprioriteitenbrief of bij het opstellen van het ontwerp Vervoerplan over de mogelijke financiële en operationele consequenties van die brief en overleggen om overeenstemming te bereiken over de manier waarop hiermee wordt omgegaan.

6. Alvorens NS het ontwerp Vervoerplan aan de Concessieverlener voorlegt, als bedoeld in het achtste lid, overlegt NS tijdig over de hoofdlijnen van het ontwerp Vervoerplan, waarin door NS een concrete doorvertaling van de Beleidsprioriteitenbrief is opgenomen, en vraagt hierover advies aan:
   a. de Consumentenorganisaties over de onderwerpen genoemd in het dertiende lid en overeenkomstig het bepaalde in artikel 41, derde lid;
   b. de Infrastructuurbeheerder vanuit diens rol, over de gehele inhoud;
   c. de Decentrale Overheden in de landsdelige overleggen over hoe dit bijdraagt aan de invulling van het Beleidsdoel "Deur-Tot-Deurreis".

7. Met betrekking tot de adviezen, bedoeld in het zesde lid, deelt NS de partijen deugdelijk gemotiveerd mee waarom in voorkomende gevallen van het advies wordt afgeweken.

8. NS legt jaarlijks uiterlijk 15 oktober het ontwerp-Vervoerplan aan de Concessieverlener voor, met daarin opgenomen:
   a. de beschrijving van de adviezen, als bedoeld in het zesde lid, en de wijze waarop met de adviezen is omgegaan met een deugdelijke motivering als een advies niet is overgenomen;
   b. de beschrijving van de prioriteiten uit de Beleidsprioriteitenbrief, bedoeld in het tweede tot en met vierde lid, en de wijze waarop hiermee is omgegaan, met een deugdelijke motivering indien deze niet worden overgenomen of hiervan wordt afgeweken;

CONCEPT

c. de onderwerpen, vermeld in Bijlage 6.

9. In geval van het niet overnemen of afwijken van de prioriteiten uit de Beleidsprioriteitenbrief in het ontwerp Vervoerplan als bedoeld in het achtste lid, onderdeel b, spannen NS en de Concessieverlener zich in om tot een gezamenlijk standpunt over en uitwerking van de betrokken onderdelen van de Beleidsprioriteitenbrief te komen.

10. In het geval dat NS en de Concessieverlener niet tot een gezamenlijk standpunt als bedoeld in het negende lid komen, kan de Concessieverlener een onafhankelijk onderzoek laten uitvoeren naar de vraag of de prioriteiten voldoen aan de criteria in het tweede lid. De Concessieverlener stemt de onderzoeksopdracht af met NS. NS werkt mee aan dit onderzoek.

11. Indien na het onderzoek geen overeenstemming is bereikt tussen de Concessieverlener en NS, zal in overleg tussen de Concessieverlener, de Minister van Financiën in zijn rol als vertegenwoordiger van de aandeelhouder van NS, en NS naar een oplossing worden gezocht. De resultaten van dit overleg behoeven de instemming van de Concessieverlener, NS en de Minister van Financiën, die zij niet op onredelijke gronden zullen onthouden.

12. NS legt jaarlijks uiterlijk 1 december het Vervoerplan aan de Concessieverlener voor.

13. Het Vervoerplan behoeft de instemming van de Concessieverlener ten aanzien van:
    a. de Prestatie-Indicatoren, inclusief bijbehorende definities en meetmethoden, voor zover deze afwijken van wat er in deze Concessie is bepaald;
    b. de Bodemwaarden die gelden vanaf 2030;
    c. de Streefwaarden 2033;
    d. de uitwerking van de Programma's;
    e. de uitwerking van de prioriteiten in de Beleidsprioriteitenbrief.

14. Indien de Concessieverlener na overleg met NS niet kan instemmen met onderdelen van het door NS voorgestelde Vervoerplan, bedoeld in het dertiende lid. zal in overleg tussen de Concessieverlener, de Minister van Financiën in zijn rol als vertegenwoordiger van de aandeelhouder van NS en NS naar een oplossing worden gezocht. Om tot een oplossing te komen kunnen partijen besluiten een aanvullend onderzoek uit te (laten) voeren. De resultaten van dit overleg behoeven de instemming van de Concessieverlener, NS en de Minister van Financiën, die zij niet op onredelijke gronden zullen onthouden.

15. NS maakt het Vervoerplan, na toezenden door de Concessieverlener aan de Tweede Kamer, openbaar.

Artikel 52. Prestatie-Indicatoren en Programma's

1. NS dient in elk kalenderjaar minimaal de bij Prestatie-Indicatoren, als genoemd in Bijlage 1, behorende Bodemwaarden te realiseren. NS streeft daarnaast naar het behalen van de Streefwaarden in kalenderjaar 2029 en in kalenderjaar 2033. De resultaten voor alle Prestatie-Indicatoren moeten controleerbaar tot stand komen op basis van representatieve onderzoeken, op statistisch verantwoorde wijze en zodanig dat een vergelijking tussen verschillende kalenderjaren mogelijk is.

2. Het Vervoerplan bevat een beschrijving van de Prestatie-Indicatoren, Programma's en overige onderwerpen, opgenomen in Bijlage 6.

3. In de Beleidsprioriteitenbrief kan de Concessieverlener bepalen dat het Vervoerplan, in afwijking van het tweede lid, al dan niet gedurende een bepaalde periode of ten aanzien van een bepaald onderdeel van het HRN, geen beschrijving van één of meer Prestatie-Indicatoren hoeft te bevatten of daarvan mag afwijken.

4. De Concessieverlener kan met inachtneming van het bepaalde in het derde lid met de Beleidsprioriteitenbrief maximaal één additionele Prestatie-Indicator voorstellen aan Bijlage 1, wanneer sprake is van een groot reizigersbelang dat niet tot uitdrukking komt in de overige Prestatie-Indicatoren.

CONCEPT

5. Indien Concessieverlener en NS daartoe gezamenlijk besluiten, kunnen Prestatie-Indicatoren en Informatie-Indicatoren jaarlijks worden gewijzigd. Daarnaast kunnen definities en meetmethoden uitsluitend worden gewijzigd wanneer daarover overeenstemming bestaat tussen de Concessieverlener en NS. Gewijzigde Prestatie-Indicatoren worden geacht deel uit te maken van Bijlage 1.

6. Uiterlijk bij de midterm review zal de Prestatie-Indicator 'Zitplaatskans' vervangen worden door de Prestatie-Indicator 'Zitplaatstijd', die vervolgens deel uit zal maken van Bijlage 1.

7. De Concessieverlener en NS bepalen in overleg of en in hoeverre wijzigingen (van definities en/of meetmethoden) van Prestatie-Indicatoren ingevolge het vijfde en zesde lid tevens een aanpassing van de afgesproken Bodem- en Streefwaarden vergen, waarbij de oorspronkelijke ambitie die vervat is in de waarde, wordt behouden.

8. Indien NS en de Infrastructuurbeheerder samen verantwoordelijk zijn voor de realisatie van een Prestatie-Indicator, Programma of overige verplichting, stemt NS de uitwerking van het betreffende onderdeel van het Vervoerplan af met de Infrastructuurbeheerder. Hierin dienen de Prestatie-Indicator, de voortgang van het Programma of de verplichting met de mijlpalen voor de komende jaren, de verantwoordelijkheden en de samenwerking beschreven te zijn.

Artikel 53. Beheer van de Concessie

1. NS voert periodiek overleg met de Concessieverlener over het beheer en de uitvoering van de Concessie. NS draagt er zorg voor dat aan een dergelijk overleg vertegenwoordigers van NS deelnemen die zijn gemachtigd om namens NS tijdens het overleg afspraken te maken en toezeggingen te doen.

2. NS en de Concessieverlener stellen, met uitzondering van het derde lid, onder e, gezamenlijk een beheerprotocol op aan de hand waarvan zij de Concessie beheren.

3. Het beheerprotocol bevat onder andere:
   a. de uitwerking van het werkproces van de jaarlijkse cycli, waaronder de (financiële) verantwoording, de Dienstregeling en het Vervoerplan;
   b. de wijze, het niveau en frequenties van overleg en afstemming tussen NS en de Concessieverlener;
   c. concretisering en afspraken ten aanzien van het dagelijkse concessiebeheer en de gewenste houding en het gewenste gedrag van Concessieverlener en NS en het escalatieproces;
   d. een concretisering van en afspraken ten aanzien van het aanbrengen van wijzigingen op de definities en/of meetmethoden van de Prestatie-Indicatoren en Informatie-Indicatoren;
   e. een interventiemenu, opgesteld door de Concessieverlener, waarin zij op passende wijze kan bijsturen ten aanzien van de uitvoering van de Concessie.

4. NS geeft uitvoering aan de afspraken in het Beheerprotocol.

Artikel 54. Kwaliteitsmanagementsysteem

1. NS beschikt over een adequaat en actueel kwaliteitsmanagementsysteem dat is gericht op de verbetering van de kwaliteit van het vervoer en past dit bij de uitvoering van de Concessie toe.

2. NS is ten behoeve van het sturen op kwaliteit van het vervoer:
   a. bekend met het verband tussen de eigen operationele doelen, de eigen activiteiten en de resultaten;
   b. bekend met de interactie-effecten tussen de eigen doelen en activiteiten en die van de Infrastructuurbeheerder;
   c. bekend met de langetermijneffecten van de wijze van bedrijfsvoering;
   d. in staat om haar bedrijfsvoering in te richten naar de onder a tot en met c bedoelde kennis.

CONCEPT

Artikel 55. Financiële verantwoording

1. NS zendt de Concessieverlener jaarlijks uiterlijk 1 april een financiële verantwoording inzake de uitvoering van deze Concessie in het voorafgaande kalenderjaar, conform Bijlage 5a, vergezeld van de informatie in Bijlage 5b. De Concessieverlener zal de financiële verantwoording die NS aanlevert behandelen als vertrouwelijke informatie.

2. NS zendt de Concessieverlener jaarlijks uiterlijk 1 maart een financiële prognose met in ieder geval de gegevens, bedoeld in Bijlage 5c, vergezeld van de informatie in Bijlage 5d. NS hanteert een zodanige prognosemethodiek zodat de prognoses onderling en met de financiële verantwoording vergelijkbaar zijn. De Concessieverlener kan de financiële prognose extern laten toetsen op consequente toepassing van de prognosemethodiek. De Concessieverlener zal de financiële prognose die NS aanlevert behandelen als vertrouwelijke informatie.

3. NS verstrekt bij de in het eerste lid bedoelde financiële verantwoording en bij de in het tweede lid bedoelde financiële prognose een toelichting waarbij in ieder geval wordt ingegaan op de gehanteerde reikwijdte, uitgangspunten en aannames en voor de:
   a. financiële verantwoording: op de veranderingen ten opzichte van het vorige jaar (realisatie jaar N ten opzichte van zowel de realisatie jaar N-1 als het prognose jaar N) en de verklaringen daarvoor;
   b. financiële prognose: op de veranderingen ten opzichte van de prognose van het vorige jaar en de verklaringen daarvoor, alsmede een gedegen motivering.

4. Bij wijziging van het gekozen waarderingsstelsel of een wijziging van de toedeling van opbrengsten en kosten aan de concessie-activiteiten borgt NS de volgtijdelijke stelselmatigheid van de financiële verantwoording. Daartoe presenteert NS een pro forma financiële verantwoording van het jaar N-1 alsof de wijziging van het gekozen waarderingsstelsel al één jaar eerder is ingevoerd. De financiële prognose volgt het stelsel en de toedeling uit de meest recente financiële verantwoording.

5. De financiële verantwoording, bedoeld in het eerste lid, en de hiervoor benodigde administratie, voldoen aan de volgende eisen:
   a. de financiële verantwoording over de concessie-activiteiten wordt op geverifieerde wijze ontleend aan de administratie en is in voldoende mate aan te sluiten op de jaarrekening van NS;
   b. NS overlegt bij de verantwoording een accountantsverklaring;
   c. de administratie wordt op controleerbare wijze bijgehouden;
   d. de toedeling van opbrengsten en kosten aan de concessieactiviteiten vindt plaats op basis van de voor dat jaar gerealiseerde opbrengsten en kosten. Deze toedeling is navolgbaar en is in voldoende mate aan te sluiten op de jaarrekening van NS.

Artikel 56. Verantwoording

1. NS rapporteert aan de Concessieverlener over de uitvoering van de Concessie en lopende Programma's:
   a. in een halfjaarrapportage, conform Bijlage 3: vóór 1 september van ieder jaar. NS maakt de halfjaarrapportage openbaar na toezenden door de Concessieverlener aan de Tweede Kamer;
   b. in een jaarrapportage, conform Bijlage 4: vóór 1 maart van ieder jaar. NS maakt de jaarrapportage openbaar na toezenden door de Concessieverlener aan de Tweede Kamer.

2. NS stelt de definities zodanig op en richt haar meetmethoden zodanig in dat de resultaten van de Prestatie- en Informatie-Indicatoren, die NS in de verantwoordingsrapportages beschrijft conform Bijlage 3 en Bijlage 4, een betrouwbaar beeld geven van de prestaties van NS.

3. NS werkt op verzoek van de Concessieverlener mee aan de OV-Klantenbarometer van het CROW-KpVV of diens opvolger.

4. De Concessieverlener laat, indien zij dit gewenst acht, een onafhankelijke derde een audit uitvoeren naar de meting van de prestaties, bedoeld in het tweede lid. NS verleent haar medewerking aan deze audit.

CONCEPT

5. Op verzoek van de Concessieverlener voert NS een audit uit naar de uitvoering van onderdelen van deze Concessie, dan wel verleent NS haar medewerking aan een in opdracht en voor rekening van de Concessieverlener door een onafhankelijke derde uit te voeren audit naar de uitvoering van onderdelen van deze Concessie. De Concessieverlener bepaalt de omvang, aard en reikwijdte van de audit na overleg met NS. Indien de Concessieverlener daar om verzoekt, omschrijft NS in het Vervoerplan de maatregelen die naar aanleiding van de audit door NS genomen worden.

Artikel 57. Bonus-malus systematiek

1. NS schiet tekort in het realiseren van een Bodemwaarde wanneer:
   a. in het geval de Bodemwaarde weergegeven is in hele procenten, er na rekenkundige afronding tot op een procent een negatieve afwijking bestaat van één procent of een veelvoud daarvan;
   b. in het geval de Bodemwaarde weergegeven is in tiende procenten, er na rekenkundige afronding tot op een tiende procent een negatieve afwijking bestaat van één tiende procent of een veelvoud daarvan;
   c. in het geval de Bodemwaarde weergegeven is in gehele getallen, er na rekenkundige afronding een negatieve afwijking bestaat van ten minste één;
   d. in het geval de Bodemwaarde weergegeven is in een rapportcijfer, er na rekenkundige afronding een negatieve afwijking bestaat van ten minste één-tiende.

2. Indien NS in enig kalenderjaar tekortschiet in het realiseren van één of meer Bodemwaarden, genoemd in Bijlage 1, is NS gehouden een geldsom te voldoen, behoudens wanneer naar het oordeel van de Concessieverlener:
   a. voor het tekortschieten al dan niet op grond van artikel 78 een rechtvaardigingsgrond bestaat; of
   b. een relevant Programma wordt uitgevoerd ten aanzien van een Prestatie-Indicator waarop NS tekortschiet.

3. De geldsom, bedoeld in het tweede lid, bedraagt 500.000 euro per niet gehaalde Bodemwaarde bij een eerste maal tekortschieten. De geldsom bedraagt 750.000 euro bij een tweede maal tekortschieten en 1 miljoen euro bij een derde of volgende keer tekortschieten op de betreffende Bodemwaarde. Dit bedrag wordt niet geïndexeerd.

4. De totale geldsom voor het tekortschieten in het realiseren van één of meer Bodemwaarden bedraagt ten hoogste 6,5 miljoen euro per jaar. Dit bedrag wordt niet geïndexeerd.

5. Indien NS de Streefwaarden voor 2029 en 2033, als opgenomen in Bijlage 1 en conform artikel 58, tweede lid, niet haalt, is NS per Prestatie-Indicator een maximale geldsom van 1,5 miljoen euro verschuldigd behoudens het geval dat voor het niet halen van een Streefwaarde naar het oordeel van de Concessieverlener al dan niet op grond van artikel 78 een rechtvaardigingsgrond bestaat. Indien NS de bedoelde waarden haalt, ontvangt NS maximaal 1 miljoen euro per Prestatie-Indicator. Beoordeeld wordt conform het puntensysteem in navolgende tabel, waarbij een punt gelijk is aan 500.000 euro. De in dit lid genoemde bedragen worden niet geïndexeerd.

Meeteenheid	Afwijkingen per meeteenheid					
Procenten (afronding cf. eerste lid, onder a en b)	<-1,5%	-1,5% tot -1%	-1% tot -0,5%	-0,5% tot 1%	1% tot 2%	>2%
Gehele getallen (afronding cf. eerste lid, onder c)	<-25%	-25% tot -15%	-15% tot -5%	-5% tot en met 5%	>5% tot en met 15%	>15%

CONCEPT

Rapportcijfer (afronding cf. eerste lid, onder d)	<-0,6	-0,6 tot -0,4	-0,4 tot -0,2	-0,2 tot en met 0,2	>0,2 tot en met 0,4	>0,4
Score	-3 punten	-2 punten	-1 punt	0 punten	1 punt	2 punten

6. Het bepaalde in het vijfde lid levert in 2029 en 2033 maximaal een door NS te betalen geldsom van 15 miljoen euro op, dan wel maximaal een door de Concessieverlener te betalen bedrag van 10 miljoen euro. Deze bedragen worden niet geïndexeerd.

7. De Concessieverlener kan met inachtneming van het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht, ten aanzien van andere verplichtingen dan bedoeld in het tweede lid, waaronder Programma's, gebruik maken van zijn bevoegdheid tot het opleggen van een last onder dwangsom.

Artikel 58. Midterm review

1. NS verleent haar medewerking aan de Concessieverlener bij het uitvoeren van een midterm review in 2029, waarin de Concessieverlener onderzoekt in welke mate de uitvoering van de Concessie door NS bijdraagt aan de invulling van de beleidsdoelen. In de midterm review worden in ieder geval de volgende zaken beoordeeld:
   a. de werking van de sturingsrelatie tussen Concessieverlener en NS, het bijbehorende instrumentarium en het sanctioneringsregime;
   b. de realisatie van de voor Prestatie-Indicatoren opgenomen Streefwaarden voor 2029, genoemd in Bijlage 1;
   c. de werking en geboden functionaliteit van het CIS;
   d. de mate van het bereiken van spreiding als bedoeld in artikel 13;
   e. de samenwerking met derden, met inachtneming van de samenwerkingsstrategie en afspraken als bedoeld in artikel 39;
   f. de mate waarin, voor zover relevant op het moment van uitvoering van de midterm review, wordt voldaan aan de verplichtingen, bedoeld in de artikelen 71, 72 en 73;
   g. de werking van het concessievolume en van de reikwijdte;
   h. de hoogte van de concessievergoedingen of subsidies, de financiële uitgangspunten en de businesscase die ten grondslag hebben gelegen aan deze Concessie, de verdeling van risico's en de gevolgen van externe ontwikkelingen, waarbij gekeken wordt naar de impact van deze elementen op de financiële balans van de Concessie. Indien wordt geconstateerd dat hierdoor de financiële balans van de Concessie is verstoord, geldt het negende lid van artikel 76.

2. De Concessieverlener maakt het resultaat van de midterm review openbaar, behoudens voor zover deze bedrijfsvertrouwelijke gegevens bevat.

3. Naar aanleiding van de midterm review worden in ieder geval Bodemwaarden vanaf 2030 en Streefwaarden voor 2033 vastgesteld. Ook wordt de actualisatie als bedoeld in artikel 8, tweede lid, vastgelegd.

Artikel 59. Evaluatie

1. NS verleent op eerste verzoek van de Concessieverlener, haar medewerking aan één of meer evaluaties van deze Concessie door of namens de Concessieverlener.

2. De Concessieverlener kan in het geval dat zij hier aanleiding toe ziet, zoals wanneer een tekortkoming van de verplichtingen uit de Concessie wordt gesignaleerd, NS vragen een specifieke evaluatie uit te voeren. De resultaten van deze evaluatie rapporteert NS aan de Concessieverlener.

3. NS levert medewerking aan evaluaties die de Concessieverlener in 2028 en 2031 verricht naar de meerwaarde van het CIS op de gestelde doelen, de verhouding tussen meerwaarde en

CONCEPT

kosten, alsmede het geëiste en het gerealiseerde kwaliteitsniveau van de informatie die NS in het CIS verstrekt. De Concessieverlener kan hierbij de verschillende groepen betrekken genoemd in artikel 65, eerste lid. NS voert het gesprek met de Concessieverlener over bevindingen en eventuele aanpassingen ter verbetering. NS is verplicht om overeengekomen aanpassingen in het op het evaluatiemoment volgende jaar uit te voeren.

4. De Concessieverlener en NS evalueren in de eerste helft van 2026 de opzet van het Vervoerplan en van het Productiemodel.

Artikel 60. Benchmark

1. NS voert op basis van samenwerking met andere ondernemingen twee benchmarks uit gedurende de looptijd van de Concessie, waarin een vergelijking wordt gemaakt met ten minste vier vergelijkbare ondernemingen, over ten minste de volgende onderwerpen:
   a. aantrekkelijk product voor NS-reizigers (waaronder klanttevredenheid, Reisinformatie, duurzaamheid en service)
   b. kwaliteit van de dienst (waaronder punctualiteit, uitval, Dienstregeling);
   c. capaciteit en benutting, en de daarbij behorende prestaties, en
   d. productiviteitsontwikkeling.
2. Indien NS na aantoonbare inspanning geen vier vergelijkbare ondernemingen als bedoeld in het eerste lid kan vinden om de vergelijking in het eerste lid uit te voeren, treedt NS hierover in overleg met de Concessieverlener om vervolgens te bezien op welke andere wijze (deels) aan het eerste lid uitvoering kan worden gegeven.
3. In overleg tussen de Concessieverlener en NS kunnen aan de in het eerste lid genoemde onderwerpen, specifieke relevante onderwerpen worden toegevoegd.
4. NS maakt, voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is en waar dit toegevoegde waarde heeft, een analyse van beschikbare historische gegevens over de onderwerpen genoemd in het eerste en derde lid en de daarbij behorende prestaties.
5. Op verzoek van de Concessieverlener verleent NS haar medewerking aan een in opdracht van de Concessieverlener uit te voeren aanvullende benchmark van onderdelen van de uitvoering van de Concessie.
6. NS gebruikt de resultaten van de benchmarks om haar prestaties te monitoren en prestatieverbetering te bevorderen.
7. NS brengt zo spoedig mogelijk aan de Concessieverlener schriftelijk verslag uit over de benchmark, waarin in ieder geval een toelichting wordt gegeven op de geconstateerde verschillen en de inzichten die de benchmark heeft opgeleverd over het verbeteren van de prestaties van NS. NS levert in ieder geval in 2028 en in 2031 een rapport aan de Concessieverlener.

Artikel 61. Programma

1. NS voert de Programma's uit, genoemd in Bijlage 8. Zij doet dit, voor zover relevant, in nauwe samenwerking met de Infrastructuurbeheerder en andere vervoerders.
2. De Concessieverlener kan NS opdragen om Programma's op te stellen en uit te voeren als:
   a. de realisatie van de Prestatie-Indicatoren herhaaldelijk onder de afgesproken Bodemwaarden blijft;
   b. een substantieel deel van de NS-reizigers herhaaldelijk wordt geconfronteerd met onevenredig lagere prestaties;
   c. uit een audit, benchmark of evaluatie als bedoeld in de Concessie, de noodzaak voor een Programma volgt of;
   d. zich een acute noodsituatie voordoet die negatieve gevolgen heeft voor de uitvoering van de Concessie.
3. De Concessieverlener maakt van het Programma, bedoeld in het tweede lid, het gewenste doel kenbaar in de Beleidsprioriteitenbrief. Daarbij vermeldt zij de termijn waarbinnen NS

CONCEPT

uitvoering moet geven aan het Programma en welke partijen NS bij de uitvoering moet betrekken.

4. NS beschrijft in een plan van aanpak eenduidig de aanpak van het Programma, de te verrichten activiteiten, de (tussen)resultaten, de mijlpalen en de planning en zendt dit plan van aanpak toe aan de Concessieverlener. Waar relevant geeft NS aan hoe zij de verantwoordelijkheden en de gemaakte afspraken over de samenwerking met de Infrastructuurbeheerder en andere vervoerders vormgeeft.

5. NS neemt een beschrijving van het plan van aanpak, als bedoeld in het vierde lid, op in het Vervoerplan. Indien de uitvoering van een Programma een spoedeisend karakter heeft, kunnen de Concessieverlener en NS afwijken van het bepaalde in het derde en vierde lid en voert NS dit Programma vooruitlopend op het nieuwe Vervoerplan uit.

6. Indien NS bij het opstellen van het Programma afwijkt van de aanwijzingen van de Concessieverlener als in het derde lid bepaald, maakt NS dit schriftelijk en gemotiveerd kenbaar aan de Concessieverlener en is artikel 51, negende tot en met elfde lid, van overeenkomstige toepassing.

7. NS vraagt de Concessieverlener onder toezending van het plan van aanpak goedkeuring voor het Programma. NS vangt aan met het Programma nadat goedkeuring is verkregen. Bij de goedkeuring geeft de Concessieverlener aan of, en indien dat het geval is voor welke Prestatie-Indicatoren, het Programma aan te merken valt als een relevant Programma als bedoeld in artikel 57, tweede lid, onder b.

8. De Concessieverlener kan het separaat vastleggen van specifieke afspraken over Programma's, bedoeld in het tweede lid, tussen de daarbij betrokken of te betrekken partijen initiëren.

9. NS kan de Concessieverlener verzoeken een Programma als afgerond te beschouwen. De Concessieverlener vermeldt in de Beleidsprioriteitenbrief welke Programma's de Concessieverlener als afgerond beschouwt.

Artikel 62. Verbeterplan

1. De Concessieverlener kan NS opdragen een verbeterplan op te stellen en uit te voeren indien NS gedurende een langere periode, afhankelijk van de betreffende eis uit de Concessie, niet, of naar het oordeel van de Concessieverlener in onvoldoende mate, uitvoering geeft aan die specifieke eis uit de Concessie.

2. De Concessieverlener stelt NS in de gelegenheid om op de constateringen te reageren en eventueel schriftelijk gemotiveerd kenbaar te maken waarom een Verbeterplan volgens NS niet nodig is. In geval Concessieverlener en NS een verschil van inzicht hebben over de noodzaak van een verbeterplan treden Concessieverlener en NS hierover in overleg.

3. Alvorens de Concessieverlener NS opdraagt een verbeterplan op te stellen, stelt de Concessieverlener NS van haar voornemen in kennis en stelt zij NS in de gelegenheid om binnen een redelijke, in overleg met NS bepaalde termijn, de uitvoering van de eis in voldoende mate te verbeteren.

4. De Concessieverlener maakt het beoogde doel van het verbeterplan schriftelijk aan NS kenbaar. Daarbij vermeldt de Concessieverlener de, in overleg met NS bepaalde, termijn waarbinnen NS uitvoering moet geven aan het Verbeterplan.

5. In het verbeterplan zet NS uiteen welke acties zij binnen de afgesproken termijn neemt, en welk effect zij hiervan verwacht. NS stuurt het verbeterplan ter informatie aan de Concessieverlener en licht dit, waar nodig toe in een regulier periodiek overleg. NS behoeft voor het verbeterplan geen goedkeuring van de Concessieverlener.

6. NS informeert de Concessieverlener over de uitvoering van het verbeterplan in ieder geval in de reguliere periodieke overleggen. NS kan de Concessieverlener verzoeken een verbeterplan als afgerond te beschouwen.

CONCEPT

6.2 De beschikbaarheid van informatie en data

Artikel 63. Transparantie

1. NS stelt zich open en transparant op naar de reizigers, de bij de deur-tot-deur reis betrokken partijen, bedoeld in artikel 39, eerst lid, onderdeel a tot en met h, en de Concessieverlener door inzicht te bieden in alle vigerende Prestatie-Indicatoren en Informatie-Indicatoren als opgenomen in Bijlage 1.
2. NS geeft, waar relevant en technisch mogelijk, ook inzicht in gedifferentieerde informatie, en maakt deze openbaar aan de Concessieverlener, reizigers en overheden.
3. NS biedt het in het tweede lid bedoelde inzicht door tijdig de meest actuele informatie op een toegankelijke wijze beschikbaar te stellen. De wijze waarop dit plaatsvindt, stemt NS af met de Concessieverlener gedurende de looptijd van de concessie.

Artikel 64. Informatieverstrekking

1. NS verstrekt op verzoek van de Concessieverlener informatie ten behoeve van het toezicht op de uitvoering van deze Concessie. NS levert de informatie binnen een termijn van maximaal zes weken aan de Concessieverlener. NS kan gemotiveerd uitstel vragen aan de Concessieverlener indien de termijn van zes weken volgens haar niet haalbaar is.
2. Onder de in het eerste lid omschreven verplichting wordt mede begrepen het geven van inzage in zakelijke gegevens en bescheiden. Van deze gegevens worden aan de Concessieverlener kopieën verstrekt, tenzij gerechtvaardigde belangen van NS zich daartegen verzetten.
3. NS verstrekt op schriftelijk verzoek van de Concessieverlener de bij NS aanwezige beschikbare informatie of daaruit af te leiden informatie ten behoeve van de beleidsmatige ontwikkeling van het openbaar vervoer per trein op de korte en lange termijn.
4. De Concessieverlener kan aan haar geleverde informatie, ten gevolge van het eerste of derde lid, en/of de totstandkoming van die informatie door een door haar aan te wijzen externe partij laten auditen. Indien de Concessieverlener daar om verzoekt, omschrijft NS in het Vervoerplan de maatregelen die naar aanleiding van de audit door NS genomen worden.
5. De Concessieverlener kan de op basis van dit artikel geleverde informatie, en analyses gebaseerd op deze informatie, naar eigen inzicht gebruiken en beschikbaar stellen aan derden.
6. NS kan bij de informatieverstrekking op grond van dit artikel de Concessieverlener gemotiveerd verzoeken de betreffende informatie als bedrijfsvertrouwelijk aan te merken. Indien de Concessieverlener het verzoek van NS afwijst, wordt dit gemotiveerd kenbaar gemaakt aan NS. Indien de Concessieverlener de informatie als vertrouwelijk aanmerkt, wordt de informatie niet gedeeld met derden.
7. NS meldt ontwikkelingen of incidenten met potentieel aanmerkelijke gevolgen voor de uitvoering van de Concessie zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen zes weken aan de Concessieverlener.
8. Op verzoek van de Concessieverlener verstrekt NS binnen een redelijke termijn, aan een Decentrale Overheid informatie, voor zover gewenst gedifferentieerd, met betrekking tot de ontwikkeling van de tarieven en de verwachte vervoersvraag, voor zover de Decentrale Overheid die informatie nodig heeft voor de vorming van beleid inzake het openbaar vervoer of de ruimtelijke ontwikkeling. De vorige zin geldt alleen voor zover die informatie niet bedrijfsvertrouwelijk is.

Artikel 65. CIS

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 64 is NS transparant richting de Concessieverlener over activiteiten die NS verricht binnen de scope van de Concessie door de in Bijlage 2 genoemde

CONCEPT

informatie-elementen met de Concessieverlener te delen via CIS. De inhoudelijke basis van het CIS wordt gevormd door het Model Informatie Profiel OV (MIPOV2008 inclusief addenda en eventuele wijzigingen die nog worden doorgevoerd). NS verstrekt de gegevens in de frequentie en vorm, beschreven in Bijlage 2. De Concessieverlener mag de uit het CIS verkregen informatie en analyses op basis hiervan gebruiken. NS maakt binnen het CIS onderscheid naar verschillende niveaus en toegangsrechten voor verschillende groepen: de Concessieverlener, Decentrale Overheden, Infrastructuurbeheerder en overige partijen.

2. Indien Concessieverlener en NS daartoe gezamenlijk, in overeenstemming toe besluiten, kunnen de definities en meetmethoden van de CIS-elementen: rituitval, punctualiteit, bezettingsgraad en klachtenoverzicht jaarlijks worden gewijzigd. De definities van de overige CIS-elementen zijn opgenomen binnen het MIPOV2008 inclusief addenda en eventuele wijzigingen die nog worden doorgevoerd.

3. NS voedt het CIS met al dan niet bewerkte data uit bronsystemen van haarzelf of van andere partijen waarmee NS samenwerkt. NS maakt hierbij inzichtelijk of en zo ja welke soort bewerkingen op de data NS heeft toegepast om tot informatie-elementen te komen. NS richt het CIS zodanig in dat:
   a. NS informatie-elementen conform de Bijlage 2 beschikbaar maakt; en
   b. het de Concessieverlener in staat stelt de benodigde beleidsmatige analyses uit te voeren op de in onderdeel a genoemde data;
   c. het de vereiste publiek toegankelijke informatie, als bedoeld in Bijlage 2 onder overige partijen, beschikbaar maakt.

   Het is NS toegestaan om binnen het CIS separate IT-omgevingen in te richten. Het staat NS vrij om ook andere informatie dan de in Bijlage 2 genoemde informatie-elementen in het CIS op te nemen, als zij dit wenselijk of noodzakelijk acht.

4. NS neemt actief deel aan de werkgroep die de actualiseringen van het MIPOV2008 voorbereidt. NS en Concessieverlener besluiten in gezamenlijkheid of en op welke wijze de actualiseringen van het MIPOV worden doorgevoerd in het CIS. Na besluitvorming wordt Bijlage 2 indien nodig gewijzigd. NS brengt na de besluitvorming binnen redelijke termijn het CIS in lijn met de genomen besluiten.

5. Het publiek toegankelijke gedeelte van het CIS is laagdrempelig toegankelijk, dus zonder gebruikersnaam of inlogcode.

6. NS heeft het CIS bij aanvang van de Concessie volledig ingericht en werkend. NS kan hiervoor uitstel vragen indien zij dit op basis van een stappenplan kan onderbouwen. In dat geval treden NS en Concessieverlener in overleg over een nieuwe datum die maximaal een jaar ligt na de ingang van de concessie. NS is gehouden de informatie-elementen, bedoeld in Bijlage 2, aan de Concessieverlener beschikbaar te stellen vanaf aanvang van de Concessie. Gedurende de periode tussen de gunning en de ingang van de Concessie overlegt NS over de voortgang van de inrichting van het CIS.

7. NS en de Concessieverlener maken afspraken over het gebruik van de data en informatie uit het CIS, of analyses gebaseerd op informatie afkomstig uit het CIS en de wijze waarop deze gebruikt kunnen worden door of beschikbaar kunnen worden gesteld aan de groepen, bedoeld in het eerste lid. Hierbij wordt rekening gehouden met de geldende wet- en regelgeving. Het voorgaande geldt ook voor informatie die uit het CIS wordt opgevraagd in het kader van de Wet open overheid (Woo).

8. Bij de inrichting van het CIS besteedt NS aandacht aan privacy en voert zo nodig een ‘data protection impact assessment’ (DPIA) uit. Bij de inrichting van het CIS worden de uitkomsten van de DPIA in acht genomen. Indien de uitkomsten van de DPIA nopen tot afwijking van het bepaalde in de Concessie voert NS hierover overleg met de Concessieverlener.

9. Bij de inrichting van het CIS zorgt NS ervoor dat de historische data minimaal vijf jaar bewaard kan worden in de database. NS zorgt ervoor dat in ieder geval voor het eerst vanaf

CONCEPT

2030 over een periode van vijf jaar de historische data beschikbaar is, met inachtneming van het in het achtste lid bepaalde.

10. Ten einde de continuïteit te borgen, stelt NS bij einde van de Concessie de in het CIS aanwezige informatie van de gehele concessieperiode ter beschikking aan de Concessieverlener. De Concessieverlener en NS kunnen een regeling treffen voor de overdracht van informatie, als bedoeld in de eerste volzin.

Artikel 66. Voorwaarden aan CIS

1. NS actualiseert de data en informatie-elementen in het CIS ten minste volgens de specificatie en frequentie, opgenomen in Bijlage 2 en draagt er zorg voor dat de data juist zijn. Indien de data zijn bewerkt, wordt dit vermeld in het CIS.
2. Alle informatie uit het CIS moet beschikbaar zijn en geleverd worden in downloadbare, inleesbare en algemeen geaccepteerde formats. Voor de verschillende groepen, als bedoeld in artikel 65, eerste lid, zijn de aggregatie- en rechtenniveaus apart gedefinieerd.
3. Eventuele wijzigingen of overgangen van bestandstype legt NS ten minste zes maanden van tevoren aan de Concessieverlener voor. Wijzigingen van het bestandstype zijn compatibel met de eerdere versies. Bij de meer ingrijpende wijzigingen van de techniek treden de Concessieverlener en NS in overleg om te bepalen hoe hiermee omgegaan moet worden.
4. NS richt het CIS zodanig in dat ten minste de Concessieverlener en de Infrastructuurbeheerder met meerdere accounts en conform het bepaalde in artikel 65 toegang hebben tot het CIS. De Concessieverlener kan informatie en (delen van de) datasets downloaden voor analysedoeleinden. NS richt het CIS verder zodanig in dat ten minste de Concessieverlener in staat is analyses te maken met combinaties van informatie-elementen, zonder dat hiermee wijzigingen kunnen worden veroorzaakt in het CIS. NS zorgt ervoor dat de Concessieverlener te allen tijde (zeven dagen per week en 24 uur per dag) tot alle onderdelen van het CIS toegang heeft en dat de Concessieverlener de beschikking heeft over de data en informatie-elementen in het CIS. Het CIS is minimaal 95% van deze tijd beschikbaar voor gebruik rekening houdend met noodzakelijk onderhoud aan het systeem.
5. NS waarborgt dat data niet verloren gaan door hardware- of softwareproblemen.

Artikel 67. Dataformats

1. NS voldoet aan de wet- en regelgeving voor het openbaar maken van informatie. Daarnaast voldoet NS aan besluiten binnen het NOVB die betrekking hebben op het openbaar maken van informatie.
2. NS stemt de koppeling van data en informatie af met de Infrastructuurbeheerder en/of andere partijen waarmee NS samenwerkt voor informatie ten behoeve van het CIS en gebruikt zoveel mogelijk gelijke formats om consistentie te borgen.
3. NS werkt constructief samen met andere concessiehouders en concessieverleners binnen het samenwerkingsverband Decentrale OV-autoriteiten (DOVA), het platform Beheer Informatie Standaarden Openbaar Vervoer Nederland (BISON) en de databank Nationale Data Openbaar Vervoer (NDOV) of diens opvolgers, teneinde standaarden van de vorm waarin informatie aan derden beschikbaar wordt gesteld te beheren en te ontwikkelen.
4. NS stelt gegevens voor Reisinformatie, zoals deze zijn omschreven en van standaarden zijn voorzien in Bijlage 1 van het Publicatiedocument NDOV of diens opvolgers, transparant en kosteloos voor derden beschikbaar via de NDOV-loketten.

6.3 Innovatie

Artikel 68. Innovatie- en ontwikkelagenda

1. NS stelt voor de inwerkingtreding van de Concessie een innovatie- en ontwikkelagenda op. Dat doet zij in samenwerking met de Infrastructuurbeheerder, voor die onderwerpen waarbij

CONCEPT

de Infrastructuurbeheerder betrokken is, en andere partijen. NS geeft daarbij in ieder geval een overzicht van de ontwikkelingen die NS initieert op het vlak van:
   a. de verbetering van het vervoersproduct;
   b. de verbetering van de deur-tot-deurreis;
   c. de benutting van het spoorsysteem.
2. De innovatie- en ontwikkelagenda wordt bij de inwerkingtreding van de Concessie gedeeld met de Concessieverlener en in 2029 herzien. NS informeert de Concessieverlener over deze herziening. NS dient implementatie van innovaties uit de innovatie- en ontwikkelagenda in het Vervoerplan van het betreffende jaar op te nemen.

Artikel 69. Uitvoering geven aan netwerkontwikkeling en systeemsprongen
NS stelt zich proactief op ten opzichte van door de Concessieverlener gesteunde of geïnitieerde systeemoverstijgende innovaties. Dit omvat bijvoorbeeld het meewerken aan het beantwoorden van vragen en de uitwerking van scenario's, alsmede het bieden van inhoudelijke expertise. NS neemt, op verzoek van en onder regie van de Concessieverlener, deel aan zogeheten 'ontwikkelteams'.

Artikel 70. Pilots en experimenten
1. NS kan de Concessieverlener verzoeken toestemming te verlenen voor afwijking van voorschriften in de Concessie indien NS een experiment of pilot wenst uit te voeren met een nieuw product of nieuwe dienst. De Concessieverlener kan toestemming verlenen als het nieuwe product of de nieuwe dienst tot doel heeft NS-reizigers per saldo een verbetering van hun deur-tot-deurreis te bieden of als dit product of deze dienst een breder maatschappelijk belang dient.
2. In het geval dat (een onderdeel van) het product of de dienst waar het experiment of de pilot betrekking op heeft in het reguliere aanbod van NS wordt opgenomen, zijn daarop alle voorschriften van de Concessie van toepassing.
3. Een verzoek tot afwijking als bedoeld in het eerste lid gaat in ieder geval vergezeld van:
   a. een concrete beschrijving van het experiment of de pilot, de doelstelling daarvan en de te behalen resultaten;
   b. de artikelen uit de Concessie waarvan NS afwijking vraagt;
   c. de begindatum en de duur van het experiment of de pilot;
   d. een onderbouwing waarom afwijking noodzakelijk is;
   e. de criteria op basis waarvan en het moment waarop NS beoordeelt of het experiment of de pilot hetzij wordt beëindigd, hetzij (deels) wordt opgenomen in het reguliere aanbod van NS.
4. Toestemming tot afwijking wordt verleend voor de duur van het experiment of de pilot.
5. NS rapporteert aan de Concessieverlener binnen redelijke termijn na afloop van het experiment of de pilot omtrent de doeltreffendheid en de effecten van het experiment in de praktijk, alsmede haar beslissing inzake het opnemen van het product of de dienst in het reguliere aanbod van NS. NS informeert ook de Consumentenorganisaties hierover.
6. NS kan voor een experiment of een pilot met een nieuw product of nieuwe dienst in beginsel slechts eenmaal toestemming tot afwijking verkrijgen.

CONCEPT

7. Opvolging van de Concessie

Artikel 71. Informatiebepalingen

1. NS verstrekt, binnen een door de Concessieverlener te bepalen termijn, aan de Concessieverlener de informatie die de Concessieverlener noodzakelijk acht voor de voorbereiding van de verlening van een opvolgende concessie. Bijlage 11 beschrijft welke informatie dit ten minste betreft. Artikel 64, zesde lid, is van overeenkomstige toepassing op de informatieverstrekking op grond van dit artikel.

2. NS levert de informatie, bedoeld in het eerste lid in downloadbare, inleesbare en algemeen geaccepteerde formats. NS kan hierbij gebruikmaken van het CIS. Op verzoek van de Concessieverlener actualiseert en/of herziet NS gedurende de looptijd van de Concessie de informatie die uitgevraagd wordt in het eerste lid. NS voorziet de opgave van informatie, bedoeld in het eerste lid, van een onafhankelijke beoordeling door onafhankelijke deskundigen die worden aangewezen door de Concessieverlener.

3. Indien dit op basis van een marktordeningsbesluit van de Concessieverlener nodig blijkt, werkt NS na afronding van de midterm review mee aan het kunnen toepassen van de voorgestelde wijze van verlening van een concessie bij een eventuele (gedeeltelijke) overgang naar (een) andere concessiehouder(s).

Artikel 72. Productiemiddelen

1. NS houdt zich aan de afspraken in de overeenkomst [met kenmerk @] met de Concessieverlener over de eigendoms- en gebruiksrechten van de productiemiddelen, waaronder het rollend materieel, die NS inzet voor de uitvoering van de Concessie (de ‘Redelijke Regeling’).

2. Artikel 43a van de Wet is niet van toepassing.

Artikel 73. Informatieverplichting van NS-reizigersdata

NS verstrekt op verzoek van de Concessieverlener een opgave van ten minste de voorgaande drie jaren met de informatie als opgenomen in Bijlage 11, onder “NS-reizigersdata,” voor zover deze informatie beschikbaar is en op grond van wet- en regelgeving mag worden gedeeld. NS levert deze informatie indien mogelijk via het CIS. Artikel 64, zesde lid, is van overeenkomstige toepassing op de informatieverstrekking op grond van dit artikel.

CONCEPT

8. Slotbepalingen

Artikel 74. Concessieprijs/-subsidie

1. NS ontvangt voor de uitvoering van de Concessie een jaarlijkse subsidie van 13 miljoen euro.
2. Betaling van deze subsidie vindt uiterlijk 15 december van elk kalenderjaar plaats.

Artikel 75. Uitvoering van de Concessie

1. NS voert de Concessie uit voor eigen rekening en risico, tenzij in de Concessie afwijkende afspraken zijn opgenomen.
2. NS maakt bij het uitvoeren van de Concessie voor zover nodig gebruik van andere vennootschappen die behoren tot het NS-concern.
3. Het is NS toegestaan voor de uitvoering van de Concessie derden in te schakelen waarbij NS instaat voor nakoming van de verplichting(en) van die derden.
4. Als NS meer rendement realiseert dan 6,3%, verstrekt NS een vergoeding aan IenW. Deze vergoeding wordt berekend door het verschil te berekenen tussen het gerealiseerde rendement in enig kalenderjaar en een rendement van 6,3%. NS zal hierover jaarlijks rapporteren in de financiële verantwoording, als bedoeld in artikel 55, eerste lid. Betaling van het cumulatieve effect vindt plaats bij de mid term review en de finale afrekening aan het einde van de concessie.

Artikel 76. Vaststelling Netto Financieel Effect

1. NS treft de maatregelen die, zonder dat de Concessie daarvoor behoeft te worden gewijzigd of ontheffing van verplichtingen behoeft te worden verleend, redelijkerwijs van haar verwacht mogen worden om negatieve effecten van de ontwikkelingen, bedoeld in het tweede en achtste lid, op de kosten en baten van NS te beperken.
2. Het derde tot en met zevende lid is van toepassing zodra vaststaat dat zich één van de volgende ontwikkelingen voordoet of zal voordoen:
   a. wijziging of afschaffing van het studentenreisproduct;
   b. besluiten van de Concessieverlener op grond van artikel 45, eerste lid, tot uitrol van nieuwe technieken en/of als onderdeel van een uitrolstrategie;
   c. een andere partij dan NS wordt bevoegd tot het geheel of gedeeltelijk vaststellen van de tarieven;
   d. nieuwe kwaliteitseisen op grond van politieke oordeelsvorming.
3. Indien sprake is van een situatie als bedoeld in het tweede lid verschaft NS de Concessieverlener een onderbouwde opgave van het Netto Financieel Effect van de som van de positieve en negatieve effecten van de desbetreffende ontwikkeling op de kosten en baten van NS over de gehele looptijd van de Concessie. NS sluit daarbij zoveel mogelijk aan op de wijze van verslagleggen van de meest recente verantwoordings- en prognosecijfers.
4. NS onderzoekt welke maatregelen zij in afwijking van deze Concessie redelijkerwijs kan treffen om het in het derde lid bedoelde Netto Financieel Effect zoveel mogelijk te beperken. NS verstrekt de Concessieverlener voor zover mogelijk een onderbouwing van de gevolgen van die maatregelen voor de NS-reiziger en voor het Netto Financieel effect. Indien de Concessieverlener besluit dat NS een maatregel moet uitvoeren, verleent de Concessieverlener daartoe ontheffing van een of meerdere verplichtingen uit de Concessie of wijzigt zij de Concessie.
5. NS verleent haar medewerking aan een verificatie van de opgave, bedoeld in het derde lid, en aan een verificatie van de onderbouwing, bedoeld in het vierde lid, door middel van een externe toets in opdracht van de Concessieverlener.
6. NS verleent haar medewerking aan voorstellen van de Concessieverlener bij het vinden, uitwerken en beoordelen van mogelijke andere maatregelen die het Netto Financieel Effect

CONCEPT

van een ontwikkeling, als bedoeld in het tweede lid, zoveel als mogelijk verkleinen. NS neemt de voorgestelde maatregelen mee in haar opgave, bedoeld in het derde lid, en in haar onderbouwing, bedoeld in het vierde lid, behoudens voor zover haar redelijke belangen zich daartegen verzetten.

7. Nadat de verificatie als bedoeld in het vijfde lid heeft plaatsgevonden, ontvangt NS in geval van een negatief Netto Financieel Effect van de Concessieverlener een subsidie die gelijk is aan het Netto Financieel Effect, bedoeld in het derde lid, met inachtneming van de op basis van een ontheffing of wijziging van de Concessie gerealiseerde beperking als bedoeld in het vierde lid.

8. Het negende lid is van toepassing indien vaststaat dat zich één van de volgende ontwikkelingen voordoet of zal voordoen:
   a. wijziging van de gebruiksvergoedingstarieven voor de HSWI, behoudens voor zover bedoeld in onderdeel b, boven de gebruikelijke indexering aan het algemene prijspeil, met een totaal Netto Financieel Effect groter dan 10 miljoen euro gedurende de looptijd van de Concessie;
   b. wijziging van het besluit HSL-heffing met een negatief Netto Financieel Effect groter dan 10 miljoen euro gedurende de looptijd van de Concessie;
   c. zodanige afname van de kwaliteit en/of beschikbaarheid van de door NS bereden HSWI dat voor NS een totaal Netto Financieel Effect ontstaat groter dan 10 miljoen euro gedurende de looptijd van de Concessie;
   d. een situatie als bedoeld in de artikelen 3, vierde lid, 4, eerste lid, 8, tweede lid, 15, tweede lid, 44, tweede lid, en 45, zesde lid, met een negatief Netto Financieel Effect dat groter is dan een door NS en de Concessieverlener overeen te komen bedrag.
   e. de situatie dat voor NS de in artikel 30, vijfde lid onder d en artikel 30, tiende lid, opgenomen toegestane tariefaanpassing redelijkerwijs niet door te voeren is vanwege bijvoorbeeld politieke oordeelsvorming;

9. Indien een situatie als bedoeld in het achtste lid zich voordoet, treedt NS in overleg met de Concessieverlener om de voorwaarden van de Concessie te wijzigen of om ontheffing te verkrijgen. In lijn met de uitkomst van dat overleg wijzigt de Concessieverlener de voorwaarden van de Concessie of verleent ontheffing op een wijze die recht doet aan alle gewijzigde omstandigheden tezamen, zowel gunstige als ongunstige, die gevolgen hebben voor de uitvoering van de Concessie en brengt de Concessieverlener NS in de positie die vergelijkbaar is met de positie voor het zich voordoen van de situatie als bedoeld in het achtste lid. Indien het voorgaande leidt tot een subsidie van de Concessieverlener aan NS, is voor het bepalen van de hoogte van de subsidie het derde tot en met het zevende lid van toepassing.

Artikel 77. Riscoverdelingsafspraak reizigerskilometers

1. Indien het aantal reizigerskilometers in een concessiejaar hoger is dan de bovengrens of lager is dan de ondergrens, zoals overeengekomen tussen NS en de Concessieverlener, gelden afwijkende afspraken over de risicoverdeling als bedoeld in artikel 75, eerste lid. NS en de Concessieverlener leggen de in de vorige zin bedoelde boven- en ondergrens vast in een apart document.

2. De Concessieverlener verstrekt NS een vergoeding indien het aantal reizigerskilometers in een concessiejaar lager is dan de daarbij behorende ondergrens. De hoogte van de vergoeding is gelijk aan: 0,75*(gemiddelde opbrengst per reizigerskilometer, opgenomen in het document, bedoeld in het eerste lid)*(ondergrens – gerealiseerde reizigerskilometers).

3. NS verstrekt de Concessieverlener een vergoeding indien het aantal reizigerskilometers in een concessiejaar hoger is dan de daarbij behorende bovengrens, opgenomen in het document, bedoeld in het eerste lid. De hoogte van de vergoeding is gelijk aan: 0,75*(gemiddelde opbrengst per reizigerskilometer opgenomen in het document, bedoeld in het eerste lid)*(gerealiseerde reizigerskilometers – bovengrens).

CONCEPT

4. In de financiële verantwoording, zoals bedoeld in artikel 55, stelt NS het aantal gerealiseerde reizigerskilometers vast. Betaling van de vergoeding, bedoeld in het tweede of derde lid, vindt uiterlijk 15 december van elk kalenderjaar plaats.

5. De totale vergoedingen die NS gedurende de gehele concessieduur op basis van het tweede lid ontvangt en de totale vergoedingen die NS gedurende de gehele concessieduur op basis van het derde lid verstrekt, kunnen er niet toe leiden dat NS een bedrag ontvangt dat hoger is dan 410.000.000 euro [9]. Indien dit maximum zou worden overschreden, treden NS en de Concessieverlener in overleg.
6. NS en de Concessieverlener evalueren dit artikel en het document, bedoeld in het eerste lid in 2027 en bij de midterm review, bedoeld in artikel 58. NS en de Concessieverlener kunnen dit artikel en het document, bedoeld in het eerste lid, actualiseren naar aanleiding van een evaluatie bedoeld in de vorige volzin.
7. Bij de invoering van een nieuw tariefstelsel, bedoeld in artikel 30, herijken NS en de Concessieverlener de afspraken over risicoverdeling in dit artikel en het document, bedoeld in het eerste lid. Het doel van die herijking is om te verzekeren dat de afspraken over risicoverdeling materieel dezelfde uitwerking hebben als in de situatie voor de invoering van het nieuwe tariefstelsel.
8. Bij de overgang naar een nieuw systeem waarmee NS de reizigerskilometers vaststelt (Flux), herijken NS en de Concessieverlener de afspraken over risicoverdeling in dit artikel en het document, bedoeld in het eerste lid. Het doel van die herijking is om te verzekeren dat de afspraken over risicoverdeling materieel dezelfde uitwerking hebben als in de situatie voor de overgang naar het nieuwe systeem.
9. NS en de Concessieverlener herijken het document, bedoeld in het eerste lid, indien de daadwerkelijke CPI cumulatief met meer dan 2% afwijkt van de CPI waarmee in dat document is gerekend.
10. NS en de Concessieverlener betrekken de verwachte ontwikkelingen ten aanzien van reizigerskilometers in het periodieke overleg, bedoeld in artikel 53, eerste lid.

Artikel 78. Onvoorziene omstandigheden en gevolgen daarvan

1. Indien sprake is van (voorgenomen) wijziging van wet- en regelgeving, of van daarop gebaseerde besluitvorming, waaronder, maar niet uitsluitend, de (voorgenomen) omvorming van de Infrastructuurbeheerder naar een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan met eigen rechtspersoonlijkheid (zbo), en deze wijziging een effect heeft op (de uitvoerbaarheid van) de verplichtingen van NS in deze Concessie, wordt bezien of NS tot nakoming van die verplichtingen gehouden is. Dit is slechts het geval indien nakoming mogelijk is binnen de (financiële) kaders van deze Concessie en deze verplichtingen redelijkerwijs operationeel uitvoerbaar zijn. Als de wijziging van wet- en regelgeving, of van daarop gebaseerde besluitvorming, een beperking van de rechten van NS in deze Concessie inhoudt of tot gevolg heeft, dan treden NS en de Concessieverlener in overleg over afspraken die recht doen aan de gevolgen van die wijziging voor NS, teneinde NS in de positie te brengen die vergelijkbaar is met de positie voor de betreffende wijziging.
2. Indien sprake is van omstandigheden die buiten de invloedsfeer van NS liggen, waaronder (maar niet beperkt tot) infrastructurele aanpassingen, een significant hoger dan verwachte reizigersgroei, ontoereikende perronlengtes, Buitendienststellingen, problemen met baanstabiliteit en werkzaamheden aan het spoor, een virusuitbraak, en deze omstandigheden in onvoorziene mate effect hebben op de verplichtingen van NS in de Concessie, dan treden NS en de Concessieverlener in overleg om de omstandigheden buiten de invloedsfeer van NS

[9] NS en IenW zijn nog in overleg over of dit een bruto/netto bedrag is.

CONCEPT

te adresseren in relatie tot de verplichtingen die voortvloeien uit de Concessie en om NS in een positie te brengen die vergelijkbaar is met de positie waarin NS verkeerde voordat de betreffende omstandigheden zich voordeden.

3. Bij het beoordelen van de posities als bedoeld in het eerste en tweede lid en het beoordelen van de financiële gevolgen van de daar bedoelde wijzigingen en omstandigheden, is artikel 76, derde tot en met zevende lid, van toepassing.

Artikel 79. Onzekere ontwikkelingen i.r.t. Bodem- en Streefwaarden

1. Indien sprake is van een omstandigheid of omstandigheden die, al dan niet ten dele, buiten de invloedsfeer van NS liggen en die een effect hebben op het realiseren van één of meerdere in Bijlage 1 vermelde Bodem- en Streefwaarde(n), dan kan de Concessieverlener conform het bepaalde in dit artikel voor het niet realiseren van één of meerdere van deze Bodem- en Streefwaarde(n) een rechtvaardigingsgrond als bedoeld in artikel 57, tweede lid, onder a, vaststellen of, indien dit passender is, de waarden middels een correctiefactor corrigeren voor het gedeelte van de omstandigheden dat buiten de invloedsfeer van NS ligt.

2. Indien een omstandigheid als bedoeld in het eerste lid zich voordoet of dreigt voor te doen, meldt NS dat zo spoedig mogelijk aan de Concessieverlener. NS treedt na deze melding in overleg met de Concessieverlener over eventuele mitigerende maatregelen die Concessieverlener en NS kunnen nemen (individueel of gezamenlijk) of waar Concessieverlener aan kan bijdragen.

3. Indien sprake is van één of meer in het eerste lid bedoelde omstandigheden zal NS voor de onderbouwing van een rechtvaardigingsgrond en/of van een correctiefactor als bedoeld in het eerste lid, de Concessieverlener een onderzoeksresultaat overleggen waarin NS:
   a. toelicht waarom de omstandigheid/omstandigheden (geheel of gedeeltelijk) buiten de invloedsfeer van NS ligt/liggen;
   b. toelicht welke inspanning(en) door NS zijn verricht om de omstandigheid/omstandigheden te mitigeren;
   c. daar waar redelijkerwijs mogelijk het geïsoleerde effect van de omstandigheid of omstandigheden op de betreffende Prestatie-Indicatoren aantoont;
   d. en onderbouwt waarom sprake is van een effect van de omstandigheid/omstandigheden op de betreffende Prestatie-Indicatoren waardoor één of meerdere Bodem- en Streefwaarde(n) niet gerealiseerd zijn en/of worden en dat de vaststelling van een rechtvaardigingsgrond of, indien wenselijker, een correctiefactor, inclusief de gewenste hoogte daarvan, dus passend zou zijn.

4. NS levert het onderzoeksresultaat als bedoeld in het derde lid aan op het moment dat NS met voldoende zekerheid het negatieve effect van de omstandigheid of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid kan vaststellen. NS levert het onderzoeksresultaat, daar waar mogelijk, op bij de jaarverantwoording als bedoeld in artikel 56, maar uiterlijk binnen twaalf maanden na het jaar waar het onderzoek betrekking op heeft.

5. De Concessieverlener zal binnen drie maanden schriftelijk op het aangeleverde onderzoeksresultaat bedoeld in het vierde lid reageren. In deze reactie stelt de Concessieverlener vast of al dan niet sprake is van een rechtvaardigingsgrond als bedoeld in artikel 57, tweede lid, onder a, of stelt, indien dat passender is, de te hanteren (hoogte van de) correctiefactor vast. De Concessieverlener zal de vaststelling van de rechtvaardigingsgrond of correctiefactor niet op onredelijke gronden onthouden.

6. Indien de Concessieverlener een correctiefactor vaststelt voor een Streefwaarde, kan deze correctiefactor er niet toe leiden dat NS voor die Streefwaarde punten, bedoeld in artikel 57, vijfde lid, ontvangt.

7. Bij voortduring van een omstandigheid als bedoeld in het eerste lid zal NS jaarlijks het onderzoeksresultaat, voor zover noodzakelijk geactualiseerd, opnieuw aanleveren aan de Concessieverlener, conform het bepaalde in het vierde lid. De Concessieverlener reageert op het opnieuw aangeleverde onderzoeksresultaat conform het bepaalde in het vijfde lid.

CONCEPT

Artikel 80. Ontheffing

1. NS kan de Concessieverlener schriftelijk verzoeken om ontheffing te verlenen van:
   a. artikelen 3, 4, 5 en 27, en
   b. in het geval van zwaarwegende en niet in de Concessie voorziene omstandigheden van artikel 8 en Bijlage 10.
2. NS dient het verzoek tijdig in. Voordat NS om ontheffing verzoekt, vraagt zij advies aan de Consumentenorganisaties, als bepaald in artikel 41, derde lid. NS vraagt advies aan de betrokken Decentrale Overheden en deelt deze partijen gemotiveerd mee hoe ze met dit advies is omgegaan.
3. Het verzoek tot ontheffing gaat in ieder geval vergezeld van een deugdelijke motivering en de uitgebrachte adviezen op basis van het tweede lid, en de wijze waarop NS daarmee is omgegaan.
4. Een ontheffing kan onder beperkingen worden verleend, onder meer voor wat betreft de duur van de ontheffing. Aan een ontheffing kunnen voorschriften worden verbonden.

Artikel 81. Looptijd en overgangsrecht

1. Deze Concessie treedt in werking met ingang van 1 januari 2025 en eindigt op 24 december 2033.
2. Na beëindiging van de Concessie, is NS gehouden tot en met 31 december 2034 te voldoen aan het bepaalde in de artikelen 55, 56, eerste lid, onderdeel b, en vijfde lid, voor zover betrekking hebbend op de financiële verantwoording, en artikel 57, voor zover dat voor een goede uitvoering en afwikkeling van de Concessie noodzakelijk is.

CONCEPT

ONDERTEKENING

BEZWAARCLAUSULE

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht kunnen belanghebbenden een bezwaarschrift indienen tegen dit besluit binnen zes weken na de dag waarop dit is bekendgemaakt. Het bezwaarschrift moet worden gericht aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat, ter attentie van Hoofddirectie Bestuurlijke en Juridische Zaken, afdeling Algemeen Bestuurlijk-Juridische Zaken, postbus 20901, 2500 EX Den Haag.
Het bezwaarschrift dient te zijn ondertekend en ten minste te bevatten:
a. naam en adres van de indiener;
b. de dagtekening;
c. een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaarschrift zich richt (datum en nummer of kenmerk);
d. een opgave van de redenen waarom men zich met het besluit niet kan verenigen;
e. zo mogelijk een afschrift van het besluit waartegen het bezwaarschrift zich richt.
Het niet voldoen aan deze eisen kan leiden tot niet-ontvankelijkheid van het bezwaarschrift.
Een bezwaarschrift kan uitsluitend per gewone post en niet per e-mail worden ingediend. Machtigt u iemand om namens u bezwaar te maken? Stuur dan ook een kopie van de machtiging mee. Bij indiening van een bezwaarschrift namens een rechtspersoon, dient u documenten mee te sturen (origineel uittreksel uit het handelsregister en/of een kopie van de statuten van de rechtspersoon) waaruit blijkt dat u bevoegd bent namens de rechtspersoon op te treden.

CONCEPT

Bijlage 1 Overzicht Prestatie-Indicatoren en Informatie-Indicatoren

In onderstaande tabel, waarin een overzicht wordt gegeven van de Prestatie-Indicatoren, geldt dat de voor de prestatie-indicator 'Impactvolle verstoringen veroorzaakt door NS' en 'Aantal drukke treinen per week in de Spits' genoemde Bodem- en Streefwaarden gehaald worden indien op of onder het niveau wordt gepresteerd. Voor de overige Prestatie-Indicatoren geldt dat genoemde Bodem- en Streefwaarden gehaald worden indien op of boven het niveau gepresteerd wordt.

Prestatie-indicator	Bodemwaarde 2025-2029	Streefwaarde 2029	Benoemd in artikel
Algemeen Klantoordeel	7,5	7,7	Artikel 24
Klantoordeel Sociale veiligheid	7,7	7,9	Artikel 36
Aantal drukke treinen per week in de Spits	110	95	Artikel 12
Zitplaatskans in de Spits tweede klas[10]	94,3%	95,5%	Artikel 12
Zitplaatskans in het Dal tweede klas[11]	98,0%	98,7%	Artikel 12
Reizigerspunctualiteit 3 min HRN[12]	84,4%	86,0%	Artikel 14
Reizigerspunctualiteit 10 min HRN[13]	94,5%	95,1%	Artikel 14
Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders	90,3%	91,2%	Artikel 14
Impactvolle verstoringen veroorzaakt door NS	240	190	Artikel 14
Kwaliteit Reisinformatie inclusief verstoringen	75,5%	77,5%	Artikel 21
Vermeden CO_2-uitstoot	534	620	Artikel 31

Inhoudelijke strekking Prestatie-Indicatoren op hoofdlijnen

Per Prestatie-Indicator volgt hieronder een korte omschrijving op hoofdlijnen van de inhoudelijke strekking.

Algemeen Klantoordeel[14]
De Prestatie-Indicator 'Algemeen Klantoordeel' brengt de algehele tevredenheid van NS-reizigers over het geboden product in beeld met een rapportcijfer.

[10] Deze waarde betreft zitplaatskans spits en moet nog ambitieneutraal omgezet worden naar zitplaatskans tweede klas spits (timing: eind 2023).
[11] Deze waarde betreft zitplaatskans dal en moet nog ambitieneutraal omgezet worden naar zitplaatskans tweede klas dal (timing: eind 2023).
[12] Dit betreft een gezamenlijke Prestatie-Indicator met de Infrastructuurbeheerder.
[13] Dit betreft een gezamenlijke Prestatie-Indicator met de Infrastructuurbeheerder.
[14] Dit klantoordeel volgt uit de enquête vervat in de OV-Klantenbarometer.

CONCEPT

Klantoordeel Sociale veiligheid[15]
De Prestatie-Indicator 'Klantoordeel Sociale veiligheid' geeft aan welk gemiddeld rapportcijfer NS-reizigers toekennen aan de mate van ervaren veiligheid op stations en in de treinen.

Aantal drukke treinen per week in de Spits
De Prestatie-Indicator 'Aantal drukke treinen per week in de Spits' geeft het gemiddeld aantal treinen weer per werkweek met een vertrektijd tijdens de spits waarvoor het aantal NS-reizigers groter is geweest dan het aantal gerealiseerde vervoerplaatsen.

Zitplaatskans in de Spits tweede klas[16]
De Prestatie-Indicator 'Zitplaatskans in de Spits tweede klas' geeft een indicatie van de kans dat een NS-reizigers in de tweede klas die tijdens de Spits in de trein stapt de volledig reis heeft kunnen zitten.

Zitplaatskans in het Dal tweede klas[17]
De Prestatie-Indicator 'Zitplaatskans in het Dal tweede klas' geeft een indicatie van de kans dat een NS-reizigers in de tweede klas die tijdens het Dal in de trein stapt de volledig reis heeft kunnen zitten.'

Reizigerspunctualiteit 3 minuten HRN
De Prestatie-Indicator 'Reizigerspunctualiteit 3 minuten' geeft aan welk percentage van de NS-reizigers met minder dan drie minuten vertraging is aangekomen op het eindstation van de reis met NS.

Reizigerspunctualiteit 10 minuten HRN
De Prestatie-Indicator 'Reizigerspunctualiteit 10 minuten' geeft aan welk percentage van de NS-reizigers met minder dan tien minuten vertraging is aangekomen op het eindstation van de reis met NS.

Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders
De Prestatie-Indicator 'Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders' geeft op basis van aankomstpunctualiteit 3 minuten met een percentage weer hoe goed NS een overstap mogelijk maakt op treinen van andere vervoerders.

Impactvolle verstoringen veroorzaakt door NS
De Prestatie-Indicator 'Impactvolle verstoringen veroorzaakt door NS' geeft het aantal impactvolle verstoringen van de treindienst weer die zijn veroorzaakt door NS.

Kwaliteit Reisinformatie inclusief verstoringen

[15] Dit klantoordeel volgt uit de enquête vervat in de OV-Klantenbarometer.
[16] Deze Prestatie-Indicator wordt op een later moment omgezet in een Prestatie-Indicator 'zitplaatstijd in de spits tweede klas'. Het moment van deze overgang is afhankelijk van de ervaring die wordt opgedaan met de Informatie-Indicator 'zitplaatstijd in de spits tweede klas', maar vindt ultimo bij de midterm review plaats.

[17] Deze Prestatie-Indicator wordt op een later moment omgezet in een Prestatie-Indicator 'zitplaatstijd in het Ddal tweede klas'. Het moment van deze overgang is afhankelijk van de ervaring die wordt opgedaan met de Informatie-Indicator 'zitplaatstijd in het Dal tweede klas', maar vindt ultimo bij de midterm review plaats.

CONCEPT

De Prestatie-Indicator 'Kwaliteit Reisinformatie inclusief verstoringen' geeft weer in hoeverre vertragingen, spoorwijzigingen, opgeheven stops tijdig en juist aan de NS-reizigers zijn gecommuniceerd en er eveneens volledig en tijdig handelingsperspectief is geboden in geval van ernstige verstoringen, met een juiste prognose van de duur van de verstoring. Het betreft de communicatie over treinen van alle OV-vervoerders via NS Reisplanners, borden/omroep stations en in (NS) treinen en via de NDOV-loketten met hun afnemers.

Vermeden CO_2-uitstoot
De Prestatie-Indicator 'Vermeden CO_2-uitstoot' geeft weer hoeveel CO_2-uitstoot in totaal vermeden is door NS-reizigers die de trein nemen en de auto laten staan, minus de CO_2-uitstoot in de operatie van NS en in de keten.

CONCEPT

Tabel 2. Overzicht Informatie-Indicatoren

Informatie-Indicator
Reizigerskilometers in de Spits
Reizigerskilometers in het Dal
Bezettingsgraad in de Spits
Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de Spits
Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in het Dal
Leveringsgraad busvervoer bij geplande Buitendienststellingen
Zitplaatstijd in de Spits tweede klas
Zitplaatstijd in het Dal tweede klas
Spitsspreiding
Weekspreiding
Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN
Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN
Aankomstpunctualiteit 3 minuten
Aankomstpunctualiteit 5 minuten
Klantoordeel op tijd rijden
Klantoordeel netheid treinen
Klantoordeel Reisinformatie bij vertraging
Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel
Klantoordeel klantenservice
Klantoordeel overstaptijd
Klantoordeel zitplaatskans
Energie per reizigerskilometer
Aantal STS-passages
Gereden treinen

Inhoudelijke strekking Informatie-Indicatoren op hoofdlijnen

Reizigerskilometers in de Spits
De Informatie-Indicator 'Reizigerskilometers in de Spits' geeft de in de Spits gereisde kilometers van NS-reizigers weer.

Reizigerskilometers in het Dal
De Informatie-Indicator 'Reizigerskilometers in het Dal' geeft de in het Dal gereisde kilometers van NS-reizigers weer.

Bezettingsgraad in de Spits
De Informatie-Indicator 'Bezettingsgraad in de Spits' geeft een indicatie van de gerealiseerde gemiddelde bezetting in de spits weer.

Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de Spits
De Informatie-Indicator 'Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de Spits' geeft het percentage bussen aan dat op tijd geleverd is binnen 75 minuten ten opzichte van het totaal geleverde aantal bussen bij calamiteiten in de Spits.

Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in het Dal
De Informatie-Indicator 'Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in het Dal' geeft het percentage bussen aan dat op tijd geleverd is binnen 60 minuten ten opzichte van het totaal geleverde aantal bussen bij calamiteiten in het Dal.

Leveringsgraad busvervoer bij geplande Buitendienststelling
De Informatie-Indicator 'Leveringsgraad busvervoer bij geplande Buitendienststelling' geeft het percentage beschikbare bussen in de periode op het afgesproken tijdstip op de afgesproken locatie ten opzichte van het totaal aantal ingezette bussen.

Zitplaatstijd in de Spits tweede klas
De Informatie-Indicator 'Zitplaatstijd in de Spits tweede klas' geeft het percentage weer van de reistijd die NS-reizigers in de tweede klas hebben kunnen zitten in de Spits.

Zitplaatstijd in het Dal tweede klas
De Informatie-Indicator 'Zitplaatstijd in het Dal tweede klas 'geeft het percentage weer van de reistijd die NS-reizigers in de tweede klas hebben kunnen zitten in het Dal.

Spitsspreiding
De informatie-indicator 'Spitsspreiding' geeft aan hoe druk het drukste uur van de ochtendspits is ten opzichte van de gehele ochtendspits. Hoe dichter de indicator bij de 100% is, hoe vlakker de Spits is.

Weekspreiding
De informatie-indicator 'Weekspreiding' geeft aan hoe druk de drukste werkdagochtendspits is ten opzichte van alle ochtendspitsen in dezelfde week. Hoe dichter de indicator bij de 100% is, des te meer wordt er gelijkelijk over de week verspreid gereisd.

Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN
De Informatie-Indicator 'Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN' geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 5 minuten vertraging is verlopen tussen een HRN vertrek- en HRN aankomststation.

Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN
De Informatie-Indicator 'Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN' geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 15 minuten vertraging is verlopen tussen een HRN vertrek- en HRN aankomststation.

Aankomstpunctualiteit 3 minuten HRN
De Informatie-Indicator 'Aankomstpunctualiteit 3 minuten HRN' is een indicator voor het percentage van de treinen dat op tijd aankomt op de meetpunten. Een meetpunt is een HRN intercitystation met meer dan 0,1% van de uitstappers of een station aan de rand van het HRN

CONCEPT

Aankomstpunctualiteit 5 minuten HRN
De Informatie-Indicator 'Aankomstpunctualiteit 5 minuten HRN' is een indicator voor het percentage van de treinen dat op tijd aankomt op de meetpunten. Een meetpunt is een HRN intercitystation met meer dan 0,1% van de uitstappers of een station aan de rand van het HRN

Klantoordeel op tijd rijden
De Informatie-Indicator 'Klantoordeel op tijd rijden' geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over het op tijd rijden van de trein.

Klantoordeel netheid treinen
De Informatie-Indicator 'Klantoordeel netheid treinen' geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over hoe netjes en schoon de trein was.

Klantoordeel Reisinformatie bij vertragingen
De Informatie-Indicator 'Klantoordeel Reisinformatie bij vertraging' geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over de Reisinformatie bij vertraging gedurende de rit.

Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel
De Informatie-Indicator 'Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel' geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over de klantvriendelijkheid van het NS-personeel.

Klantoordeel klantenservice
De informatie-indicator 'Klantoordeel klantenservice' geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over de dienstverlening van de klantenservice van NS.

Klantoordeel overstaptijd
De Informatie-Indicator 'Klantoordeel overstaptijd' van ander openbaar vervoer geeft het klantoordeel in een rapportcijfer aan over het gemak waarmee de NS-reizigers van ander openbaar vervoer is overgestapt op NS.

Klantoordeel zitplaatskans
De Informatie-Indicator 'Klantoordeel zitplaatskans' geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over het gemak waarmee de NS-reizigers een zitplaats kon vinden.

Energie per reizigerskilometer
De Informatie-Indicator 'Energie per reizigerskilometer' geeft de energie-efficiëntie van het vervoersproces op jaarbasis weer.

Aantal STS-passages
De Informatie-Indicator 'Aantal STS-passages' geeft het aantal keer aan dat een trein een sein met een stoptonend seinbeeld (StopTonendSein: STS, "rood sein") heeft gepasseerd terwijl er geen technische infrastructurele oorzaak is van de STS, geen sprake is van een door de treindienstleider herroepen sein of er geen opdracht is gegeven de STS te passeren.

Gereden treinen

CONCEPT

De Informatie-Indicator ‘Gereden treinen’ is een indicator voor het percentage treinen dat is aangekomen op de meetpunten t.o.v. het aantal geplande aankomsten. Een meetpunt is een HRN intercitystation met meer dan 0,1% van de uitstappers of een station aan de rand van het HRN

CONCEPT

Bijlage 2 Voorgeschreven informatie in CIS en specifiek benodigde informatie

In deze bijlage is de voorgeschreven informatie voor CIS opgenomen en voorzien van nadere specificaties. Gegevens in het CIS zijn in absolute aantallen beschikbaar (en kunnen dus ook over meerdere maanden worden geaggregeerd, ook tot jaartotalen) tenzij anders aangegeven en worden door NS voor zover niet anders aangegeven maandelijks geüpdatet. Er geldt een minimum ondergrens in verband met de AVG van 50 waarnemingen[18].

MIP OVnr.	CIS-element	Detaillering van de informatie	Periode / tijdsniveau	I&W	ProRail	Decentrale Overheden	Overige partijen
1	**Overzicht treinlijnen**	Per treinserienummer	Per Dienstregeling	x	x	x	x
			Per dagsoort	x	x	x	x
2	N.v.t.						
3	**Aantal dienstregelings-kilometers**	Totaal Dienstregeling km	Per Dienstregeling	x	x	x	x
	incl. treinkilometers per kilometer Infrastructuur		Per dagsoort	x	x	x	
		Totaal Dienstregeling km (per treinserienummer)	Per Dienstregeling	x	x	x	x
			Per dagsoort	x	x	x	
4	**Rituitval**	Rituitval (totaal)	Per maand	x	x	x	x
	Of andersom: gereden treinen		Per dagsoort	x	x	x	
	Conform NS-/ProRail-definitie						
		Rituitval (per station) - voor IC-stations	Per maand	x	x	x	x
			Per dagsoort	x	x	x	
		Rituitval (per treinserienummer)	Per maand	x	x	x	x
			Per dagsoort	x	x	x	
		Rituitval (per station per treinserienummer) - voor IC-stations	Per maand	x	x	x	x
			Per dagsoort	x	x	x	
5	**Punctualiteit**	Aankomstpunctualiteit (3 min) - totaal Aankomstpunctualiteit (5 min) - totaal	Per maand	x	x	x	x
	Conform NS-/ProRail-definitie		Per dagsoort & per dagdeel	x	x		
		Aankomstpunctualiteit (3 min) - per station Aankomstpunctualiteit (5 min) - per station	Per maand	x	x	x	x
			Per dagsoort & per dagdeel	x	x		
		Aankomstpunctualiteit (3 min) - per treinserienummer Aankomstpunctualiteit (5 min) - per treinserienummer	Per maand	x	x	x	x
			Per dagsoort	x	x		
		Aankomstpunctualiteit (3 min) - per station en treinserienummer Aankomstpunctualiteit (5 min) - per station en treinserienummer	Per maand	x	x	x	x

[18] Dit getal van 50 kan wijzigen indien er relevante ontwikkelingen zijn.

CONCEPT

MIP OVnr.	CIS-element	Detaillering van de informatie	Periode / tijdsniveau	I&W	ProRail	Decentrale Overheden	Overige partijen
6	N.v.t.						
7	**Aantal instappers**	Aantal instappers (totaal)	Per maand	x	x	x	x
			Per dagsoort & dagdeel/uurblok	x	x		
	DO's en overig vanaf ingang nieuwe wetgeving, daarvóór zoals nu op aanvraag.						
	Bij bepalen detailniveau worden de uitkomsten van een nog uit te voeren DPIA gerespecteerd.						
		Aantal instappers (per station)	Per maand	x	x	x	x
			Per dagsoort & dagdeel/uurblok	x	x		
8	**Bezettingsgraad**	Bezettingsgraad HRN	Per maand	x	x	x	x
	Conform NS-/ProRail-definitie		Per dagsoort	x	x	x	x
9	**Aantal reizigerskilometers**	Aantal reizigerskm (totaal)	Per maand	x	x	x	x
			Per dagsoort	x	x		
		Aantal reizigerskm (per baanvak)	Per maand	x	x		
			Per dagsoort	x	x		
		Inzicht in klassenverdeling	per half jaar	x	x		
10	**Reizigersopbrengst**	Reizigersopbrengst (totaal)	Per maand	x			
	Het totaal van de uit kaartverkoop en SOV-opbrengsten verkregen geldbedragen						
11	**Herkomst-bestemmingsgegevens**	Aantal en gemiddelde NS-reizigers per H/B paar (totaal)	Per maand	x	x	x	x
	DO's en overig vanaf ingang nieuwe wetgeving, daarvóór zoals nu op aanvraag.		Per dagsoort & dagdeel	x	x	x	x
	Bij bepalen detailniveau worden de uitkomsten van een nog uit te voeren DPIA gerespecteerd.	Inzicht in klassenverdeling	per half jaar	x	x		
Optionele elementen							
1	**Frequentie**	Aantal vertrekkende ritten per station per richting	Per maand	x	x	x	x
			Per dagsoort	x	x	x	x
		Aantal aankomende ritten per station per richting	Per maand	x	x	x	x
			Per dagsoort	x	x	x	x
2	N.v.t.						
3	**Afhandeling klachten**	Aantal afgehandelde klachten (totaal)	Per maand	x			
4	**Klachtenoverzicht**	Aantal klachten per klachtrubriek	Per maand	x			
	Conform NS-klachten-rubricering						
5	N.v.t.						

CONCEPT

MIP OVnr.	CIS-element	Detaillering van de informatie	Periode / tijdsniveau	I&W	ProRail	Decentrale Overheden	Overige partijen
6	N.v.t.						
7	**Aantal uitstappers**	Aantal uitstappers (totaal)	Per maand	x	x	x	x
	DO's en overig vanaf ingang nieuwe wetgeving, daarvóór zoals nu op aanvraag.		Per dagsoort & dagdeel/uurblok	x	x		
	Bij bepalen detailniveau worden de uitkomsten van een nog uit te voeren DPIA gerespecteerd.						
		Aantal uitstappers (per station)	Per maand	x	x	x	x
			Per dagsoort & dagdeel/uurblok	x	x		
8	N.v.t.						
9	N.v.t.						
10	N.v.t.						
11	N.v.t.						
Gelieerde elementen							
1	N.v.t.						
2	**Herkomst-bestemmingsgegevens**						
	NS kan zelf niet over grenzen van Concessie dit leveren. Dit wordt ondervangen door verplichting om mee te werken aan de OIH en nieuwe wetgeving die dit mogelijk maakt.						
	Onder dagsoort verstaan we: dag van de week. Dus onderverdelen in 7 aparte dagen. Onder dagdeel verstaan we een uitsplitsing naar Spits en Dal.						
	Onder uurblok verstaan we elk uur van de dag						

CONCEPT

Bijlage 3 Halfjaarverantwoording

De verantwoordingsrapportage, bedoeld in artikel 56, eerste lid, onder a, bevat in elk geval:

1. Een beschrijving van de wijze waarop NS in de eerste twee kwartalen van het jaar waarop het Vervoerplan betrekking heeft, door uitvoering van de Concessie heeft bijgedragen aan de Beleidsdoelen. Daartoe omschrijft NS de resultaten ten aanzien van:
   a. de Prestatie-Indicatoren. De cijfermatige ontwikkeling presenteert NS in tenminste kwartaalcijfers. Voor de Prestatie-Indicator 'Algemeen Klantoordeel' geldt een halfjaarlijkse rapportagelast. Voor de Prestatie-Indicator 'Klantoordeel Sociale veiligheid' geldt een jaarlijkse rapportage last. NS geeft een verklaring voor gerealiseerde prestaties van het afgelopen half jaar, waarbij minimaal aandacht wordt besteed, aan de (negatieve) afwijkingen ten opzichte van de resultaten gedurende de eerste helft van het vorige jaar voor zover beschikbaar vanuit eerdere halfjaarverantwoordingen, maatregelen ter beheersing van deze afwijkingen en aan de (negatieve) trends in de cijfers van het eerste en tweede kwartaal van de voorgaande vier jaren en de wijze waarop en de mate waarin NS naar de Streefwaarden, als opgenomen in Bijlage 1, is toegegroeid;
   b. de Informatie-Indicatoren, tenzij anders overeengekomen;
   c. de Programma's, inclusief de (tussen-)producten. NS geeft daarbij ook een toelichting op zowel de voortgang van het programma in het afgelopen half jaar, (voorgenomen) maatregelen, als voor de gerealiseerde voortgang gedurende het gehele verloop van de desbetreffende programma's;
   d. op hoofdlijnen: de overige in deze Concessie opgenomen verplichtingen;
   e. op hoofdlijnen: de samenwerking met andere partijen en de resultaten die met betrokken partijen zijn behaald die bijdragen aan de uitvoering van deze Concessie en specifiek het Vervoerplan.

2. NS geeft bij de omschrijving van de resultaten ook inzicht in de belangrijkste oorzaken en maatregelen die tot de resultaten geleid hebben en de belangrijkste zorgpunten die NS heeft, ook in het licht van het verwachte verloop over de rest van het jaar.

3. NS rapporteert over de gerealiseerde aansluiting op laagfrequente verbindingen via een relatief cijfer ten opzichte van aansluitingen op hoogfrequente verbindingen. NS geeft hierbij een kwalitatieve toelichting.

4. NS geeft een kwalitatieve toelichting op de invloed van NS op overstap van NS naar andere modaliteiten en vice versa in de reis van de klant (bijvoorbeeld: ketendiensten, Reisinformatie voor andere modaliteiten).

5. NS neemt de tien slechtst presterende reisrelaties op het gebied van reizigerspunctualiteit 3 en 10 minuten HRN[19] en zitplaatskans in de Spits tweede klas en zitplaatskans in het Dal tweede klas[20] op. NS geeft hierbij een kwalitatieve toelichting op de prestaties van de betreffende reisrelaties.

6. NS rapporteert over het algemeen klantoordeel per half jaar op zowel het landelijk niveau als het landsdelig niveau. Dit doet zij ook op haar website.

7. De internationale treinen die binnen de reikwijdte van de Concessie vallen, worden meegenomen in de metingen van de Prestatie-Indicatoren in Nederland. Voor de internationale treinen gelden de volgende uitzonderingen:

   a. De IC Brussel wordt bij de Prestatie-Indicator 'Kwaliteit van aansluitingen op andere vervoerders' niet meegenomen. Dit geldt zowel voor de verbinding Brussel-Amsterdam als

[19] Dit is een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid voor NS en de Infrastructuurbeheerder.

[20] Wanneer de overgang naar Zitplaatstijd is gemaakt, zal dit Zitplaatstijd in plaats van Zitplaatskans betreffen. En zal er op stop-stop trajecten worden gerapporteerd i.p.v. reisrelaties.

CONCEPT

voor de verbinding Brussel-Breda-Rotterdam. Bovendien wordt de verbinding Brussel-Breda-Rotterdam niet meegenomen voorde Prestatie-Indicatoren ‘Algemeen klantoordeel’, ‘Klantoordeel Sociale veiligheid’, ‘Zitplaatskans in de Spits tweede klas’ en ‘Zitplaatskans in het Dal tweede klas’.

b. De KGOV lijnen, zoals genoemd in het eerste en tweede lid van artikel 4, worden alleen meegenomen in de metingen van de Prestatie-Indicatoren ‘Impactvolle verstoringen veroorzaakt door NS’ en ‘Kwaliteit van reisinformatie inclusief verstoringen’.

c. NS neemt, voor de internationale treinen die binnen scope van deze Concessie vallen maar niet kunnen worden meegenomen in de metingen van de Prestatie-Indicatoren, in de halfjaarverantwoording voor de thema’s afgeleid van desbetreffende Prestatie-Indicatoren een kwalitatieve terugblik op.

CONCEPT

Bijlage 4 Jaarverantwoording

De verantwoordingsrapportage, bedoeld in artikel 56, eerste lid, onderdeel b, bevat in elk geval:

1. een beschrijving van de wijze waarop NS door uitvoering van de Concessie heeft bijgedragen aan de Beleidsdoelen voor het jaar waarop het Vervoerplan betrekking heeft. Om invulling te geven aan het eerste lid, omschrijft NS de resultaten ten aanzien van:

    a. de Prestatie-Indicatoren. De cijfermatige ontwikkeling presenteert NS in tenminste kwartaalcijfers en jaarcijfers. Voor de Prestatie-Indicator 'Algemeen Klantoordeel' geldt een halfjaarlijkse rapportage last. Voor de Prestatie-Indicator 'Klantoordeel Sociale veiligheid' geldt een jaarlijkse rapportage last. NS geeft een verklaring voor gerealiseerde prestaties van het afgelopen jaar, waarbij NS minimaal aandacht besteedt aan de (negatieve) afwijkingen ten opzichte van de resultaten van het vorige jaar de (negatieve) trends gedurende de afgelopen vier jaar en de wijze waarop en de mate waarin NS naar de Streefwaarden, als opgenomen in Bijlage 1, is toegegroeid;
    b. de Informatie-Indicatoren, tenzij anders overeengekomen;
    c. de Programma's, inclusief de (tussen-)producten. NS geeft daarbij ook een verklaring voor zowel de voortgang van het Programma in het afgelopen jaar, (voorgenomen) maatregelen, als voor de gerealiseerde voortgang gedurende het gehele verloop van de desbetreffende programma's;
    d. daar waar relevant of door de Concessieverlener gewenst: de overige in deze Concessie opgenomen verplichtingen;
    e. de samenwerking met andere partijen en de resultaten die met betrokken partijen zijn behaald ter ondersteuning van de uitvoering van deze Concessie en specifiek het Vervoerplan.

2. NS geeft bij de omschrijving van de resultaten ook inzicht in de belangrijkste oorzaken en maatregelen die tot de resultaten geleid hebben en de belangrijkste zorgpunten die NS heeft, ook in het licht van het verwachte verloop over (de eerste helft van) het volgende jaar.

3. NS rapporteert over de gerealiseerde aansluiting op laagfrequente verbindingen via een relatief cijfer ten opzichte van aansluitingen op hoogfrequente verbindingen. NS geeft hierbij een kwalitatieve toelichting.

4. NS geeft een kwalitatieve toelichting op de invloed van NS op overstap van NS naar andere modaliteiten en vice versa in de reis van de klant (bijvoorbeeld ketendiensten, Reisinformatie voor andere modaliteiten)

5. NS neemt de tien slechtst presterende reisrelaties op het gebied van reizigerspunctualiteit 3 en 10 minuten HRN en zitplaatskans in de Spits tweede klas en zitplaatskans in het Dal tweede klas[21] op. NS geeft hierbij een kwalitatieve toelichting op de prestaties van de betreffende reisrelaties.

6. NS rapporteert over het algemeen klantoordeel per half jaar op zowel het landelijk niveau als het landsdelig niveau. Dit doet zij ook op haar website.

7. De internationale treinen die binnen de reikwijdte van de Concessie vallen, worden meegenomen in de metingen van de Prestatie-Indicatoren in Nederland. Voor de internationale treinen gelden de volgende uitzonderingen:

    a. De IC Brussel wordt bij de Prestatie-Indicator 'Kwaliteit van aansluitingen op andere vervoerders' niet meegenomen. Dit geldt zowel voor de verbinding Brussel-Amsterdam als voor de verbinding Brussel-Breda-Rotterdam. Bovendien wordt de verbinding Brussel-Breda-Rotterdam niet meegenomen voorde Prestatie-Indicatoren 'Algemeen

[21] Wanneer de overgang naar Zitplaatstijd is gemaakt, zal dit Zitplaatstijd in plaats van Zitplaatskans betreffen. En zal er op stop-stop trajecten worden gerapporteerd ipv reisrelaties.

CONCEPT

klantoordeel', 'Klantoordeel Sociale veiligheid' en 'Zitplaatskans in de Spits tweede klas' en 'Zitplaatskans in het Dal tweede klas'.

b. De KGOV lijnen, zoals genoemd in het eerste en tweede lid van artikel 4, worden alleen meegenomen in de metingen van de Prestatie-Indicatoren 'Impactvolle verstoringen veroorzaakt door NS' en 'Kwaliteit van reisinformatie inclusief verstoringen'.

c. NS neemt, voor de internationale treinen die binnen scope van deze Concessie vallen maar niet kunnen worden meegenomen in de metingen van de Prestatie-Indicatoren, in de jaarverantwoording voor de thema's afgeleid van desbetreffende Prestatie-Indicatoren een kwalitatieve terugblik op.

8. NS rapporteert over impactvolle Verstoringen[22]. Voor een top 10 aan grootste Verstoringen op basis van 'aantal vertragingsminuten' beschrijft NS de oorzaak, het gegeven reisadvies, de gegeven prognose en of deze is behaald. Ook beschrijft NS maatregelen die zij heeft genomen of zal nemen om in het vervolg impactvolle Verstoringen te voorkomen, versneld op te lossen of gevolgen te verzachten. Impactvolle treindienstverstoringen zijn verstoringen die meer dan 7200 treinvertragingsminuten tot gevolg hebben, waarbij de top 10 bestaat uit de (impactvolle) treindienstverstoringen met de meeste treinvertragingsminuten. Mocht de Concessieverlener, Infrastructuurbeheerder of NS een andere norm voor het bepalen van een impactvolle treindienstverstoring willen hanteren, dan treden zij hierover in overleg.

CONCEPT

[22] Dit is een gezamenlijke verplichting met de Infrastructuurbeheerder.

Bijlage 5 Financiële verantwoording en prognose

Bijlage 5A Financiële verantwoording

Blad 1: Totaaloverzicht

	N-1	N
Omzet (in mln €)		
Kosten (in mln €)		
Bedrijfsresultaat (in mln €)		
Gemiddeld geïnvesteerd vermogen (in mln €)		
Return on Investment (in %)		
Accounting, vóór belasting		

CONCEPT

Blad 2: Overzicht geïnvesteerde vermogen

	N-1	N
Samenstelling geïnvesteerd vermogen (in mln €, ultimo)		
(Im)materiële vaste activa		
Financiële vaste activa		
Voorraden		
Vorderingen		
Liquide middelen ten behoeve van operatie		
Activa		
Kortlopende schulden*		
Geïnvesteerd vermogen		
Samenstelling (im)materiële vaste activa (in mln €, ultimo)		
Rollend materieel		
Overige		
Werken en in constructie		
Totaal		
Ontwikkeling (im)materiële vaste activa (in mln €, ultimo)		
Boekwaarde (ultimo N-1)		
Mutanten aandeel/reikwijdte		
Investeringen		
Activeringen		
Desinvesteringen		
Afschrijvingen en waardeverminderingen		
Overige mutaties		
Boekwaarde (ultimo N)		
Gecumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen		
Aanschaffingsprijs		

Blad 3: Nader overzicht onderdelen materiële vaste activa

	N-1	N
Ontwikkeling geactiveerd rollend materieel (in mln €, ultimo)		
Boekwaarde (ultimo N-1)		
Mutanten aandeel/reikwijdte		
Investeringen		
Activeringen		
Desinvesteringen		
Afschrijvingen en waardeverminderingen		
Overige mutaties		
Boekwaarde (ultimo N)		
Gecumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen		
Aanschaffingsprijs		
Ontwikkeling overige geactiveerde materiële vaste activa (in mln €, ultimo)		
Boekwaarde (ultimo N-1)		
Mutanten aandeel/reikwijdte		
Investeringen		
Activeringen		
Desinvesteringen		
Afschrijvingen en waardeverminderingen		
Overige mutaties		
Boekwaarde (ultimo N)		
Gecumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen		
Aanschaffingsprijs		
Ontwikkelingen werken en materieel in constructie (in mln €, ultimo)		
Boekwaarde (ultimo N-1)		
Mutanten aandeel/reikwijdte		
Investeringen		
Activeringen		
Desinvesteringen		
Afschrijvingen en waardeverminderingen		
Overige mutaties		
Boekwaarde (ultimo N)		
Gecumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen		
Aanschaffingsprijs		

Bijlage 5B Beleidsinformatie bij Financiële verantwoording

	N-1	N
Personeelsontwikkeling		
Aantal FTE t.b.v. Dienstregeling		
Aantal FTE t.b.v. onderhoud		
Aantal FTE t.b.v. service		
Aantal FTE t.b.v. indirecte processen		
Uitsplitsing personeelskosten		
T.b.v. Dienstregeling		
T.b.v. onderhoud		
T.b.v. service		
T.b.v. indirecte processen		
Totaal		
Energie-ontwikkeling		
Aantal kWh energie (totaal) (mln)		
w.v. duurzaam opgewekt (mln)		
Tariefontwikkeling		
Beschermde kaartsoort		
Per vervoerbewijscategorie Spits		
Per vervoerbewijscategorie Dal		
Reizigerskm's (in mln)		
Regulier assortiment Spits		
Regulier assortiment Dal		
Met studentenkaart Spits		
Met studentenkaart Dal		
Totaal		
Zitplaatskm's (in mln)		
In de Spits		
In het Dal		
Totaal		
Treinkm's (in mln)		
In de Spits		
In het Dal		
Totaal		
Omzet (in mln €)		
Regulier assortiment Spits		
Regulier assortiment Dal		

	N-1	N
Met studentenkaart Spits		
Met studentenkaart Dal		
Overheidsopbrengsten		
Logistieke kwantiteiten per treinserie		
Treinkilometers		
Reizigerskilometers		

CONCEPT

Bijlage 5C Financiële prognose

Blad 1: Totaaloverzicht

	N	N+1	N+2	N+3
Omzet (in mln €)				
Kosten (in mln €)				
Bedrijfsresultaat (in mln €)				
Gemiddeld geïnvesteerd vermogen (in mln €)				
Return on Investment (in %)				
Accounting, vóór belasting				

CONCEPT

Blad 2: Overzicht geïnvesteerd vermogen

	N-1	N	N+1	N+2	N+3
Samenstelling geïnvesteerd vermogen (in mln €, ultimo)					
(Im)materiële vaste activa					
Financiële vaste activa					
Voorraden					
Vorderingen					
Liquide middelen ten behoeve van operatie					
Activa					
Kortlopende schulden*					
Geïnvesteerd vermogen					
Samenstelling (im)materiële vaste activa (in mln €, ultimo)					
Rollend materieel					
Overige					
Werken en in constructie					
Totaal					
Ontwikkeling (im)materiële vaste activa (in mln €, ultimo)					
Boekwaarde (ultimo N-1)					
Mutanten HRN aandeel/reikwijdte					
Investeringen					
Activeringen					
Desinvesteringen					
Afschrijvingen en waardeverminderingen					
Overige mutaties					
Boekwaarde (ultimo N)					
Gecumuleerde afschrijvingen en waardevermindering					
Aanschaffingsprijs					

* excl. rentedragende schulden

CONCEPT

Blad 3: Nader overzicht onderdelen materiële vaste activa

	N-1	N	N+1	N+2	N+3
Ontwikkeling (im)materiële rollend materieel (in mln €, ultimo)					
Boekwaarde (ultimo N-1)					
Mutanten HRN aandeel/reikwijdte					
Investeringen					
Activeringen					
Desinvesteringen					
Afschrijvingen en waardeverminderingen					
Overige mutaties					
Boekwaarde (ultimo N)					
Gecumuleerde afschrijvingen en waardevermindering					
Aanschaffingsprijs					
Ontwikkeling overige geactiveerde materiële vaste activa (in mln €, ultimo)					
Boekwaarde (ultimo N-1)					
Mutanten aandeel/reikwijdte					
Investeringen					
Activeringen					
Desinvesteringen					
Afschrijvingen en waardeverminderingen					
Overige mutaties					
Boekwaarde (ultimo N)					
Gecumuleerde afschrijvingen en waardevermindering					
Aanschaffingsprijs					
Ontwikkeling werken en materieel in constructie (in mln €, ultimo)					
Boekwaarde (ultimo N-1)					
Mutanten aandeel/reikwijdte					
Investeringen					
Activeringen					
Desinvesteringen					
Afschrijvingen en waardeverminderingen					
Overige mutaties					
Boekwaarde (ultimo N)					
Gecumuleerde afschrijvingen en waardevermindering					
Aanschaffingsprijs					

Bijlage 5D Beleidsinformatie bij Financiële prognose

	N	N+1	N+2	N+3
Personeelsontwikkeling				
Aantal FTE t.b.v. Dienstregeling				
Aantal FTE t.b.v. onderhoud				
Aantal FTE t.b.v. service				
Aantal FTE t.b.v. indirecte processen				
Uitsplitsing personeelskosten				
T.b.v. Dienstregeling				
T.b.v. onderhoud				
T.b.v. service				
T.b.v. indirecte processen				
Totaal				
Energie-ontwikkeling				
Aantal kWh energie (totaal) (mln)				
w.v. duurzaam opgewekt (mln)				
Tariefontwikkeling				
Beschermde kaartsoort				
Per vervoerbewijscategorie Spits				
Per vervoerbewijscategorie Dal				
Reizigerskm's (in mln)				
Regulier assortiment Spits				
Regulier assortiment Dal				
Met studentenkaart Spits				
Met studentenkaart Dal				
Totaal				

Bijlage 6 Eisen aan het Vervoerplan

Het Vervoerplan van NS bevat verplichte onderdelen die jaarlijks worden beschreven en voortkomen uit verplichtingen die in de Concessie worden gesteld. NS gaat in Vervoerplan 2025 in op de punten als hieronder opgenomen. In de daaropvolgende jaren gaat NS in op die punten waar ontwikkelingen zijn en worden verwacht ten opzichte van het voorgaande jaar. Het Vervoerplan laat zien hoe NS voldoet aan de verplichtingen van de Concessie en hoe NS oplossingen implementeert om het treinvervoer te verbeteren. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de onderdelen die ten minste worden opgenomen door NS in het Vervoerplan.

Artikel 11	Op verzoek van de Concessieverlener: afgestemde verbeteracties (inclusief financiële gevolgen) ten aanzien van Alternatieve Reisopties op in het Vervoerplan, als bedoeld in artikel 11
Artikel 13	De concrete maatregelen, als bedoeld in artikel 13, eerste lid, om NS-reizigers beter te spreiden over de uren van de dag en over de week, en de belangrijkste conclusies van het onderzoek, als bedoeld in artikel 13, tweede lid, naar het effect van het totaalpakket aan maatregelen op het spreiden van NS-reizigers over de dag en over de week.
Artikel 16	Hoe NS invulling geeft aan de te bereiken ambitie ter verbetering van de toegankelijkheid van treinreizen en geeft een vooruitblik van de te nemen acties in het betreffende jaar, zoals benoemd in artikel 16, tweede lid.
Artikel 19	De mogelijkheden ten aanzien van het meenemen van fietsen in de trein en de afwegingen die NS hierin maakt, als genoemd in artikel 19.
Artikel 21	Hoe NS invulling geeft aan de inspanningsverplichting als bedoeld in artikel 21, vijfde lid, om de deur tot deur reisinformatie te verbeteren
Artikel 24	Op welke wijze NS omgaat met de uitkomsten van het onderzoek uit artikel 24, tweede lid en hoe dit bijdraagt aan de ontwikkeling van het serviceconcept als genoemd in artikel 24, eerste lid. Daarbij heeft NS ten minste aandacht voor de volgende punten: a. de voorkeur van specifieke groepen NS-reizigers voor een vorm van menselijk contact tijdens de reis; b. de toegankelijkheid van de service, rekening houdend met de voorkeuren en behoeften van de Brede Groep Reizigers en de mogelijkheden die de technologie op dat moment biedt.
Artikel 32	Welke maatregelen NS treft om de in artikel 32, eerste lid genoemde doelstelling te halen. Dit behelst in ieder geval: a. de manier waarop maximaal wordt hergebruikt en hoogwaardige recycling wordt gewaarborgd; b. een circulair ontwerp- en inkoopbeleid; c. de tussentijdse doelstellingen en mijlpalen.
Artikel 36	De voorgenomen maatregelen op het gebied van Sociale veiligheid en de verwachte effecten ervan, als bedoeld in artikel 36, tenzij NS en de Concessieverlener hierover andere afspraken hebben gemaakt. NS maakt een nadrukkelijke koppeling tussen het type incidenten en de te nemen maatregelen.
Artikel 39	Een beschrijving van de samenwerkingsstrategie en de resultaten ervan, als bedoeld in artikel 39 en de aandachtspunten die hieruit voortvloeien.
Artikel 43	De ontwikkelingen ten aanzien van Enkelvoudig In- en uitchecken, als bedoeld in artikel 43.
Artikel 51	Hoe NS invulling geeft aan de prioriteiten uit de Beleidsprioriteitenbrief als bedoeld in artikel 51.
Artikel 52	Het meest actuele overeengekomen overzicht van de Prestatie-Indicatoren en bijbehorende Bodem- en Streefwaarden en de Informatie-Indicatoren, als bedoeld in artikel 52 en Bijlage 1.
Artikel 52	De verwijzing naar het actuele overzicht van de Prestatie-Indicatoren en bijbehorende meetmethoden en de Informatie-Indicatoren op de website van NS, als bedoeld in artikel 52 en Bijlage 1

Artikel 52	Een beschrijving van wijzigingen van definities en/of meetmethoden van Prestatie-Indicatoren, voor zover deze invloed hebben op de Bodem- en Streefwaarden, als bedoeld in artikel 52.
Artikel 52	Een doorkijk van vier jaar, voor zover mogelijk, over de voornaamste ontwikkelingen, plannen en verwachtingen ten aanzien van de Prestatie-Indicatoren, als bedoeld in artikel 52 en Bijlage 1.
Artikel 52	De wijze waarop NS de Bodemwaarden realiseert en streeft naar het behalen van de Streefwaarden voor 2029 en 2033, als bedoeld in artikel 52, eerste lid, en Bijlage 1.
Artikel 52	NS is transparant over de afwegingen, indien zij die maakt, tussen de Prestatie-Indicatoren.
Artikel 60	De maatregelen die NS neemt naar aanleiding van de meest recente benchmark, bedoeld in artikel 60.
Artikel 61	Een beschrijving van het plan van aanpak van Programma's, als bedoeld in artikel 61, vijfde lid.
Artikel 61	De meerjarige ontwikkelingen ten aanzien van de Programma's en bijbehorende Informatie-Indicatoren. Daarbij beschrijft NS de invloed van de Programma's op de prestaties en stelt NS voor, in samenspraak met de Concessieverlener, waar dit kan en relevant is een of meerdere Informatie-Indicatoren voor waarmee de ontwikkeling op het betreffende Programma te monitoren is.
Artikel 68	De implementatie van innovaties uit de innovatie- en ontwikkelagenda, als bedoeld in artikel 68, tweede lid.

CONCEPT

Bijlage 7 Lijst van stations

Station	Categorie 1	Categorie 2	Categorie 3	Opmerking	Reisassistentie	Fietsenstalling
Abcoude		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Akkrum			X	Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Alkmaar	X			Alle dagen: richting Alkmaar Noord tussen 23:00-00:00 langer interval dan 35 min. toegestaan	X	X
Alkmaar Noord		X			X	X
Almelo		X		Zaterdag: tussen 7:00-8:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	X
Almelo de Riet		X		Alleen in de spits op werkdagen door NS bediend	X	
Almere Buiten		X			X	
Almere Centrum		X			X	X
Almere Muziekwijk		X			X	
Almere Oostvaarders		X			X	
Almere Parkwijk		X			X	
Almere Poort		X			X	
Alphen a/d Rijn		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	X
Amersfoort Centraal	X			Zondag: tussen 07:00-08:00 min. 1x/u per richting	X	X
Amersfoort Schothorst		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Amersfoort Vathorst		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Amsterdam Amstel		X			X	X
Amsterdam Bijlmer ArenA		X		Zaterdag: tussen 7:00-8:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	X
Amsterdam Centraal	X				X	X
Amsterdam Holendrecht		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	

CONCEPT

Station	Categorie 1	Categorie 2	Categorie 3	Opmerking	Reisassistentie	Fietsenstalling
Amsterdam Lelylaan		X			X	
Amsterdam Muiderpoort		X			X	X
Amsterdam RAI		X			X	X
Amsterdam Science Park		X			X	
Amsterdam Sloterdijk		X			X	X
Amsterdam Zuid		X			X	X
Anna Paulowna		X		Zaterdag: tussen 7:00-8:00 min. 1x/u per richting	X	
Apeldoorn	X			Zondag: minimale bediening vanaf 07:00, tussen 07:00-08:00 min. 1x/u per richting	X	X
Apeldoorn Osseveld			X	Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Arnemuiden		X		Zaterdag: tussen 7:00-8:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Arnhem Centraal	X			Zondag: minimale bediening geldt vanaf 07:00	X	X
Arnhem Presikhaaf		X		Zaterdag en zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Arnhem Velperpoort		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Arnhem Zuid		X			X	
Assen		X		Zaterdag: tussen 7:00-8:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	X
Baarn			X		X	X
Barendrecht		X			X	X
Beilen		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Bergen op Zoom		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	X
Best		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Beverwijk		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	X
Bilthoven		X		Zaterdag: minimale bediening vanaf 07:00 Zondag: minimale bediening vanaf 08:00	X	X

CONCEPT

Station	Categorie 1	Categorie 2	Categorie 3	Opmerking	Reisassistentie	Fietsenstalling
Blerick		X		Zaterdag: tussen 7:00-8:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00		
Bloemendaal		X			X	
Bodegraven		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Borne		X		Alleen in de spits op werkdagen door NS bediend	X	
Bovenkarspel Flora		X		Zaterdag: tussen 7:00-8:00 min. 1x/u per richting	X	
Bovenkarspel-Grootebroek		X		Zaterdag: tussen 7:00-8:00 min. 1x/u per richting		
Boxtel			X	Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Breda	X			Zondag: minimale bediening vanaf 07:00, tussen 07:00-08:00 min. 1x/u in min. 1 richting	X	X
Breda Prinsenbeek		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Breukelen		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Brummen		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Bunnik		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Bussum Zuid		X			X	
Capelle Schollevaar		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Castricum		X			X	X
Culemborg		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	X
De Vink		X			X	
Delft		X			X	X
Delft Campus		X			X	
Den Dolder			X	Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Den Haag Centraal	X				X	X
Den Haag HS	X				X	X
Den Haag Laan van NOI		X			X	

CONCEPT

Station	Categorie 1	Categorie 2	Categorie 3	Opmerking	Reisassistentie	Fietsenstalling
Den Haag Mariahoeve		X			X	
Den Haag Moerwijk		X			X	
Den Haag Ypenburg		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Den Helder	X			Alle dagen: tussen 22:00-00:00 min. 1x/u per richting	X	X
Den Helder Zuid		X		Zaterdag: tussen 7:00-8:00 min. 1x/u per richting	X	
Deurne		X		Zaterdag: tussen 7:00-8:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Deventer		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	X
Deventer Colmschate			X	Zaterdag: minimale bediening vanaf 07:00 Zondag: minimale bediening vanaf 08:00	X	
Diemen		X			X	
Diemen Zuid		X		Zondag: richting Duivendrecht tussen 07:00-08:00 langer interval dan 65 min. toegestaan	X	
Dieren		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Dordrecht	X				X	X
Dordrecht Zuid		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Driebergen-Zeist		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	X
Driehuis		X			X	
Dronten		X		Zaterdag: tussen 07:00-09:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Duivendrecht		X		Zondag: richting Amsterdam RAI tussen 07:00-08:00 langer interval dan 65 min. toegestaan	X	
Ede-Wageningen		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	X
Eindhoven Centraal	X			Alle dagen: richting Helmond tussen 23:00-00:00 langer interval dan 35 min. toegestaan Zondag: tussen 07:00-08:00 min. 1x/u per richting	X	X
Eindhoven Strijp-S		X		Zaterdag: tussen 7:00-8:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00		
Elst		X			X	
Enkhuizen		X			X	

CONCEPT

Station	Categorie 1	Categorie 2	Categorie 3	Opmerking	Reisassistentie	Fietsenstalling
Enschede	X			Alle dagen: minimale bediening geldt tot 23:00 Zondag: minimale bediening geldt vanaf 07:00	X	X
Enschede Kennispark		X		Alleen in de spits op werkdagen door NS bediend	X	
Ermelo		X		Zaterdag: tussen 7:00-8:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Etten-Leur		X		Zaterdag: tussen 7:00-8:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Geldermalsen		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Geldrop			X	Zaterdag: minimale bediening vanaf 07:00 Zondag: minimale bediening vanaf 08:00	X	
Gilze-Rijen		X		Zaterdag: tussen 7:00-8:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Goes		X		Zaterdag: tussen 7:00-8:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	X
Gouda		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Gouda Goverwelle		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Groningen	X			Alle dagen: tussen 23:00-00:00 min. 1x/u per richting	X	X
Groningen Europapark		X		Zaterdag: tussen 7:00-8:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Grou-Jirnsum			X	Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Haarlem	X			Zondag: tussen 07:00-08:00 min. 1x/u per richting	X	X
Haarlem Spaarnwoude		X			X	
Halfweg-Zwanenburg		X			X	
’t Harde		X		Zaterdag: tussen 7:00-8:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Harderwijk		X		Zaterdag: tussen 7:00-8:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	X
Haren		X		Zaterdag: tussen 07:00-08:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Heemskerk		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	

CONCEPT

Station	Categorie 1	Categorie 2	Categorie 3	Opmerking	Reisassistentie	Fietsenstalling
Heemstede-Aerdenhout		X			X	X
Heerenveen		X		Zaterdag: tussen 07:00-08:00 min. 1x/u per richting	X	X
Heerhugowaard		X		Zaterdag: tussen 7:00-8:00 min. 1x/u per richting	X	X
Heerlen	X			Alle dagen: tussen 19:00-00:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening geldt vanaf 07:00	X	X
Heeze			X	Zaterdag: minimale bediening vanaf 07:00 Zondag: minimale bediening vanaf 08:00	X	
Heiloo		X			X	
Helmond		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	X
Helmond 't Hout			X	Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Helmond Brandevoort			X	Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Helmond Brouwhuis			X	Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Hengelo	X			Alle dagen: tussen 23:00-00:00 min. 1x/u in min. 1 richting Werkdagen: tussen 06:00-07:00 min. 1x/u in min. 1 richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00, tussen 07:00-09:00 min. 1x/u in min. 1 richting	X	X
's Hertogenbosch		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	X
's Hertogenbosch Oost		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Hillegom		X		Zaterdag: tussen 07:00-08:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Hilversum		X		Zaterdag: tussen 07:00-08:00 min. 1x/u per richting	X	X
Hilversum Media Park		X			X	
Hilversum Sportpark		X		Zaterdag: tussen 07:00-08:00 min. 1x/u per richting	X	
Hollandsche Rading		X		Zaterdag: tussen 07:00-08:00 min. 1x/u per richting	X	
Holten			X	Zaterdag: minimale bediening vanaf 07:00 Zondag: minimale bediening vanaf 08:00	X	
Hoofddorp		X			X	X

CONCEPT

Station	Categorie 1	Categorie 2	Categorie 3	Opmerking	Reisassistentie	Fietsenstalling
Hoogeveen		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	X
Hoogkarspel		X		Zaterdag: tussen 07:00-08:00 min. 1x/u per richting		
Hoorn		X		Zaterdag: tussen 07:00-08:00 min. 1x/u per richting	X	X
Hoorn Kersenboogerd		X		Zaterdag: tussen 07:00-08:00 min. 1x/u per richting	X	
Horst-Sevenum		X		Zaterdag: tussen 07:00-08:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Houten		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Houten Castellum		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Kampen						X
Kampen Zuid		X		Zaterdag: tussen 07:00-09:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 08:00	X	
Kapelle-Biezelinge		X		Zaterdag: tussen 7:00-8:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Koog aan de Zaan		X			X	
Krabbendijke		X		Zaterdag: tussen 07:00-08:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Krommenie-Assendelft		X			X	
Kruiningen-Yerseke		X		Zaterdag: tussen 07:00-08:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Lage Zwaluwe			X	Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Lansingerland-Zoetermeer		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Leeuwarden	X			Alle dagen: tussen 23:00-00:00 min. 1x/u per richting	X	X
Leiden Centraal	X				X	X
Leiden Lammenschans		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Lelystad Centrum		X			X	X
Maarheeze			X	Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Maarn		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	

CONCEPT

Station	Categorie 1	Categorie 2	Categorie 3	Opmerking	Reisassistentie	Fietsenstalling
Maarssen		X		Zaterdag: tussen 07:00-08:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 08:00	X	X
Maastricht	X			Alle dagen: tussen 23:00-00:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00, tussen 07:00-08:00 min. 1x/u in min. 1 richting	X	X
Meppel		X		Zaterdag en zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	X
Middelburg		X		Zaterdag: tussen 07:00-08:00 min. 1x/u in min. 1 richting	X	X
Naarden-Bussum		X			X	X
Nieuwerkerk a/d IJssel		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Nieuw-Vennep		X			X	
Nijkerk		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Nijmegen	X			Zondag: minimale bediening geldt vanaf 07:00	X	X
Nijmegen Dukenburg		X		Zaterdag: tussen 07:00-08:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Nijmegen Goffert		X		Zaterdag: tussen 07:00-08:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Nijmegen Lent		X			X	
Nunspeet		X		Zaterdag: tussen 07:00-08:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Obdam		X		Zaterdag en zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Oisterwijk			X	Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Olst		X		Zaterdag en zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Oosterbeek			X	Zaterdag en zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Oss		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	X
Oss West		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Oudenbosch			X	Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Overveen		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Purmerend			X	Werkdagen: tussen 09:00-10:00 en 16:00-17:00 langer interval dan 35 minuten toegestaan	X	

CONCEPT

Station	Categorie 1	Categorie 2	Categorie 3	Opmerking	Reisassistentie	Fietsenstalling
Purmerend Overwhere			X	Werkdagen: tussen 09:00-10:00 en 16:00-17:00 langer interval dan 35 minuten toegestaan	X	
Purmerend Weidevenne			X	Werkdagen: tussen 09:00-10:00 en 16:00-17:00 langer interval dan 35 minuten toegestaan	X	
Putten		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Ravenstein		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Rheden		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Rhenen		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Rijssen			X	Zaterdag: minimale bediening vanaf 07:00 Zondag: minimale bediening vanaf 08:00	X	
Rijswijk		X			X	
Rilland-Bath		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Roermond		X		Zaterdag: minimale bediening vanaf 07:00, tussen 07:00-08:00 min. 1x/u in min. 1 richting Zondag: minimale bediening vanaf 08:00	X	X
Roosendaal		X			X	X
Rosmalen		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Rotterdam Alexander		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Rotterdam Blaak		X			X	
Rotterdam Centraal	X			Zaterdag en zondag: tussen 23:00-00:00 richting Schiphol (HSL) min. 1x/u	X	X
Rotterdam Lombardijen		X			X	
Rotterdam Noord		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Rotterdam Zuid		X			X	
Santpoort Noord		X			X	
Santpoort Zuid		X			X	
Sassenheim		X			X	
Schagen		X		Zaterdag: tussen 7:00-8:00 min. 1x/u per richting	X	

CONCEPT

Station	Categorie 1	Categorie 2	Categorie 3	Opmerking	Reisassistentie	Fietsenstalling
Schiedam Centrum		X			X	X
Schiphol Airport	X			Werkdagen: tussen 23:00-00:00 richting Rotterdam (HSL) min. 1x/u	X	
Sittard	X			Alle dagen: tussen 21:00-00:00 richting Heerlen min. 1x/u Alle dagen: tussen 23:00-00:00 min. 1x/u per richting Werkdagen: tussen 06:00-07:00 min. 1x/u in 1 richting Zaterdag: tussen 7:00-8:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00, tussen 07:00-09:00 min. 1x/u in min. 1 richting	X	X
Soest			X	Zaterdag: minimale bediening vanaf 07:00 Zondag: minimale bediening vanaf 08:00	X	
Soest Zuid			X	Zaterdag: minimale bediening vanaf 07:00 Zondag: minimale bediening vanaf 08:00	X	
Soestdijk			X	Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Steenwijk		X		Zaterdag en zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	X
Tiel		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	X
Tiel Passewaaij		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Tilburg	X			Zaterdag: richting Oisterwijk tussen 07:00-08:00 langer interval dan 35 min. toegestaan Zondag: minimale bediening geldt vanaf 07:00, tussen 07:00-08:00 min. 1x/u per richting. Richting Oisterwijk tussen 08:00-09:00 langer interval dan 35 min. toegestaan	X	X
Tilburg Reeshof		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Tilburg Universiteit		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Twello			X	Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Uitgeest		X			X	
Utrecht Centraal	X				X	X
Utrecht Leidsche Rijn		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Utrecht Lunetten		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Utrecht Overvecht		X			X	X
Utrecht Terwijde		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Utrecht Vaartsche Rijn		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	X

CONCEPT

Station	Categorie 1	Categorie 2	Categorie 3	Opmerking	Reisassistentie	Fietsenstalling
Utrecht Zuilen		X		Zaterdag: tussen 07:00-08:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 08:00	X	
Veenendaal Centrum		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Veenendaal West		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Veenendaal-De Klomp		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Velp		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Venlo		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	X
Vleuten		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Vlissingen		X			X	X
Vlissingen Souburg		X		Zaterdag: tussen 07:00-08:00 min. 1x/u in min. 1 richting	X	
Voorburg		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	X
Voorhout		X		Zaterdag: tussen 07:00-08:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Voorschoten		X			X	
Vught			X	Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Weert		X		Zaterdag: tussen 7:00-8:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Weesp		X		Zondag: richting Diemen Zuid tussen 07:00-08:00 langer interval dan 65 min. toegestaan	X	X
Wezep		X		Zaterdag: tussen 07:00-08:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Wierden			X	Zaterdag: tussen 23:00-00:00 langer interval dan 65 minuten toegestaan Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Wijchen		X		Zaterdag: tussen 07:00-08:00 min. 1x/u per richting Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Wijhe		X		Zaterdag en zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Woerden		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	X
Wolfheze			X	Zaterdag en zondag: minimale bediening vanaf 07:00		

CONCEPT

Station	Categorie 1	Categorie 2	Categorie 3	Opmerking	Reisassistentie	Fietsenstalling
Wolvega			X	Zaterdag en zondag: minimale bediening vanaf 07:00		
Wormerveer		X			X	X
Zaandam			X	Werkdagen: richting Zaandam Kogerveld tussen 16-17 langer interval dan 35 minuten toegestaan	X	X
Zaandam Kogerveld			X	Werkdagen: tussen 09:00-10:00 en 16:00-17:00 langer interval dan 35 minuten toegestaan	X	
Zaandijk Zaanse Schans		X			X	
Zaltbommel		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	X
Zandvoort aan Zee		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Zevenbergen			X	Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Zoetermeer		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Zoetermeer Oost		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	
Zutphen		X		Zondag: minimale bediening vanaf 07:00	X	X
Zwijndrecht		X			X	X
Zwolle	X			Zondag: tussen 7:00-8:00 min. 1x/u per richting	X	X

In bovenstaande tabel worden per 2027 stations Hazerswoude en Leeuwarden Werpsterhoeke toegevoegd.

CONCEPT

Bijlage 8 Programma’s bij aanvang van de Concessie

- STS Verbeterprogramma

NB Indien van toepassing worden hier programma's aan toegevoegd

CONCEPT

Bijlage 9 Overzicht samenwerking

In onderstaande tabel zijn de thema's opgenomen waarop NS beoogt samen te werken met de in de kolommen genoemde partijen. De vorm en mate van samenwerking kan per partner en per thema verschillen: in het ene geval gaat het om meepraten, in het andere over meebeslissen en in weer een andere over het (wederzijds of enkelzijdig) informeren. NS kiest de vorm en mate van de beoogde samenwerking (waarbij geen afbreuk wordt gedaan aan de inhoud van de tabel) en beschrijft deze in de samenwerkingsstrategie.

Thema samenwerking	Rijksoverheid (anders dan IenW)	Decentrale overheden	Andere vervoerders	Exploitanten [23]	Werkgevers en onderwijsinstellingen	MaaS-dienstverleners	Zakelijke mobiliteitsaanbieders
Ontwikkeling van beleid							
Strategische ontwikkelingen in het aangeboden vervoer op lange termijn in relatie tot de ruimtelijke ontwikkeling	✓	✓		✓			
De ontwikkeling in de reizigersstromen, het aangeboden vervoer op de middellange termijn, de samenhang en integratie van het Hoofdrailnet en het overig openbaar vervoer		✓	✓	✓			
Deur-tot-deur reis		✓	✓	✓	✓	✓	✓
De ontwikkel- en innovatieagenda	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Regionale mobiliteitsvraagstukken		✓	✓				
Optimale reis voor de klant in de keten							
Afweging ten behoeve van dienstregelingswijzigingen bij grote projecten en bij nieuwe treindiensten		✓	✓				
Productiemodel		✓	✓				

[23] Exploitanten van spoorgebonden diensten en dienstvoorzieningen uit Bijlage 2 van 2012/34/EU

Dienstregeling op korte termijn		✓	✓	✓			
Werkafspraken over onder meer operationele spoorzaken (zoals het noodnummer)			✓	✓			
Samenloop en daaruit voortvloeiende praktische zaken		✓	✓				
Deur-tot-deurreis, overstap reizigers tussen verschillende concessies/vervoerders, MaaS		✓	✓			✓	✓
Fietsparkeervoorzieningen en parkeerplekken t.b.v. de deur-tot-deurreis		✓		✓		✓	✓
Spreiden van reizigers	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Infrastructuur

De afhandeling van verstoringen op de samenloopbaanvakken / Baanvakken waar andere vervoerders actief zijn			✓				
Het aanbieden van vervangend vervoer bij verstoringen en werkzaamheden			✓			✓	
Uitwerking van spoorambities, die door NS, eventueel andere vervoerders en de Infrastructuurbeheerder in samenwerking met de Concessieverlener zijn ontwikkeld.		✓	✓				
Vraagstukken rond investeringen aan de Infrastructuur (geen Stations)		✓	✓				
Assistentieverlening mensen met een beperking en verbetering toegankelijkheid			✓			✓	✓

Reisinformatie en tickets

Geldigheid van vervoerbewijzen		✓	✓			✓	✓
Deur-tot-deur Reisinformatie		✓	✓			✓	✓

Concessie-overstijgende onderwerpen t.a.v. (multimodale) reisproducten, tarieven, vervoerbewijzen en OV-chipkaart		✓	✓			✓	✓
Enkelvoudig in- en uitchecken		✓	✓				

CONCEPT

Bijlage 10 Volume van de Concessie

In deze bijlage wordt het door NS op basis van artikel 8 te rijden volume nader gespecificeerd. Daartoe bevat deze bijlage de navolgende onderwerpen:

1. *Volumeontwikkeling tijdens de looptijd van de Concessie*
2. *Periodes van de dag en de week*
3. *Minimale stationsbediening*
4. *Nachtelijke uren (niet vallende onder paragraaf 2)*
5. *Overige bepalingen (faciliterend)*

Deze bijlage wordt in 2027 geactualiseerd op basis van artikel 8, tweede lid.

Het volume dat in deze bijlage is opgenomen brengt geen verplichting tot stand voor de Concessieverlener tot het aanleggen van Infrastructuur om dat volume mogelijk te maken.

Deze bijlage beschrijft het (binnenlands) concessievervoer tot het laatste station voor de grens. Grensoverschrijdend vervoer is separaat in de Concessie geregeld en maakt geen onderdeel uit van deze bijlage.

1. Volumeontwikkeling tijdens de looptijd van de Concessie[24]

Deze bijlage maakt het volgende onderscheid (gedurende de looptijd van de Concessie):

a) Startbeeld van de Concessie (2025)

b) Tussenliggende periode van de Concessie (2026-2032)

c) Toegroei naar het eindbeeld van de Concessie (2030-2032)

d) Eindbeeld van de Concessie (2033)

Het dagvolume (beschreven in Figuur 1 van Annex 1) groeit tijdens de looptijd van de Concessie toe naar het Eindbeeld van de Concessie (zie hierna).

a. Startbeeld van de Concessie (2025)

Vanaf de start van de Concessie gaat het volume uit van de beoogde Dienstregeling 2025, waarvan in de kaarten in Annex 1 de frequentie is opgenomen voor de verschillende periodes binnen de week (nader beschreven in paragraaf 2 van deze bijlage).

b. Tussenliggende periode van de Concessie (2026-2032)

Tijdens de looptijd van de Concessie groeit NS toe naar het Eindbeeld van de Concessie, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen stappen die NS

(1) gehouden is om te zetten ('vastgelegde stappen'), en

(2) gerechtigd, maar tot 2033 niet gehouden, is te zetten ('overige stappen')

Daarbij gelden bovenstaande stappen als een uitbreiding van het volume. Vanaf 2030 is NS gerechtigd het volledige Eindbeeld te rijden. Vanaf dat jaar geldt het volledige Eindbeeld dan ook als volume.

b.i Vastgelegde stappen

[24] Het volume in de provincie Zeeland is afhankelijk van de afspraken tussen de Rijksoverheid en NS over een subsidie voor extra treindiensten in het kader van het compensatiepakket voor Zeeland (Kamerstuk 33 358, nr. 28).

CONCEPT

De vastgelegde stappen vloeien voort uit het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer en zijn enkel mogelijk indien de HSWI die daarin is beschreven beschikbaar is. De planning zoals weergegeven in de voortgangsrapportages van dat Programma, zoals meest recent de 'Achtste voorgangsrapportage - tweede half jaar 2022', beschrijft wanneer NS deze stappen kan zetten. NS volgt hierbij de reizigersvraag en daarbij wordt ontsluiting in het kader van de woningbouwopgave in acht genomen. De vastgelegde stappen zijn[25]:

- [PM eventueel jaartal]: 5e en 6e Sprinter Den Haag – Rotterdam Centraal;
- [PM eventueel jaartal]: 3e en 4e Intercity Eindhoven Centraal – Breda;
- [PM eventueel jaartal]:
    - 4 Intercity's en 4 sneltreinen Flevoland – Amsterdam Zuid – Schiphol;
    - 4 Intercity's Schiphol – Amsterdam Zuid – Hilversum;
    - 6 Sprinters Almere – Amsterdam Centraal;
    - 4 Sprinters Hilversum/ Gooi – Amsterdam Centraal.
- [PM eventueel jaartal]: 3e en 4e Sprinter Tilburg – Breda;
- [PM eventueel jaartal]: 5e en 6e Intercity Alkmaar – Amsterdam Centraal;
- [PM eventueel jaartal]: 5e en 6e Sprinter Utrecht Centraal – Geldermalsen.

De genoemde jaren betreffen dienstregelingsjaren, startend in december van het voorgaande jaar.

b.ii Overige stappen tot 2030

De 'overige stappen' - opgenomen tot 2030 – is NS gerechtigd te zetten vanaf het jaar dat in de lijst hieronder is genoemd. Daarom maken deze stappen vanaf de genoemde momenten deel uit van het volume, inclusief eventuele logistieke noodzakelijke frequentieverhogingen op aangrenzende trajecten of baanvakken:

- Vanaf 2026:
    - 1x per uur (5e HSL) Rotterdam Centraal – Schiphol
    - vanaf 2026: 1x per uur (6e HSL) Rotterdam Centraal- Schiphol
    - Enschede - Deventer (1x per uur: 2 à 3 ritten van Enschede naar Deventer in de ochtendspits, en 2 à 3 ritten van Deventer naar Enschede in de avondspits)
    - frequentieverhoging 1 trein per uur op Amersfoort Centraal - Deventer

Vanaf 2027: frequentieverhoging 2 treinen per uur op:

- Houten Castellum – Utrecht Centraal
- Gouda Goverwelle – Rotterdam Centraal
- Utrecht Centraal – Amersfoort Centraal
- Driebergen Zeist – Veenendaal Centrum
- Leiden Centraal – Woerden in relatie tot opening station Hazerswoude.

Vanaf 2028:

frequentieverhoging van 2 treinen per uur op Utrecht Centraal -Amsterdam Bijlmer ArenA-Amsterdam Zuid[26]

frequentieverhoging van 2 treinen per uur op Hilversum-Utrecht Centraal

frequentieverhoging van 2 treinen per uur op Haarlem-Amsterdam Centraal

c. Toegroei naar het Eindbeeld van de Concessie (2030-2032)

Aan het einde van de Concessieperiode, uiterlijk in dienstregelingsjaar 2033, voldoet NS aan het Eindbeeld van de Concessie. NS groeit daar in één of meerdere stappen naar toe. Om deze ingroei vanaf 2030 mogelijk te maken maakt het volledige Eindbeeld vanaf 2030 deel uit van het volume dat NS gerechtigd is te rijden.

[25] Over de specificaties van het moment van invoering van de productstappen en eventuele randvoorwaarden voor de invoering van de productstappen vindt nog nader overleg plaats.

[26] Deze frequentieverhoging is van toepassing in de logistieke 6 structuur.

CONCEPT

d. Eindbeeld van de Concessie (2033)
Aan het einde van de Concessieperiode voldoet NS aan het Eindbeeld van de Concessie.

2. Periodes van de dag en de week
Bij het bepalen van het volume van de Concessie wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende delen van de dag en van de week. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen dagvolume, avondvolume, zaterdagvolume en zondagvolume. Deze volumes zijn voor 2025 weergegeven in de kaarten in Annex 1, voor de overige jaren is de aanvulling op Annex 1 hierboven beschreven. De volumes laten het bepaalde in artikel 8 onverlet. NS is tijdens de gehele hieronder beschreven opbouw en afbouw gerechtigd het volume waarnaar zij opbouwt of waarvandaan zij afbouwt te rijden, welk volume dan ook volledig geacht wordt onderdeel uit te maken van de Concessie.

a. Werkdagen maandag-vrijdag
- NS rijdt dagvolume tussen 07:00 uur en 19:00 uur.
- Tussen 05:00 uur en 07:00 uur in de ochtend is NS gerechtigd de frequenties op te bouwen naar maximaal het dagvolume. Tussen 19:00 uur en 22:00 uur in de avond is NS gerechtigd de frequenties af te bouwen vanaf maximaal het dagvolume naar maximaal het avondvolume.
- NS rijdt maximaal het avondvolume tussen 22:00 uur en einde dienstregelingsdag. Daarbij is NS gerechtigd de frequenties in dit tijdsblok af te bouwen.
- NS licht de wijze waarop zij opbouwt en afbouwt als bedoeld in b en c hierboven toe in het Productiemodel.
- Op algemeen erkende feestdagen ingevolge de Algemene Termijnenwet, kan een afwijkend volume worden gereden.

b. Weekend
- NS rijdt het zaterdagvolume op zaterdag tussen 12:00 uur en 18:00 uur.
- Tussen 05:00 uur en 12:00 uur is NS gerechtigd de frequenties op te bouwen naar maximaal het zaterdagvolume. Tussen 18:00 uur en einde dienstregelingsdag is NS gerechtigd om het volume af te bouwen.
- NS rijdt het zondagvolume op zondag tussen 12:00 uur en 18:00 uur.
- Tussen 05:00 uur en 12:00 uur is NS gerechtigd de frequenties op te bouwen naar maximaal zondagvolume. Tussen 18:00 uur en einde dienstregelingsdag is NS gerechtigd om de frequenties af te bouwen.
- NS licht de wijze waarop zij opbouwt en afbouwt als bedoeld in b en d hierboven toe in het Productiemodel

c. Vroege ochtend
Op een aantal trajecten bouwt NS de frequenties op weekdagen (inclusief vrijdag) op vanaf 04:00 uur. Het volume van deze opbouw maakt onderdeel uit van de Concessie. Dit betreft in elk geval:
Trajecten vanaf nachtnetstations (Utrecht Centraal, Amsterdam Centraal, Schiphol Airport, Leiden Centraal, Den Haag HS, Delft, Rotterdam Centraal)
Lelystad Centraal – Hoofddorp
Amersfoort Centraal – Amsterdam Centraal
Enkhuizen – Hoorn – Amsterdam Centraal
Enschede – Utrecht Centraal – Den Haag Centraal
Zwolle – Amersfoort Centraal – Utrecht Centraal
Enkhuizen – Hoorn – Schiphol Airport - Hoofddorp
Dordrecht – Rotterdam Centraal
Op een aantal trajecten bouwt NS de frequenties op weekenddagen op vanaf 04:30 uur. Het volume van deze opbouw maakt onderdeel uit van de Concessie. Dit betreft in elk geval:
Vanaf Lelystad Centraal, Enkhuizen en Amersfoort Centraal naar Schiphol Airport

d. Laatste treinen (vrijdagavond en zaterdagavond)
In de nacht van vrijdag op zaterdag en de nacht van zaterdag op zondag vertrekken de laatste reguliere Intercitydiensten vanaf Rotterdam Centraal, Den Haag Centraal, Leiden Centraal, Utrecht Centraal, Amersfoort Centraal en Amsterdam Centraal na de reguliere Dienstregeling rond 01:00 uur, of zoveel later als deze volgens de Dienstregeling 2022 vertrekken, conform het schema zoals opgenomen in Annex 3.

e. Amsterdam Bijlmer ArenA

CONCEPT

Onverminderd het bepaald in artikel 8 is NS rond station Amsterdam Bijlmer ArenA ook gedurende de avond en in het weekend gerechtigd het dagvolume te rijden.

3. Minimale stationsbediening

Onderstaande overzicht geeft de minimale stationsbediening (per richting) weer. Deze is onderscheiden in de verschillende bedieningscategorieën en daarbinnen weergegeven voor de verschillende (relevante) tijdsperioden. NS is – voortvloeiend uit de beschrijving van het volume in deze bijlage – gerechtigd de stations te bedienen vanaf 05:00 uur of zoveel eerder als noodzakelijk om aan de verplichtingen uit de Concessie te voldoen. In Bijlage 7 (stationslijst) zijn de stations, per richting, ingedeeld in de verschillende bedieningscategorieën.

a) 'grote' stations

NS bedient de categorie 'grote' stations, vermeld in Bijlage 7, minimaal als volgt:

1. Op werkdagen maandag-vrijdag:
   i. tussen 06:00 – 00:00 2x per uur per richting
2. Op zaterdag:
   i. Tussen 06:00 – 07:00 1x per uur in minimaal 1 richting
   ii. Tussen 07:00 – 00:00 2x per uur per richting
3. Op zondag:
   i. Tussen 06:00 – 07:00 1x per uur in minimaal 1 richting
   ii. Tussen 07:00 – 00:00 2x per uur per richting

b) 'overige' stations categorie 1

NS bedient de categorie 'overige' stations categorie 1, vermeld in Bijlage 7, minimaal als volgt:

1. Op werkdagen maandag-vrijdag:
   i. tussen 06:00 – 07:00: 1x per uur in minimaal 1 richting
   ii. tussen 07:00 – 20:00: 2x per uur per richting
   iii. tussen 20:00 en 00:00: 1x per uur per richting
2. Op zaterdag:
   i. tussen 06:00 – 07:00: 1x per uur in minimaal 1 richting
   ii. tussen 07:00 – 20:00: 2x per uur per richting
   iii. tussen 23:00 – 00:00: 1x per uur per richting
3. Op zondag:
   i. tussen 06:00 – 08:00: 1x per uur in minimaal 1 richting
   ii. tussen 08:00 – 00:00: 1x per uur per richting

c) 'overige' stations categorie 2

NS bedient de categorie 'overige' stations categorie 1, vermeld in Bijlage 7, minimaal als volgt:

1. Op werkdagen maandag-vrijdag:
   i. tussen 06:00 – 07:00: 1x per uur in minimaal 1 richting
   ii. tussen 07:00 – 20:00: 2x per uur per richting
   iii. tussen 20:00 en 00:00: 1x per uur per richting
2. Op zaterdag:
   i. tussen 06:00 – 07:00: 1x per uur in minimaal 1 richting
   ii. tussen 07:00 – 00:00: 1x per uur per richting
3. Op zondag:
   i. tussen 06:00 – 08:00: 1x per uur in minimaal 1 richting
   ii. tussen 08:00 – 00:00: 1x per uur per richting

Naast bovenstaande minimale stationsbediening gelden de volgende bepalingen:

1. De stations dienen in gelijke intervallen bediend te worden. Een frequentie van 1x/u omvat elk willekeurig interval van 60 minuten, waarbij in incidentele gevallen (op het totaal van vertrekken per dag) dit interval kan uitlopen tot een maximum van 65 minuten. Een frequentie van 2x/u omvat elk willekeurig interval van 32 minuten, waarbij in incidentele gevallen (op het totaal van vertrekken per dag) en op enkele stations dit interval kan uitlopen tot een maximum van 35 minuten.

CONCEPT

2. Het is toegestaan jaarlijks op 31 december van 20:00 uur tot 1 januari 01:00 uur geen treinen te laten rijden. Daarna start NS in elk geval het nachtnet (zie hieronder onder 4) op, aangevuld met frequenties ten behoeve van vervoervraag op andere trajecten en baanvakken dan beschreven onder 4. Op nieuwjaarsdag rijdt NS in elk geval vanaf 10:00 uur het zondagvolume.

4. Nachtverbindingen
Tussen 00:00 uur en 06:00 uur voert NS een verbinding met een frequentie van één keer per uur tussen de opeenvolgende stations Rotterdam Centraal, Delft, Den Haag HS, Leiden Centraal, Schiphol Airport, Amsterdam Centraal en Utrecht Centraal (nachtnet).

Verder voert NS de volgende nachtverbindingen uit:
- Amersfoort Centraal – Utrecht Centraal (2 keer per nacht van Utrecht Centraal naar Amersfoort Centraal, 1 keer per nacht van Amersfoort Centraal naar Utrecht Centraal tussen 01:00 uur en 06:00 uur in de nacht van vrijdag op zaterdag en zaterdag op zondag)
- Haarlem – Amsterdam Centraal (2 keer per richting per nacht tussen 01:00 uur en 06:00 uur in de nacht van vrijdag op zaterdag en zaterdag op zondag)
- Utrecht Centraal – Nijmegen (1 keer per nacht van Utrecht Centraal naar Nijmegen en 2 keer per nacht van Nijmegen naar Utrecht Centraal tussen 01:00 uur en 06:00 uur in de nacht van vrijdag op zaterdag en zaterdag op zondag)
- Groningen – Assen (1 keer per richting per nacht tussen 23:00 uur en 6:00 uur in de nacht van vrijdag op zaterdag en zaterdag op zondag)
- Zwolle – Groningen (1 keer per richting per nacht tussen 00:00 uur en 06:00 uur in de nacht van vrijdag op zaterdag en zaterdag op zondag)

Bij de actualisatie van de Concessie wordt onderzocht of de nachtverbindingen in het weekend verder kunnen worden uitgebreid naar alle landsdelen.

5. Overige bepalingen (faciliterend)
Het volume uit deze bijlage mag geen belemmering vormen om treinen voor het begin en na het eind van een dienst respectievelijk van of naar een opstelterrein te verplaatsen.

Bij het bepalen van het volume wordt geen onderscheid gemaakt tussen verschillende treintypen. NS is vrij om, met inachtneming van de minimale stationsbediening (onder 3), binnen het vastgestelde volume de stoppatronen op stations te bepalen.

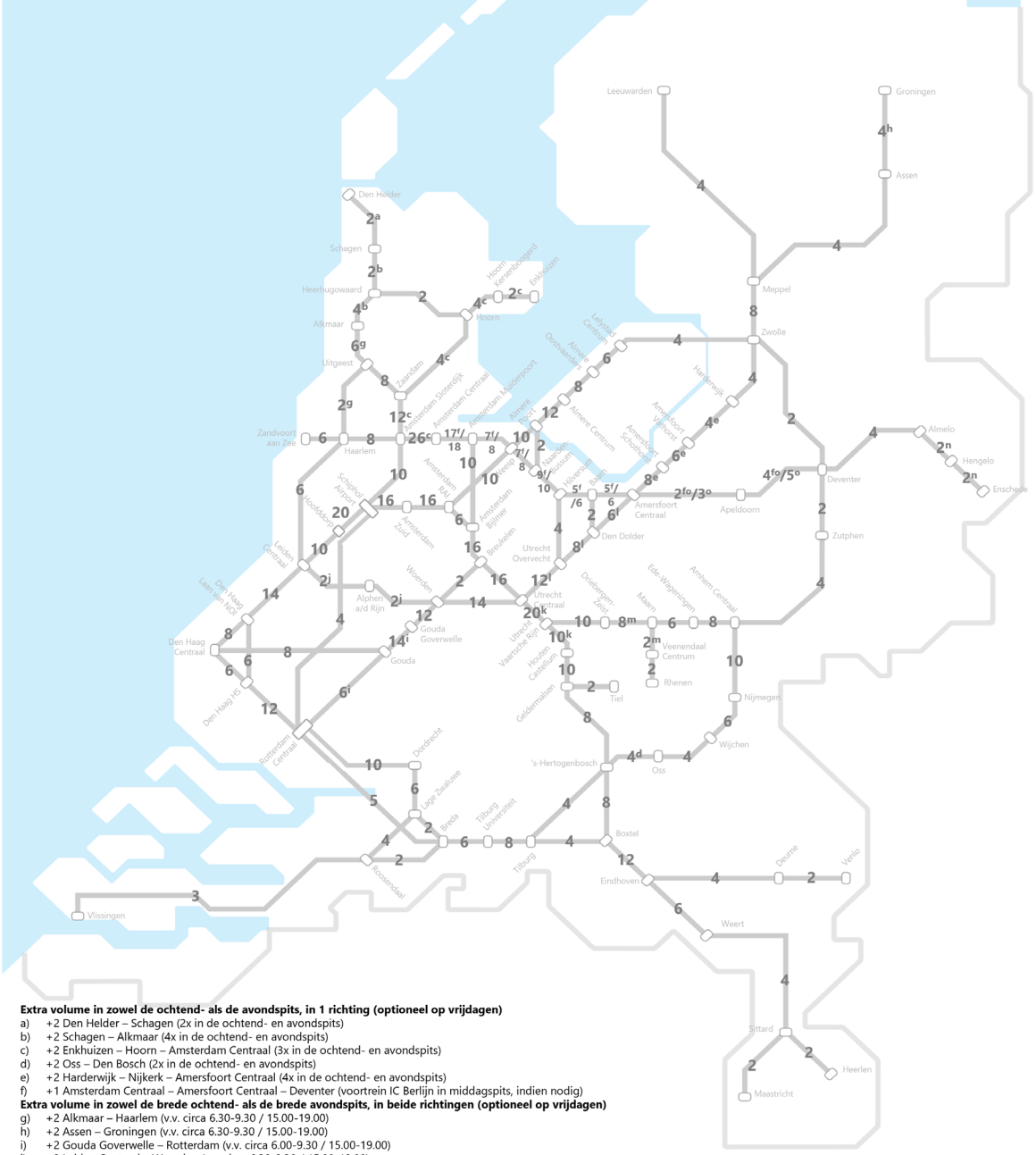
CONCEPT

Annex 1: Volumekaarten

Volume startbeeld Concessie 2025 – werkdag overdag

Dagvolume 2025

- **Volume binnenlands concessievervoer (treinen per uur per richting)**
  Grensoverschrijdend concessievervoer is separaat in Concessie geregeld, en niet in deze kaart opgenomen
- **Het dagvolume geldt van 07:00-19:00 uur**
  Tussen 05:00-07:00 worden frequenties opgebouwd. Tussen 19:00-22:00 worden frequenties afgebouwd naar max. het avondvolume.
- **Op de baanvakken tussen Amsterdam Centraal – Deventer verschilt het volume (afhankelijk van IC Berlijn in open toegang)**
  [x/x+1] : het ene uur is het volume x (als IC Berlijn rijdt), het andere uur is het volume x+1 (als IC Berlijn niet rijdt)



Extra volume in zowel de ochtend- als de avondspits, in 1 richting (optioneel op vrijdagen)

a) +2 Den Helder – Schagen (2x in de ochtend- en avondspits)
b) +2 Schagen – Alkmaar (4x in de ochtend- en avondspits)
c) +2 Enkhuizen – Hoorn – Amsterdam Centraal (3x in de ochtend- en avondspits)
d) +2 Oss – Den Bosch (2x in de ochtend- en avondspits)
e) +2 Harderwijk – Nijkerk – Amersfoort Centraal (4x in de ochtend- en avondspits)
f) +1 Amsterdam Centraal – Amersfoort Centraal – Deventer (voortrein IC Berlijn in middagspits, indien nodig)

Extra volume in zowel de brede ochtend- als de brede avondspits, in beide richtingen (optioneel op vrijdagen)

g) +2 Alkmaar – Haarlem (v.v. circa 6.30-9.30 / 15.00-19.00)
h) +2 Assen – Groningen (v.v. circa 6.30-9.30 / 15.00-19.00)
i) +2 Gouda Goverwelle – Rotterdam (v.v. circa 6.00-9.30 / 15.00-19.00)
j) +2 Leiden Centraal – Woerden (v.v. circa 6.30-9.30 / 15.00-19.00)
k) +2 Utrecht Centraal – Houten Castellum (v.v. circa 7.00-9.30 / 15.30-18.30)
l) +2 Utrecht Centraal – Amersfoort Centraal (v.v. circa 7.30-9.30 / 16.00-18.30)
m) +2 Driebergen-Zeist – Veenendaal Centrum (v.v. circa 6.00-9.00 / 15.30-19.00)
n) +2 Enschede – Almelo (v.v. circa 7.00-9.00 / 16.00-19.00)
o) +1 Amersfoort Centraal – Deventer

Volume startbeeld Concessie - werkdag avond

Avondvolume 2025-2030

- **Volume binnenlands concessievervoer (treinen per uur per richting)**
  Grensoverschrijdend concessievervoer is separaat in Concessie geregeld, en niet in deze kaart opgenomen
- **Het avondvolume geldt als maximum tussen 22:00 uur en einde dienstregelingsdag**
  Frequenties mogen in dit tijdsblok worden afgebouwd
- **Op de baanvakken tussen Amsterdam Centraal – Deventer verschilt het volume (afhankelijk van IC Berlijn in open toegang)**
  [x/x+1] : het ene uur is het volume x (als IC Berlijn rijdt), het andere uur is het volume x+1 (als IC Berlijn niet rijdt)

Volume startbeeld Concessie – zaterdag overdag

Zaterdagvolume 2025-2030

- **Volume binnenlands concessievervoer (treinen per uur per richting)**
  Grensoverschrijdend concessievervoer is separaat in Concessie geregeld, en niet in deze kaart opgenomen
- **Het zaterdagvolume geldt tussen 12:00-18:00 uur**
  Tussen 05:00-12:00 worden de frequenties opgebouwd. Tussen 18:00-einde dienstregelingsdag worden frequenties afgebouwd
- **Op de baanvakken tussen Amsterdam Centraal – Deventer verschilt het volume (afhankelijk van IC Berlijn in open toegang)**
  [x/x+1] : het ene uur is het volume x (als IC Berlijn rijdt), het andere uur is het volume x+1 (als IC Berlijn niet rijdt)

Volume startbeeld Concessie 2025 - zondag

Zondagvolume 2025-2030

- **Volume binnenlands concessievervoer (treinen per uur per richting)**
  Grensoverschrijdend concessievervoer is separaat in Concessie geregeld, en niet in deze kaart opgenomen
- **Het zondagvolume geldt tussen 12:00-18:00 uur**
  Tussen 05:00-12:00 worden de frequenties opgebouwd. Tussen 18:00-einde dienstregelingsdag worden frequenties afgebouwd
- **Op de baanvakken tussen Amsterdam Centraal – Deventer verschilt het volume (afhankelijk van IC Berlijn in open toegang)**
  [x/x+1] : het ene uur is het volume x (als IC Berlijn rijdt), het andere uur is het volume x+1 (als IC Berlijn niet rijdt)

Eindbeeld Concessie – 2033 (dagvolume)

- **Volume binnenlands concessievervoer (treinen per uur per richting)**
  Grensoverschrijdend concessievervoer is separaat in Concessie geregeld, en niet in deze kaart opgenomen

Extra volume in zowel de ochtends als de avondspits, in 1 richting

a) +2 Den Helder – Schagen
b) +2 Enkhuizen – Hoorn – Amsterdam Centraal
c) +2 Oss – Den Bosch
d) +1 Enschede – Deventer
e) +2 Alkmaar – Heerhugowaard

*: afhankelijk van bestuurlijke afspraken Wind in de Zeilen

Vervoerknelpunt WLO Hoog (o.b.v. TBOV 2030/2035)
Mogelijk uitstralingseffect

Annex 2: Volume 6Basis (minus Zuidasdok)

6Basis (minus Zuidasdok) – 2033 (dagvolume)

- **Volume binnenlands concessievervoer (treinen per uur per richting)**
  Grensoverschrijdend concessievervoer is separaat in Concessie geregeld, en niet in deze kaart opgenomen
- **Op de baanvakken tussen Schiphol – Deventer verschilt het volume (afhankelijk van IC Berlijn in open toegang)**
  [x/x+1] : het ene uur is het volume x (als IC Berlijn rijdt), het andere uur is het volume x+1 (als IC Berlijn niet rijdt)

Extra volume in zowel de ochtend- als de avondspits, in 1 richting

a) +2 Den Helder – Schagen
b) +2 Schagen – Alkmaar
c) +2 Enkhuizen – Hoorn – Amsterdam Centraal
d) +2 Oss – Den Bosch
e) +2 Alkmaar – Haarlem

Extra volume in zowel de brede ochtend- als de brede avondspits, in beide richtingen

f) +2 Harderwijk – Amersfoort Centraal
g) +2 Assen – Groningen
h) +2 Gouda Goverwelle – Rotterdam Centraal
i) +2 Utrecht Centraal – Amersfoort Centraal
j) +2 Driebergen-Zeist – Veenendaal Centrum
k) +2 Enschede – Almelo

Annex 3: Schema laatste treinen

Vertrekstations	Bestemmingsstations
Rotterdam Centraal	Dordrecht, Den Haag Centraal of Den Haag Hollands Spoor, Utrecht Centraal, Eindhoven Centraal
Den Haag Centraal of Den Haag Hollands Spoor	Leiden Centraal*, Utrecht Centraal, Rotterdam Centraal*
Leiden Centraal	Amsterdam Centraal*, Haarlem, Den Haag Centraal of Den Haag Hollands Spoor*
Utrecht Centraal	Amsterdam Centraal*, Amersfoort Centraal, Arnhem Centraal, 's-Hertogenbosch, Eindhoven Centraal
Amersfoort Centraal	Deventer, Zwolle
Amsterdam	Alkmaar, Haarlem, Amersfoort Centraal, Utrecht Centraal*, Leiden Centraal*

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

CONCEPT

Bijlage 10A Eisen aan het Productiemodel

Het Productiemodel van NS geeft inzicht in de (voorgenomen) ontwikkelingen van het aangeboden vervoer, aan zowel de Concessieverlener als aan derden (o.a. regionale overheden). Het Productiemodel is een uitwerking van het volume, beschreven in artikel 8 en Bijlage 10. Er wordt onderscheid gemaakt tussen T-2 (twee jaar vooruit) en T-1 (een jaar vooruit). Voor T-2 worden onderstaande onderdelen aangeleverd o.b.v. het dan beoogde drukste uur. Voor T-1 worden onderstaande onderdelen aangeleverd o.b.v. de beoogde uitgewerkte Dienstregeling. Voor alle beschreven onderdelen dient NS gemaakte keuzes (voor wijzigingen) te motiveren. NS gaat in het Productiemodel ten minste in op de punten zoals hieronder opgenomen. NS en Concessieverlener maken nadere afspraken over de uitwerking van die punten.

		T-2	T-1
1.	Een kaart met de lijnvoering van het jaar waarop de beschrijving betrekking heeft.	Dag volume kaart	Lijnvoeringskaart
2.	Een overzicht van wijzigingen die gelinkt zijn aan het bepaalde in artikel 8, lid 4 en lid 5, voor zover dit inzicht geboden kan worden.	Op basis van drukste uur	Gedetailleerd vanuit adviesaanvraag (die grt omschrijving valt hier dan ook onder)
3.	Een beschrijving van de op- en afbouw van de Dienstregeling over de dag	Op basis van drukste uur	Gedetailleerde omschrijving vanuit adviesaanvraag
4.	Een overzicht van de wijzigingen van het jaar waarop de beschrijving betrekking heeft ten opzichte van het laatst beschreven jaar.	Op basis van drukste uur	Gedetailleerde omschrijving vanuit adviesaanvraag
5.	Een kwaliteitsomschrijving van de Dienstregeling, op basis van GRT. Een beschrijving van belangrijke overstaprelaties (aansluitingen) en de kwaliteit ervan (bijv. cross-platform, overstaptijd).	Op basis van drukste uur	Gedetailleerde omschrijving vanuit adviesaanvraag
6.	Een beschrijving van eventuele afwijkingen van een gelijkmatige verdeling van treindiensten over het uur (tijdligging).	Op basis van dag volume	Gedetailleerde omschrijving vanuit adviesaanvraag
7.	Een beschrijving van de spitsritten.	Op basis van dag volume	Gedetailleerde omschrijving vanuit adviesaanvraag
8.	Een overzicht van voorgenomen wijzigingen in de Dienstregeling met gevolgen voor de op knooppunten te bieden overstapmogelijkheden, om andere Concessiehouders in staat te stellen het door hen te verrichten openbaar vervoer aan te laten sluiten en af te stemmen op het HRN.	Op basis van dag volume	Gedetailleerde omschrijving vanuit adviesaanvraag
9.	Een overzicht van eventuele voorstellen tot wijzigingen in Bijlage 7 'lijst van Stations'.	Op basis van dag volume	Gedetailleerde omschrijving vanuit adviesaanvraag
10.	De meerjarige ontwikkelingen ten aanzien van het aangeboden vervoer, door middel van het delen van de actuele MLT-roadmap, tenzij dit niet op een andere manier met Concessieverlener wordt gedeeld;		
11.	Een overzicht van baanvakken waar de operatie onder ERTMS wordt uitgevoerd, conform artikel 35.	Omschrijving overkoepelend jaren tot einde concessieperiode	

Bijlage 11 Minimaal op te leveren informatie bij overgang Concessie

Deze bijlage behoort bij de artikelen 71 tot en met 73.[27]

Rollend materieel

1. NS verstrekt op verzoek van de Concessieverlener, een gedetailleerde opgave van de volledige rollend materieel vloot, een gedetailleerde omschrijving van het materieel en de staat van het materieel, door inzage te geven in:
   a. een overzicht van het beschikbare rollend materieel dat zij inzet voor de uitvoering van de Concessie per treinserie of nader te bepalen deelnetwerk, aangevuld met de daadwerkelijke inzet van het rollend materieel;
   b. de waarde van het rollend materieel (bij aanschaf/nieuwprijs en boekwaarde op het moment van overdracht);
   c. de afschrijving en gehanteerde afschrijvingsmethodiek;
   d. de beschikbaarheid, positie en staat van reserveonderdelen ('capital spares') en gereedschappen ten behoeve van onderhoud;
   e. de eigendomsverhouding van het rollend materieel en in geval van geleased materieel: de voor- waarden en rechten van de leasemaatschappij;
   f. de onderhoudshistorie, de onderhoudsschema's en revisietermijnen, gebruikersdocumentatie en instructie voor het materieel (voor machinisten en onderhoudsmonteurs) in zowel de papieren uitdraai als ook in alle IT-systemen waarin het is opgenomen. Indien deze software niet publiekelijk beschikbaar is, levert NS een precieze beschrijving van de eigendomsverhoudingen van deze software;
   g. de actuele softwareversies en softwarehistories van de gehele materieelvloot per treinstel of andere belangrijke eenheid (zoals locomotief, wagen en airconditioninginstallatie);

Productiemiddelen niet zijnde rollend materieel

2. Op verzoek van de Concessieverlener verstrekt NS een opgave over de door haar beheerde productiemiddelen die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de treindiensten op het HRN. In deze opgave wordt per productiemiddel aangegeven welke capaciteit is benodigd voor uitvoering van de Concessie en welke kosten daarmee zijn gemoeid. Het gaat ten minste om de volgende productiemiddelen:
   a. onderhoudswerkplaatsen, onderhoudsvoorzieningen, opstelsporen voor onder andere dagelijks onderhoud en schoonmaak voor het rollend materieel;
   b. productiemiddelen ten behoeve van het leveren van service aan NS-reizigers waaronder klantenservice;
   c. productiemiddelen ten behoeve van veiligheid en sociale veiligheid;
   d. alle relevante gegevens voor eventueel over te nemen voor de treindienst relevante onroerende goederen;
   e. alle relevante gegevens voor eventueel over te nemen roerende goederen, ICT-systemen, software, hardware inclusief het ingezette personeel waarbij de deelbaarheid van systemen wordt gewaarborgd.

NS-reizigersdata en opbrengsten

3. Op verzoek van de Concessieverlener verstrekt NS een opgave van ten minste de voorgaande drie jaren met de informatie voorgeschreven in Bijlage 2 en tenminste de volgende informatie:
   a. reizigersopbrengsten (inclusief: abonnementen, zakelijke contracten);
   b. de werkelijke bijdrage die NS jaarlijks (per betaling) ontvangt uit het studentenreisproduct van het Ministerie van Onderwijs Cultuur en Wetenschap in een toegankelijk format en de

[27] Bijlage 11 wordt aan de hand van de overeenkomst, als bedoeld in artikel 72, eerste lid, aangepast.

CONCEPT

financiële opbrengsten van de daadwerkelijk gemaakte reizen met het studentenreisproduct;

c. door een onafhankelijke derde beoordeelde, voor zover beschikbaar of te genereren is opbrengstgegevens per treindienst / treinserie: per kaartsoort, uitgesplitst naar zakelijke-, studentenreisproduct en consumentenmarkt, in een toegankelijk format uitgesplitst over de voorliggende drie jaar;
d. alle overige financiële bijdragen die NS ontvangt van de overheid (het Rijk, Decentrale Overheden en gemeenten) ten behoeve van de uitvoering van de Concessie;
e. indien deze data volgens bestaande wet- en regelgeving niet voor deze periode bewaard mag worden, aggregeert NS deze data naar het laagst mogelijke niveau dat wel op lange termijn bewaard mag worden.

CONCEPT

Bijlage 12 Geld terug bij vertraging

Deze bijlage bevat een beknopte weergave van de voorwaarden van de Geld Terug bij Vertraging (GTBV)-regeling, geldig voor de NS-reizigers. Voor deze GTBV-voorwaarden geldt het bepaalde in artikel 28, vijfde lid, onverkort en de vergoedingen, opgenomen in: https://www.ns.nl/binaries/_ht_1686044323582/content/assets/ns-nl/handleidingen/tabel-geld-terug-bij-vertraging-nieuw.pdf.

NS kan de volgende randvoorwaarden hanteren bij de Geld Terug Bij Vertraging-regeling:

- de vertraging vindt plaats tijdens een binnenlandse reis met NS;
- de vertraging bedraagt tenminste 30 minuten;
- het uit te keren bedrag is hoger dan 3 euro[28];
- de NS-reiziger kan een geldig Vervoerbewijs van NS overleggen met betrekking tot de reis waarvoor compensatie wordt gevraagd;
- er is geen sprake van stakingen, vooraf aangekondigde vertragingen of gevallen van overmacht;
- de NS-reiziger heeft voor iedere vertraging eenmaal recht op compensatie;
- de NS-reiziger heeft uitsluitend recht op compensatie als hij voor aanvang van en na afloop van de desbetreffende reis heeft in- resp. uitgecheckt, voor zover dit met het gebruikte Vervoerbewijs mogelijk is;
- het verzoek om compensatie moet door NS binnen drie maanden na de vertraging zijn ontvangen;
- de NS-reiziger kan, gedurende de geldigheidsduur van een Vervoerbewijs, in totaal nooit méér compensatie op grond van deze regeling ontvangen dan de kosten van het Vervoerbewijs die NS hanteert voor de NS-reizigers;
- bij geconstateerde misbruik of fraude kan NS een NS-reiziger voor een bepaalde periode van de regeling uitsluiten.

CONCEPT

[28] NS bepaalt jaarlijks door middel van indexatie de maximale drempelwaarde, waarbij jaarlijks de stijging van de drempelwaarde niet uitgaat boven de gemiddelde procentuele prijswijziging in dat jaar op grond van artikel 30, vijfde lid, van de Concessie. Deze indexatie geldt ook voor de compensatiebedragen van het Studentenreisproduct en Overgang 2-1 keuzedag 60+.

Algemene toelichting vervoerconcessie 2025 - 2033

1. Inleiding

Op grond van artikel 20, eerste lid, van de Wet personenvervoer 2000, hierna de Wet, is de minister van Infrastructuur en Waterstaat bevoegd een Concessie voor het openbaar vervoer per trein te verlenen. Deze Concessie strekt ertoe om NS te belasten met het beheer en de exploitatie van openbare personenvervoersdiensten en om NS het exclusieve recht te verlenen om het openbaar vervoer per trein te verrichten op het hoofdrailnet, afgekort als HRN. Deze Concessie treedt in werking op 1 januari 2025 en loopt tot en met 24 december 2033.

De Concessie is een belangrijk instrument voor de sturing op het openbaarvervoer per spoor, maar niet het enige instrument. Zo is er een breed systeem van wet- en regelgeving en aanvullende afspraken. In de Concessie zijn de eisen opgenomen die worden gesteld aan het aangeboden personenvervoer op het HRN.

De Concessie is verleend met het oog op de algemene dienstverlening inzake openbaar personenvervoer, waaronder ook enkele systeemtaken. Daarnaast is er een Stationsagenda. Bij de opstelling van de Concessie zijn een aantal uitgangspunten gehanteerd:

- Het Nederlands OV & Spoorbeleid is leidend;
- De kwalitatieve prestaties moeten verbeteren waar dat kan en zo veel mogelijk stabiel blijven ten opzichte van de voorgaande concessie;
- De Concessie is zo veel mogelijk gericht op output-sturing en waar nodig op input. Er zijn stevige waarborgen ingebouwd om de kwaliteit van het vervoer, ondanks de uitdagende financiële omstandigheden, op een minimaal niveau te houden
- De Concessie richt zich op de algemene dienstverlening inzake het openbaar personenvervoer en bij aanvang de Concessie omvat deze ook bepalingen rondom fietsparkeren
- In Europese regelgeving is een beweging ingezet naar meer concurrentie op de spoormarkt. Gedurende de Concessie kan een onderzoek uitgevoerd worden op basis waarvan opnieuw tot onderhandse gunning kan worden besloten of dat het treinproduct na afloop van de Concessie kan worden ingevuld door de markt en of (delen ervan) middels een Concessie kan worden aanbesteed. In dit onderzoek staat het reizigersbelang voorop[29];
- Het recht van open toegang bestaat naast de Concessie.

1.1 Ambitie en visie op het Nederlands OV- en spoorbeleid

Het OV-beleid hangt nauw samen met bredere maatschappelijke ontwikkelingen, zoals de grote vraag naar woningen in combinatie met opgaven wat betreft ruimtegebruik en leefbaarheid. De "Mobiliteitsvisie 2050 Hoofdlijnennotitie"[30] benoemt deze samenhang, het 'recht op bereikbaarheid' voor iedereen en de noodzaak om de opgave integraal te beschouwen. Het beleid is daarom gericht op het tot stand brengen van een goed bereikbaar en samenhangend netwerk van steden en regio's, het 'Stedelijke Netwerk Nederland'[31]. Goede bereikbaarheid is van belang voor het welzijn en de welvaart van Nederland.

In het Toekomstbeeld OV (TBOV)[32] is de visie van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) vastgelegd voor verdere verbetering van het OV in Nederland. Kern van die ambitie is een

[29] Kamerstukken II 2022/2023, 184276, nr. 4
[30] Mobiliteitsvisie 2050 hoofdlijnennotitie, bijlage bij Kamerstukken II 2022/23, 31305, nr.388.
[31] Nationale Omgevingsvisie, bijlage bij Kamerstukken II 2019/20, 34682, nr.53.
[32] Toekomstbeeld OV, bijlage bij Kamerstukken II 2020/21, 23645, nr. 746.

CONCEPT

fijnmazig OV-netwerk met een hoge frequentie van treinen tussen de steden en een goede bereikbaarheid van de landsdelen per trein. De trein is daarmee een volwaardige en aantrekkelijke manier van vervoer.

Al in 2005 werd met de Nota Mobiliteit gesignaleerd dat de vraag naar reizigersvervoer sterk zou groeien. Hierin werd de visie geformuleerd om te groeien naar een netwerk met hoge frequenties op die verbindingen waar de reizigersstromen het grootst waren. In 2010 vloeide hier de voorkeursbeslissing voor Programma Hoogfrequent Spoor (PHS) uit voort. Het PHS en de geambieerde capaciteitsuitbreiding die daarbij hoort, is gerealiseerd op het moment dat de NS-reiziger gebruik kan maken van het zogenaamde 6-basisnetwerk. Om dit daadwerkelijk te bereiken zijn ook in de aanloop naar deze Concessie en gedurende de looptijd verdere investeringen nodig die reeds onderdeel zijn van de rijksbegroting.

Naast dat het PHS al diverse frequentieverhogingen heeft opgeleverd, is er door uitvoering te geven aan de Lange Termijn Spoor Agenda sinds 2015 hard gewerkt om van het spoorsysteem een stabiel en zeker netwerk te maken waardoor de reiziger snel, betrouwbaar en veilig van deur-tot-deur kan reizen. De kwaliteit van het spoorvervoer is onder andere daardoor hoger geworden en de klanttevredenheid van treinreizigers nam sterk toe.

Een spoorsysteem met hoge frequenties, een samenhangend Intercity-, sneltrein- en Sprinterproduct, hoge kwaliteit, een herkenbaar uurpatroon en zoveel mogelijk directe verbindingen, zijn belangrijke elementen om de samenhang van het netwerk te borgen. Hierbij hoort een hoge positieve beoordeling van de NS-reiziger, mede omdat NS voldoet aan de verwachte vervoervraag van de NS-reiziger.

1.2 Volume en reikwijdte

De Concessie wordt verleend voor het HRN en heeft betrekking op verbindingen die zijn aangewezen in het 'Besluit hoofdrailnet', bepaald op grond van artikel 65 van de Wet. De Intercitytreindienst van en naar België[33], maakt in ieder geval tot aan de grens deel uit van de Concessie. De verbinding Maastricht-Luik tot de grens wordt vooralsnog meegenomen in de Concessie onder voorbehoud van eventuele decentralisatie per 2025. De treindienst tussen Roosendaal en Antwerpen tot de grens behoort tevens tot de Concessie. Afhankelijk van de voorwaarden in de Concessie rondom een IC-verbinding naar Aken kan deze treindienst worden uitgevoerd onder deze Concessie. De lange afstandsverbindingen naar Parijs, Londen en Frankfurt alsmede de IC-verbinding naar Berlijn worden niet in de Concessie opgenomen.

Ook enkele systeemtaken worden uitgevoerd binnen de Concessie. Dit soort taken, die ook breder strekken, moeten op termijn mogelijk duidelijker afgebakend worden met daarbij aandacht voor de rolverdeling tussen de Concessieverlener, NS, de Infrastructuurbeheerder en de regionale concessiehouder(s). De uitvoering van deze systeemtaken vindt plaats met inachtneming van de relevante bepalingen in de Spoorwegwet en de ambities en verantwoordelijkheidsverdeling voor stations zoals uitgewerkt in de Stationsagenda. De afspraken uit de huidige HRN-concessie met betrekking tot fietsparkeervoorzieningen worden voortgezet in de Concessie. IenW onderzoekt of deze afspraken verbeterd kunnen worden en op welke wijze deze afspraken in de toekomst mogelijk anders vastgelegd kunnen worden. De meerwaarde voor de reiziger is hierbij een voorwaarde. De sociale veiligheid op stations behoort ook tot de scope van de Concessie, omdat de veiligheid in de trein en op het station nauw met elkaar verbonden zijn.

De reikwijdte van het HRN kan gedurende de looptijd van de Concessie veranderen. Het moment hiervoor is de midterm review (MTR), wanneer de Concessieverlener kan besluiten de reikwijdte van de HRN-concessie aan te passen. Dit moet meerwaarde hebben voor de reiziger en de samenhang van het netwerk moet behouden worden. Als hiernaar onderzoek wordt uitgevoerd dient NS hieraan haar medewerking te verlenen. Als wordt besloten tot aanpassing van de

[33] Voor de IC dienst richting België geldt dat de afspraken over de lijnvoering onder voorbehoud zijn van afspraken gemaakt met buitenlandse partijen.

CONCEPT

reikwijdte kan dit op verschillende manieren worden georganiseerd: door een treindienst aan te besteden, te decentraliseren (rekening houdend met het uitgangspuntenkader voor decentralisaties van treindiensten)[34] of de keuze te maken voor open toegang.

Het volume van de Concessie is in vergelijking met de vorige Concessie duidelijker gespecificeerd, in overeenstemming met artikel 2 bis van Verordening (EG) 1370/2007, zoals gewijzigd door Verordening (EU) 2016/2338 (PSO-verordening). Voor verschillende tijdsperiodes in de week is gespecificeerd hoeveel treindiensten (frequenties) NS moet uitvoeren per baanvak. Om hiertoe te komen zijn de aantallen treinen, zoals in 2019 (pre Covid) als basis gebruikt, hierbij zijn de geplande productstappen, maar ook de verminderde reizigersaantallen als gevolg van Covid in ogenschouw genomen. De opgenomen treinaantallen moeten een goede en betrouwbare bereikbaarheid bieden voor de reiziger.

Beschreven is in welke tijdsperiode van de dag NS de voorgeschreven aantallen treinen mag op- en afbouwen. Na 2025 wordt de bediening uitgebreid volgens de stappen als beschreven in de Concessie om bij het einde van de Concessie te eindigen op het bedieningsniveau van het weergegeven 'eindbeeld'. De te zetten stappen zijn initieel optioneel, met name afhankelijk van het gereedkomen van infrastructuur en de ontwikkeling van de reizigersvraag en vanaf een bepaald moment verplicht. In 2027 wordt het eindbeeld van de Concessie geactualiseerd. Het aantal treinen per baanvak zal na de actualisatie alleen in uitzonderlijke gevallen hoger zijn dan het nu weergegeven eindbeeld. Het uitgangspunt bij de actualisatie is dat de frequenties ten minste de treinaantallen behelzen die horen bij het 6-basisnetwerk. Het huidige eindbeeld is gebaseerd op onderzoek in het kader van het Toekomstbeeld OV. Naast de groei van het reizigersvervoer is er ruimte op het spoor nodig om het goederenvervoer en het internationaal vervoer te blijven faciliteren. In de vaststelling van het eindbeeld wordt hier rekening mee gehouden. Vanzelfsprekend gelden onverkort de Europees en nationaal wettelijke regels voor de verdeling van de capaciteit op het spoor, ook als die in de toekomst wijzigen. Belangrijke ontwikkeling in dit kader is de te verwachten Europese besluitvorming over herziening van het Europeesrechtelijk kader voor capaciteitsmanagement.

Stoppatronen en lijnvoering zijn niet voorgeschreven in de Concessie. Hierdoor heeft NS dus de vrijheid om haar product te optimaliseren binnen de specificaties met betrekking tot het volume. Vanzelfsprekend is een minimale bediening per station geborgd.

NS heeft in een afgebakend aantal situaties flexibiliteit om af te wijken van het voorgeschreven aantal treinen. Deze situaties zijn opgenomen in de Concessie. Zo is NS onder meer bij lagere reizigersaantallen dan bij gunning verwacht, gerechtigd de dienstregeling aan te passen op onder meer de reizigersvraag. Echter, voor de minimale bediening van stations heeft zij geen flexibiliteit.

1.3 Financieel kader

Een sterk gewijzigde situatie ten opzichte van de start van de concessieperiode 2015-2025 plaatst de ambities voor de Concessie in een ander daglicht en zorgt voor financiële en operationele uitdagingen. Dit hangt samen met de sterke daling in de geraamde reizigersaantallen, veranderingen in reispatronen, de stijging van de energieprijzen, de hogere inflatie en de intensivering van groot onderhoud en vervanging. Dat betekent dat keuzes worden gemaakt bijvoorbeeld met betrekking tot de tarieven en het treinaanbod op rustige momenten, juist om de reizigers wél de kwaliteitssprong te bieden die geambieerd wordt op de momenten en trajecten waar dat nodig is. Er kan gekozen worden om kwaliteitssprongen niet plaats te laten vinden bij aanvang van de Concessie maar enkele jaren later. Tegelijkertijd wil de Concessieverlener het kwaliteitsniveau binnen de nieuwe financiële werkelijkheid zo veel mogelijk behouden.

2. Beleidsdoelen

In het beleidsvoornemen zijn de vier doelen die ten grondslag liggen aan de Concessie beschreven. De doelen zijn:

[34] IenW Kenmerk IENW/BSK-2022/200160.

CONCEPT

1. Het bieden van een zo goed mogelijk vervoerproduct aan de NS-reiziger;
2. Het faciliteren dat NS-reizigers zo optimaal en drempelloos mogelijk van deur-tot-deur kunnen reizen;
3. Het maatschappelijk optimaal benutten van de publieke investeringen in het spoorsysteem als geheel;
4. Het komen tot een verbeterde sturings- en verantwoordingsrelatie tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder.

De vier hoofddoelen ondersteunen het realiseren van de beschreven ambities. Per beleidsdoel wordt hieronder op hoofdlijnen behandeld hoe de beleidsdoelen zijn vertaald naar de concessie-eisen aan de vervoerder. Eén van de typen concessie-eisen zijn een gerichte en afgewogen set Prestatie-Indicatoren (PI).

2.1 Doel 1 - het bieden van een zo goed mogelijk vervoerproduct aan de NS-reiziger

De Concessie stuurt op een behoud of verbetering van de kwaliteit voor de NS-reiziger. Een groot deel van de Prestatie-Indicatoren ziet op het verwezenlijken van het doel 'bieden van een zo goed mogelijk vervoerproduct aan de reiziger'. De Prestatie-Indicatoren die zich hierop richten zijn:

- 'Algemeen Klantoordeel'
- 'Zitplaatskans in de Spits tweede klas', 'Zitplaatskans in het Dal tweede klas', 'Aantal drukke treinen per week in de Spits', 'Impactvolle verstoringen veroorzaakt door NS', 'Reizigerspunctualiteit 3 min HRN', 'Reizigerspunctualiteit 10 min HRN'.
- 'Kwaliteit Reisinformatie inclusief verstoringen'
- 'Klantoordeel Sociale Veiligheid'
- 'Vermeden CO2-uitstoot'

De Concessieverlener stuurt niet alleen door middel van Prestatie-Indicatoren op de kwaliteit voor de reiziger. De Concessie kent ook diverse eisen over andere kwaliteitsaspecten die bijdragen aan het bieden van een zo goed mogelijk vervoerproduct. Dit gaat om eisen over bijvoorbeeld spreiding, toegankelijkheid, service op stations, energieverbruik en het beperken van omgevingshinder. Ook 'een betaalbaar vervoerproduct voor de NS-reiziger' valt onder dit hoofddoel. De prijs van een binnenlands tweede klas enkele reis-product en aanverwante trajectkaarten is gereguleerd door de Concessie. Het borgen van de kwaliteit van het vervoer is, tegen de achtergrond van de eerdergenoemde uitdagende financiële omstandigheden, een opgave.

2.2 Doel 2 - het faciliteren dat reizigers zo optimaal en drempelloos mogelijk van deur-tot-deur kunnen reizen

In het Toekomstbeeld OV wordt ingezet op een zo drempelloos mogelijke deur-tot-deurreis, waarin de reiziger zo optimaal en makkelijk mogelijk gebruik kan maken van de verschillende vervoersmodaliteiten. Reizen per trein dient hiervoor een nog verder geïntegreerd onderdeel van een multimodale mobiliteitsketen te worden. Sturing op dit doel vindt plaats middels concessie-eisen op de volgende thema's: verkoop via derden, samenwerking, opstellen van een innovatieagenda (op het gebied van deur-tot-deur reis) en ontwikkeling ticketing. Eén PI ziet op de gedeeltelijke sturing op dit doel. Dit gaat om de PI 'Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders'.

Verkoop via derden
De deur-tot-deur reis is in de Concessie beschreven als een zo drempelloos mogelijke reis, waarin de reiziger zo optimaal en makkelijk mogelijk gebruik kan maken van de verschillende modaliteiten in combinatie met elkaar. De Concessieverlener wil met het mogelijk maken van de verkoop en betaling van kaarten via derden (door bijvoorbeeld MaaS-dienstverleners, waaronder aanbieders

CONCEPT

van zakelijke mobiliteitsdiensten) een bijdrage leveren aan het optimaliseren van een zo drempelloos mogelijke deur-tot-deurreis voor de reiziger, de ontwikkeling van duurzame mobiliteit en het verhogen van de bezetting in het OV. Daarbij wordt aangesloten bij de sector-brede afspraken die met de decentrale overheden zijn gemaakt. Dat betekent dat NS moet voldoen aan de MaaS-waardige bestekeisen versie 3.0 die door de concessieverlenende overheden binnen het NOVB zijn vastgesteld. Voordat er een nieuwe versie wordt vastgesteld, wordt de financiële impact op de Concessie en de impact op de reiziger onderzocht. Met NS worden vervolgens afspraken gemaakt hoe zij aan deze nieuwe eisen zal gaan voldoen, al dan niet via een eigen referentieaanbod van NS. Een compensatiemechanisme mitigeert eventueel negatieve uitkomsten.

Samenwerking
Een ander belangrijk aspect naast de MaaS-waardigheid is samenwerking met andere partijen zowel op beleidsgebied als op samenwerking in de vervoersketen. Denk hierbij aan de samenwerking tussen NS en andere OV-aanbieders, aanbieders van deelmobiliteit in het voor- en natransport, aanbieders van spoorgebonden diensten en dienstvoorzieningen, exploitanten van fietsenstallingen, MaaS-dienstverleners, zakelijke mobiliteits- en serviceproviders. NS is vereist een samenwerkingsstrategie op te stellen waarbij zij beschrijft hoe zij met elk van de opgenomen partijen en voorgeschreven onderwerpen de samenwerking ziet. Er dient bijvoorbeeld rekening gehouden te worden met veranderingen in de markt, de opzet van nieuwe samenwerkingsverbanden en afspraken met (nieuwe) partijen.

Ontwikkeling ticketing
Enkelvoudig in- en uitchecken zal NS mogelijk moeten maken in de spoor- of OV-keten op het moment dat daartoe in het NOVB wordt besloten. Dergelijke initiatieven werken tenslotte alleen als deze in de volledige keten zijn uitgerold. NS moet daarbij ook uitvoering geven aan de introductie van nieuwe OV betaalwijzen als daartoe binnen het NOVB wordt besloten. De bepalingen rond verkoop via derden borgen dat er ook voor internationale vervoerders een assortiment beschikbaar is waardoor zij proposities kunnen ontwikkelen van en naar alle stations in Nederland.

2.3 Doel 3 - het maatschappelijk optimaal benutten van de publieke investeringen in het spoorsysteem als geheel

De Concessie stuurt op het maatschappelijk optimaal benutten van gemaakte investeringen in het spoorsysteem. Dit vindt deels plaats door de wijze waarop het volume, en daarmee de te maken productstappen, zijn voorgeschreven. Daarnaast eist de Concessie dat NS, de Concessieverlener en de Infrastructuurbeheerder een afsprakenkader vaststellen dat inzichtelijk maakt en zoveel mogelijk borgt dat nieuw aan te schaffen materieel en gemoderniseerd materieel op de (geplande) infrastructuur inzetbaar is, rekening houdend met de actuele dienstregeling qua snelheid en frequentie en de technische specificaties van de infrastructuur.

2.4 Doel 4 - het komen tot een verbeterde sturings- en verantwoordingsrelatie tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder

Om binnen de concessierelatie te borgen dat resultaten worden behaald, is een effectieve sturings- en verantwoordingsrelatie tussen de Concessieverlener en NS nodig. Doel is om deze gedurende de concessieperiode verder te professionaliseren.

De Concessie creëert meer transparantie over het presteren van NS. Daartoe is een specifiek Concessie informatiesysteem (CIS) gebaseerd op MIPOV voorgeschreven. Het doel is de beschikbaarheid van informatie, en data over de activiteiten die NS verricht binnen de scope van de Concessie, te verbeteren. Dit ondersteunt onder andere de verdere ontwikkeling van de sturingsrelatie en de transparantie tussen IenW als Concessieverlener en NS. Dit is ook vereist om de rol van IenW als beleids- en systeemverantwoordelijke voor het spoorsysteem als geheel slagvaardig in te vullen. Verder wordt aandacht besteed aan transparantie richting derden en publiek. Door bepaalde informatie expliciet voor Decentrale Overheden beschikbaar te maken kan tot een betere afstemming van regionale mobiliteitsstromen en een betere benutting van het

CONCEPT

spoorsysteem worden gekomen. Dit bevordert tevens de samenwerking tussen het Rijk, Decentrale Overheden en NS. NS is verplicht informatie ter beschikking te stellen die noodzakelijk is voor het toezicht op de uitvoering van de Concessie en informatie die nodig is ten behoeve van de beleidsmatige ontwikkeling van het openbaar vervoer per trein. Hierbij wordt rekening gehouden met de geldende wet- en regelgeving.

3. Tarieven, financiën en financiële verantwoording

Met de tariefkaders zoals opgenomen in de Concessie wordt een betaalbaar vervoerproduct voor de NS-reiziger geborgd. Enkele kaartsoorten worden aangewezen als beschermde reisrechten. Dan gaat het specifiek over binnenlandse enkele reizen voltarief tweede klas en aanverwante trajectkaarten. De prijs van deze beschermde reisrechten mag één keer per jaar worden vastgesteld, waarbij onder meer rekening wordt gehouden met de geprognosticeerde ontwikkeling van de consumentenprijsindex (CPI). Daarnaast krijgt NS de ruimte om, als de gerealiseerde inflatie gedurende het jaar hoger uitvalt dan de prognose, het verschil hiertussen mee te nemen bij de indexatie voor het eerstvolgende jaar. Andersom geldt dat, als de gerealiseerde inflatie lager uitvalt dan de prognose, NS wordt verplicht om de indexatie voor het jaar daarop met dat verschil te corrigeren.

NS krijgt de ruimte om per 1 januari 2025 (alleen voor zover een vergelijkbare verhoging van 3,5% niet is doorgevoerd per 1 januari 2024) en per 1 januari 2026 de tarieven extra op te hogen met 3,5 procent bovenop de reguliere indexatie die NS op grond van artikel 30 doorvoert. De reden hiervoor is dat in 2021, 2022 en 2023 de kosten van NS, net als van andere vervoerbedrijven, sterk zijn toegenomen, maar de tarieven in die jaren slechts beperkt konden meestijgen. Verder krijgt NS ruimte de financiële impact van sterk stijgende energiekosten (die de CPI-ontwikkeling overstijgen) in de tarieven te verwerken.

In de nieuwe concessieperiode werkt NS aan de invoering van een nieuw tariefstelsel, waarin differentiatie naar tijd en/of plaats een uitdrukkelijke rol heeft. De bedoeling is dat reizen op drukke momenten en op drukke trajecten duurder wordt; de tarieven in rustige treinen worden juist lager. Een nieuwe tariefstelsel moet dus bijdragen aan het verminderen van de drukte in de trein en de vergroting van het reiscomfort. Het nieuwe tariefstelsel moet aan een aantal eisen voldoen, bijvoorbeeld om de betaalbaarheid voor de NS-reiziger te borgen en ervoor te zorgen dat informatie verstrekt aan de NS-reiziger over tarieven transparant en navolgbaar is. Ook heeft NS aandacht voor een limitatief aantal beroepsgroepen, die vanwege de aard van het beroep in de spits moeten reizen maar waarvan de kosten niet door een werkgever vergoed worden. Invoering van een nieuw tariefstelsel moet gepaard gaan met een zorgvuldig consultatie- en implementatieproces.

Het is belangrijk dat NS zich als Concessiehouder verantwoordt over de financiële prestaties op het HRN. Daarom wordt NS, net als in de HRN-concessie 2015-2024, verplicht om jaarlijks voor 1 april een financiële verantwoording aan de Concessieverlener te sturen. Ook moet NS ieder jaar voor 1 maart een financiële prognose opleveren voor het lopende jaar en de drie daaropvolgende jaren. De financiële verantwoording en de financiële prognose moeten voorzien zijn van een toelichting waarbij NS onder meer ingaat op de gehanteerde reikwijdte, uitgangspunten en aannames. De specifieke vereisten zijn uitgewerkt in de bijlagen 5A tot en met 5D van de concessie.

4. Juridische context

Deze vervoerconcessie staat niet op zichzelf en moet worden bezien binnen de context van de relevante Europese en nationale juridische kaders. De gunning van de Concessie vindt plaats binnen de kaders die in de Europese regelgeving zijn vastgelegd. Het gaat daarbij met name om de Europese verordening die regels stelt aan de gunning van openbaredienstcontracten, de PSO-verordening. Daarnaast is ook de Europese richtlijn van belang die de regels vastlegt voor het recht

CONCEPT

op toegang voor treindiensten in de lidstaten (open toegang), de zgn. SERA richtlijn (Richtlijn 2012/34 EU, zoals gewijzigd door Richtlijn (EU) 2016/2370).

4.1 Europese regelgeving

De Concessie dient verleend te worden overeenkomstig hetgeen is bepaald in de voornoemde PSO-verordening. Deze verordening geeft kaders in geval ter uitvoering van een openbaredienstverplichting een exclusief recht wordt verleend en bevat onder meer regels onder welke omstandigheden compensatie kan worden gegeven voor de uitvoering van een openbaredienstverplichting. Ten behoeve van een dergelijk recht op compensatie en van het verlenen van een exclusief recht dient een openbaredienstcontract te worden gesloten. Deze Concessie is zo'n openbaredienstcontract. De PSO-verordening geeft voorts onder andere regels over de maximale duur van een concessie. Op basis van het overgangsrecht bij artikel 5, zesde lid PSO-verordening, mogen openbaredienstcontracten tot en met 24 december 2023 zonder meer onderhands worden gegund met een maximale looptijd van 10 jaar.

Naast deze PSO-verordening is onder andere de Verordening (EU) 2021/782 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers van belang (hierna Verordening passagiersrechten spoor). Met deze verordening wordt een verbetering van het treinvervoer verwacht ten opzichte van andere vervoerwijzen om zodoende het aandeel van treinvervoer te vergroten. De verordening passagiersrechten spoor stelt specifieke kwaliteitseisen aan spoorwegondernemingen bij het aanbieden van treindiensten. Dergelijke kwaliteitseisen hebben onder andere betrekking op reisinformatie, reisassistentie en vervoerbewijzen.

Sinds de inwerkingtreding van het vierde spoorpakket is de markt voor binnenlands personenvervoer per spoor geliberaliseerd. Spoorwegondernemingen hebben het recht om in open toegang (zonder concessie), onder eerlijke, niet-discriminerende en transparante voorwaarden binnenlandse personenvervoersdiensten per trein aan te bieden (afdeling 4, artikel 10, tweede lid, van de SERA-richtlijn. Het recht om in open toegang personenvervoerdiensten per trein aan te bieden is beperkt wanneer de uitoefening van het recht op open toegang het economisch evenwicht van de Concessie in gevaar brengt (afdeling 4, artikel 11, eerste lid, van de SERA-richtlijn in combinatie met artikel 19a, tweede lid, van de Wet).

Met oog voor deze liberalisering en om transparantie en kenbaarheid te bieden aan mogelijke open toegang aanbieders, is in de Concessie het volume nauwkeuriger gespecificeerd, in overeenstemming met artikel 2 bis van de PSO-verordening. Zo is er per dag van de week, naar verschillende tijdsperiodes, gespecificeerd hoeveel treindiensten NS moet uitvoeren per baanvak. Ook zijn de stappen die genomen kunnen worden ter verhoging of verlaging van het aantal treindiensten uitgewerkt. Door het nemen van deze stappen zal NS gedurende de Concessie uiteindelijk toegroeien naar het Eindbeeld. Dit Eindbeeld is in de Concessie specifiek omschreven.

Om concessiehouders aan hun openbaredienstverplichting te laten voldoen, biedt de SERA-richtlijn de mogelijkheid aan de Lidstaten om openbaredienstverplichtingen (concessie-vervoer) boven open-toegang vervoer te prioriteren bij een overbelaste Infrastructuur (artikel 47, vierde lid, SERA-richtlijn). Door de specificering van het volume in de betreffende concessie wordt duidelijk gemaakt welke lijnen en frequenties vallen onder de openbaredienstverplichting. De diensten die niet voorzien zijn bij de volume-bepalingen en daarmee buiten deze Concessie of een regionale concessie vallen, zullen niet aan te merken zijn als openbaredienstverplichtingen in de zin van de PSO-Verordening en krijgen als gevolg daarvan ook niet dezelfde prioriteit in het bestaande capaciteitsverdelingsproces.

4.2 Nationale wet- en regelgeving

De Wet schetst het kader voor de verlening en uitvoering van concessies voor het verrichten van openbaar vervoer per trein. Uit artikel 19, eerste lid, van de Wet volgt dat in beginsel zonder concessie het verrichten van openbaar vervoer niet is toegestaan. Echter, artikel 19a biedt, ter implementatie van afdeling 4 van de SERA-richtlijn, de mogelijkheid voor spoorwegondernemingen

CONCEPT

om zonder concessie toegang te krijgen tot de spoorweginfrastructuur. Dit dient te gebeuren onder eerlijke, niet-discriminerende en transparante voorwaarden. Bovendien mag opentoegangvervoer niet ten koste gaan van het economisch evenwicht van de Concessie. Het recht op open toegang verstoort het economische evenwicht indien de nieuwe treindienst (aangeboden in open toegang) een negatieve impact heeft op minstens één van de volgende onderdelen: (i) de rentabiliteit voor NS en/of (ii) de netto kosten voor de Concessieverlener. De ACM voert deze analyse uit[35]. Artikel 20, eerste lid, van de Wet regelt de bevoegdheid van de minister tot het verlenen van concessies voor openbaar vervoer per trein. Aangezien het in casu een concessie voor het HRN betreft, is hoofdstuk III, paragraaf 5, van de Wet van belang wat de reikwijdte en procedure tot verlening betreft.

Met betrekking tot het verbinden van voorschriften aan de Concessie heeft de concessieverlener enige discretionaire vrijheid. Artikel 32, tweede lid, en artikel 32a van de Wet bepalen de voorschriften die in elk geval aan een concessie moeten worden verbonden, zoals bijvoorbeeld voorschriften ten aanzien van de tarieven en toegankelijkheid voor mensen met een functiebeperking.

De Wet bevat daarnaast ook belangrijke bepalingen met betrekking tot handhaving. Zo kan ingevolge artikel 32, vijfde lid, van de Wet het voorschrift aan de concessie worden verbonden dat NS, indien NS tekortschiet in het verrichten van bepaalde prestaties, gehouden is een geldsom te voldoen. Voor het overige vormt artikel 34, eerste lid, van de Wet, een belangrijke basis voor handhaving. Uit dat artikel volgt dat een concessiehouder verplicht is openbaar vervoer te verrichten volgens hetgeen in de Concessie is bepaald en dat hij de daaraan verbonden voorschriften dient na te leven. Het (publiekrechtelijke) handhavingsinstrumentarium uit de Algemene wet bestuursrecht dat ter beschikking staat aan de Concessieverlener om naleving af te dwingen is ook in de Wet verder geborgd: overleg- en informatieplicht; last onder dwangsom of bestuursdwang; gedeeltelijke of gehele intrekking van de concessie (ultimum remedium)[36], zie paragraaf 6.1 "Publiekrechtelijk handhavingsinstrumentarium".

Belanghebbenden in de zin van de Algemene wet bestuursrecht kunnen een verzoek tot handhaving van de Concessie bij de Concessieverlener indienen. Het Besluit personenvervoer 2000 (hierna: Bp 2000) geeft nadere invulling aan de bepalingen van de Wet omtrent de verlening en uitvoering van de concessie voor openbaar vervoer per trein. Een breed stelsel aan overige wet- en regelgeving is eveneens van toepassing op de concessiehouder. Dit betreft bijvoorbeeld wet- en regelgeving omtrent veiligheid of de toekomstige wet- en regelgeving rond de OV-chipkaart.

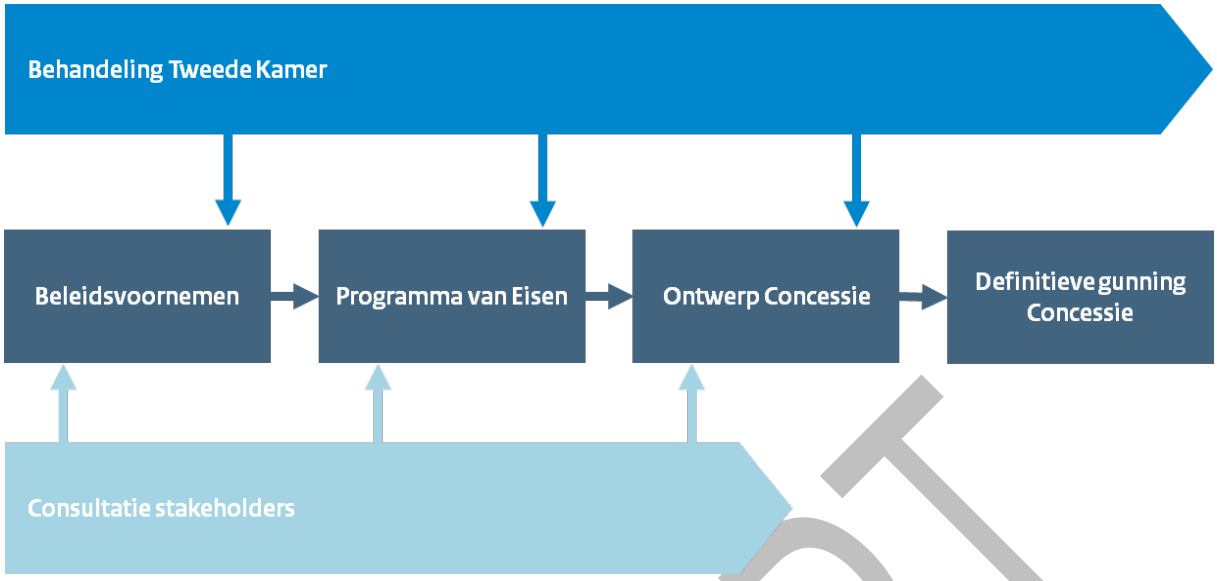
5. Totstandkoming van de Concessie

De totstandkoming van de Concessie volgt de procedure als vastgelegd in de Wet. Op hoofdlijnen werkt een onderhandse gunning voor het HRN middels de procedure zoals samengevat in Figuur 1. De procedure begint met het opstellen van een beleidsvoornemen op basis waarvan een programma van eisen wordt opgesteld. Welke op haar beurt weer dient als basis voor de ontwerp Concessie, waarna de definitieve gunning plaatsvindt. Op verschillende momenten in dat proces is er een brede groep partijen betrokken, waaronder consumentenorganisaties en de Infrastructuurbeheerder. Op verschillende momenten zijn de beleidsmatige overwegingen en de ontwerp-concessie voorgelegd aan de Tweede Kamer. Daarbij zijn er enkele bekendmakingsvereisten conform de PSO-verordening.

Figuur 1, Uitwerking van de wettelijk voorgeschreven processtappen volgens de wet personen vervoer

[35] ACM, 'Methodiek voor de analyse van het economisch evenwicht op het spoor', geraadpleegd via: Methodiek voor de analyse van het economisch evenwicht op het spoor (acm.nl)
[36] Kamerstukken II 2014/15, 29984, nr. 585.

CONCEPT



Beleidsvoornemen
De eerste stap in het proces is het vaststellen van het beleidsvoornemen. In het beleidsvoornemen zijn de te realiseren eisen, ambities en voorwaarden vastgesteld die horen bij het gunnen van de Concessie. De Wet schrijft voor, in artikel 66, derde lid, om consumentorganisaties hierin te betrekken. De Infrastructuurbeheerder is tevens betrokken. Daarnaast heeft het ministerie tijdens het opstellen van het concept beleidsvoornemen verschillende partijen uit de OV-sector de gelegenheid geboden te reageren. Aanvullend op de wettelijke eis is er door de staatssecretaris bewust voor gekozen om een bredere groep stakeholders te betrekken dan de Wet voorschrijft. Op deze manier zijn de maatschappelijke behoeften opgehaald die spelen bij stakeholders, decentrale overheden, vertegenwoordigers van reizigers en andere vervoerders. Op basis hiervan zijn verscheidende varianten en beleidskeuzen uitgewerkt, deze zijn vervolgens getoetst op uitvoerbaarheid en samenhang door NS. Het resulterende beleidsvoornemen[37] is gedeeld met de Kamer op 29 juni 2021. In de vervolgstap, het opstellen van het Programma van Eisen (hierna: PvE), zijn de reacties van deze partijen nader bezien.

Programma van Eisen
De volgende stap, zoals voorgeschreven in artikel 44 van de Wet, is het opstellen van het PvE. Deze dient als opmaat naar een Concessie met een maatschappelijke meerwaarde. Hierin zijn de eisen, ambities en voorwaarden, zoals gesteld in het beleidsvoornemen, nader uitgewerkt. Bij het opstellen van het PvE is dezelfde brede groep stakeholders geconsulteerd als die bij het opstellen van het beleidsvoornemen. Deze groep heeft op de diverse hoofdthema's door middel van thematafels en een schriftelijke consultatie van het PvE geholpen om te komen tot een gedragen Concessie. De middels dit proces opgestelde conceptversie van het PvE is vervolgens ter behandeling aan de Kamer voorgelegd. Op basis van dit stuk heeft er een commissiedebat plaatsgevonden op 1 november 2022[38].

Ontwerp concessie en gunning
Ingevolge de PSO-verordening (artikel 7, tweede lid) moet in verband met de vereiste transparantie in het Publicatieblad van de Europese Unie informatie met betrekking tot de voorgenomen onderhandse concessieverlening worden bekendgemaakt, onder meer over de

[37] Kamerstukken II, 2021/22, 29984, nr. 930
[38] Kamerstukken II, 2022/23, 29984, nrs. 1003 en 1073.

CONCEPT

diensten en de gebieden waarop de onderhandse verlening potentieel betrekking heeft. Op 23 december 2022 is de bekendmaking van de voorgenomen concessieverlening gepubliceerd in het EU-Publicatieblad.[39] Na een schriftelijk overleg in de Tweede Kamer, en verwerking van herzieningen van het PvE, is er een herziene versie van het PvE[40] opgesteld. Dit document vormt de basis voor de ontwerpconcessie welke in dialoog met NS is opgesteld. Volgens artikel 27a van de Wet wint de Concessieverlener advies in bij ProRail, als Infrastructuurbeheerder, bij het verlenen van een Concessie. Daarom is vervolgens de concept ontwerpconcessie aangeboden aan de Infrastructuurbeheerder voor een schriftelijke consultatieronde. Ook is dezelfde groep stakeholders als bij het PvE betrokken voor een schriftelijke consultatieronde. De consultatiereacties zijn vervolgens afgewogen en verwerkt. Op grond van artikel 64, vierde lid, van de Wet is de ontwerpconcessie aan beide Kamers voorgelegd. Na deze behandeling door de Kamers werd het mogelijk om over te gaan tot de definitieve gunning van de Concessie. De Concessie is verleend door de Concessieverlener, tenzij NS na bekendmaking van het voorgenomen besluit binnen vier dagen kenbaar maakt de Concessie niet zonder voorbehoud te aanvaarden (artikel 29a van de Wet). De Concessie treedt in werking op 1 januari 2025. Binnen een jaar na de concessieverlening wordt de ingevolge de PSO-verordening vastgestelde informatie over de concessieverlening in het EU-Publicatieblad gepubliceerd, zoals bijvoorbeeld de looptijd van de concessie en de kwaliteitsdoelstellingen (zie artikel 7, derde lid, PSO-verordening).

6. Sturing en beheer van de Concessie

De basis van de sturing is transparantie over de geleverde prestaties. NS maakt een brede en actuele set aan informatie over haar presteren publiek, op een makkelijk toegankelijke manier. Om effectieve sturing te bereiken zijn er jaarlijkse processen ingericht, zoals de vervoerplan- en verantwoordingscyclus en is er prestatiesturing met Prestatie-Indicatoren. In aanvulling op de bestaande sturingsmechanieken is het interventiemenu ingericht. Hiermee is het mogelijk om in de sturingsrelatie tussen Concessieverlener en NS proportioneel te sturen op eventuele onvolkomenheden tijdens de looptijd van de Concessie. De sturingsfilosofie in de Concessie is voornamelijk gericht op het bereiken van de verbetering voor de NS-reiziger via outputsturing. Dit geeft NS de operationele vrijheid om de wijze waarop zij de beoogde kwaliteitsnormen wil behalen zelf in te richten.

6.1 Prestatiesturing

De Concessie bevat een gerichte set concrete prestatie-indicatoren, die erop is gericht dat de prestaties van NS bijdragen aan de invulling van de beleidsdoelen. Uitgangspunt is sturen op behoud van de prestaties en waar mogelijk verbetering hiervan gedurende de concessieperiode. Daarbij wordt onderscheid gemaakt naar sturing gericht op het garanderen van een basis prestatieniveau (via bodemwaarden) en sturing gericht op het verbeteren van het prestatieniveau (streefwaarden). Bij de prestatiesturing hoort beoordeling op de afgesproken waarden; wanneer deze niet gehaald worden volgt een malus. Bij het behalen van de streefwaarden volgt een bonus. De Bodemwaarden en Streefwaarden die nu in de Concessie worden opgenomen zijn van kracht tot en met 2029. Als onderdeel van de midterm review in 2029 worden nieuwe bodem- en streefwaarden bepaald voor de periode tot 2033, welke instemming van de NS behoeven. De Prestatie-Indicatoren sturen in eerste instantie op het behalen van een landelijk gemiddelde. Daar waar relevant en technisch mogelijk biedt NS ook een gedifferentieerd inzicht, zodat niet alleen landelijke cijfers beschikbaar zijn, maar ook bijvoorbeeld per reisrelatie. Naast de Prestatie-Indicatoren zijn er Informatie-Indicatoren opgenomen in de Concessie. Voor deze indicatoren zijn geen bodem- en streefwaarden opgenomen, en is er geen bonus of malus verbonden aan de prestatie. Deze indicatoren dienen daarom als een informatiebron om inzicht te krijgen en het gesprek over te kunnen voeren met de NS. Zowel de Prestatie-Indicatoren als de Informatie-Indicatoren dienen te worden gepubliceerd in de verantwoordingsrapportages, en vormen

[39] https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:728472-2022:TEXT:NL:HTML&src=0

[40] Kamerstukken II, 2022/23, 29 984, nr. 1077.

CONCEPT

onderdeel van de verantwoordingscyclus. Een overzicht van de Prestatie-Indicatoren en Informatie-Indicatoren, en de daarbij afgesproken Bodem- en Streefwaarden voor de eerste helft van de Concessie zijn opgenomen in Bijlage 1.

6.2 Vervoerplan- en verwoordingscyclus

De jaarlijkse vervoerplancyclus start met een Beleidsprioriteitenbrief van de Concessieverlener, waarin jaarlijks nadere prioriteiten en aandachtspunten aan NS worden beschreven en die NS nader uitwerkt in het Vervoerplan. Deze prioriteiten zijn gericht op het voldoen aan de concessieverplichtingen en het invulling geven aan de beleidsdoelen. Het Vervoerplan van NS bevat verplichte onderdelen die jaarlijks worden beschreven en voortkomen uit eisen die in de Concessie worden gesteld. NS gaat in Vervoerplan 2025 tenminste in op de punten zoals opgenomen in bijlage 6. In de daaropvolgende jaren gaat NS in op die punten waar ontwikkelingen zijn en worden verwacht ten opzichte van het voorgaande jaar. Het Vervoerplan laat zien hoe NS voldoet aan de verplichtingen van de Concessie en hoe NS oplossingen implementeert.

NS dient informatie over haar prestaties op een toegankelijke en actuele wijze beschikbaar te stellen. Middels een (half) jaarlijkse rapportage legt NS verantwoording af aan de Concessieverlener over de uitvoering van de Concessie en in welke mate NS de concessieafspraken realiseert. Daarnaast levert NS ook een financiële verantwoording. De Concessieverlener kan ook additionele informatie vragen of een audit laten uitvoeren.

Aan de hand van een door de Concessieverlener en NS opgesteld beheerprotocol wordt het concessiebeheer vastgesteld. Het protocol regelt onder andere de wijze en frequentie van overleg met NS en de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de bepalingen ten aanzien van de verantwoording over de Concessie. In de uitvoering van dit beheerprotocol verleent NS de Concessieverlener alle medewerking om haar rol goed te kunnen vervullen.

6.3 Interventiemenu

Met het interventiemenu wordt invulling gegeven aan het beleidsdoel om tot een verbeterde sturings-en verantwoordingsrelatie te komen tussen Concessieverlener en NS. Het interventiemenu helpt daarbij door een voor beide partijen vooraf opgezette en voorspelbare structuur te bieden, om te interveniëren in het geval prestaties achterblijven. Middels de beschreven structuur met verschillende niveaus in het interventiemenu is het mogelijk om per tekortkoming een passend interventieniveau te bepalen, afhankelijk van de ernst van de tekortkoming en of deze raakt aan een expliciete Concessie-eis. Daarmee geeft het interventiemenu handvatten om proportioneel te kunnen sturen op het naleven van de eisen in de Concessie. De instrumenten in het interventiemenu hebben alle een grondslag in de Concessie en een gedetailleerde uitwerking van de invulling van het interventiemenu is opgenomen in het beheerprotocol.

Tekortkoming
De eerste stap in het interventiemenu is het agenderen van een tekortkoming. Hiermee wordt het onderwerp benoemd en vastgelegd tijdens een van de periodieke overleggen tussen Concessieverlener en NS. Het agenderen kan door een van beide partijen (Concessieverlener en NS) worden gedaan, waarna partijen met elkaar in overleg gaan om te bezien of de tekortkoming herkend wordt en een oplossing en of actie geformuleerd kan worden. Het volgende mogelijk in te zetten instrument, is het door NS laten opstellen van een verbeterplan.

Verbeterplan
Het verbeterplan is toegevoegd aan het sturingsinstrumentarium van de Concessie om een milder en gerichter instrument te hebben in geval specifieke elementen in de Concessie niet of niet conform afspraak worden uitgevoerd. In het verbeterplan stelt NS zelf haar aanpak ter verbetering op en neemt verantwoordelijkheid voor de invulling ervan. Via de periodieke overleggen rapporteert NS over de voortgang van het plan. Het verbeterplan is daarmee een milder instrument dan een Programma.

CONCEPT

Programma
Het instellen van een Programma is de volgende escalatiestap in het interventiemenu en ziet toe op tekortkomingen die structureel van aard zijn. Door middel van programmasturing wordt expliciet invulling gegeven aan de oplossing van concrete problemen in het spoorsysteem en waar prestatieverbetering noodzakelijk is. De rapportage van programma's maken onderdeel uit van de jaarlijkse vervoerplan- en verantwoordingscyclus, waardoor jaarlijks in het Vervoerplan en verantwoordingsrapportages concreet wordt gemaakt aan welke stappen en resultaten NS zich verbindt. De Concessieverlener neemt dus ook een sterkere sturing op zich. Voor sommige programma's kan een intensieve samenwerking met de Infrastructuurbeheerder of andere partijen noodzakelijk zijn. In het jaarlijkse Vervoerplan geeft NS aan op welke wijze zij invulling geeft aan deze samenwerking en aan de bijbehorende verantwoordelijkheidsverdeling. Op het niet realiseren van afgesproken mijlpalen en (tussen)producten van programma's kan uit hoofde van de Wet een last onder dwangsom volgen. De hoogte hiervan wordt in deze Concessie niet nader ingevuld, zodat de Concessieverlener per situatie kan bepalen wat een juiste prikkel tot herstel geeft.

Publiekrechtelijk handhavingsinstrumentarium
Indien NS de Concessieverplichtingen niet nakomt, is het publiekrechtelijke handhavingsinstrumentarium ter beschikking om naleving af te dwingen. Met oplopende ernst zijn dit: overleg- en informatieplicht, last onder dwangsom of een gedeeltelijke of gehele intrekking van de Concessie (ultimum remedium). De Wet voorziet in de keuze tussen ofwel de mogelijkheid van het opleggen van een last onder dwangsom (of bestuursdwang) ofwel het in de Concessie opnemen van het voorschrift dat NS, indien zij tekortschiet in het verrichten van prestaties, gehouden is een geldsom te voldoen. Gekozen is om beide instrumenten te benutten, maar voor verschillende onderdelen van de Concessie.

Benchmark en audit
Niet direct gebonden aan de sturingsniveaus zijn de instrumenten als het laten uitvoeren van een benchmark of een audit. Het uitvoeren van een benchmark is een manier om prestaties van NS te vergelijken met andere exploitanten, die een Concessie uitvoeren in het buitenland. Een audit is een onafhankelijk onderzoek dat kan worden uitgevoerd om de prestaties te meten. Afhankelijk van het type audit, kunnen maatregelen volgen die door NS naar aanleiding van de audit genomen worden of kan de Concessieverlener NS opdragen een Programma op te stellen en uit te voeren.

7. Leeswijzer

De concessietekst is leidend, met de bijlagen en documenten waarnaar in de tekst wordt verwezen. De aanhef en overwegingen, en de algemene en artikelsgewijze toelichting, zijn bedoeld om de achtergrond en context te schetsen van de Concessie als geheel en de specifieke concessieonderdelen.

CONCEPT

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 2. Reikwijdte en opgave voor NS

De Concessie wordt verleend voor het openbaar personenvervoer per trein op het HRN. Ingevolge artikel 25, derde lid, van de Wet moet de Concessie een omschrijving bevatten van de stations waartussen het openbaar vervoer wordt afgewikkeld. Met dit artikel en artikel 8, in samenhang met het Besluit hoofdrailnet, is de reikwijdte van het exclusieve recht van NS bepaald.

Het tweede lid borgt dat NS het exclusieve recht heeft om een spoorvervoerdienst uit te voeren tussen Utrecht Centraal en Utrecht Maliebaan.

Het vijfde lid benadrukt dat het mogelijk dat het exclusieve recht van NS kan worden beperkt door bestaande rechten, en deze nadrukkelijk niet door deze Concessie worden aangetast. Daarnaast is uitbreiding van deze bestaande rechten mogelijk, voor zover aan de voorwaarden in onderdeel b wordt voldaan. Het in het vijfde lid onder b regelt onder meer de situatie dat, als niet is voldaan aan de voorwaarden, en de Decentrale Overheid toch uitbreiding van de frequentie wenst, de Concessieverlener in overleg treedt met de betrokken Decentrale Overheid. Dit overleg laat het bepaalde in artikel 26, eerste lid, van de Wet onverlet op grond waarvan de Decentrale Overheid met de concessieverleners, die bevoegd zijn tot het verlenen van concessies in aangrenzende gebieden, in overleg treedt over de afstemming van het openbaar vervoer tussen aangrenzende concessiegebieden.

Artikel 3. Bediening nieuwe stations

De totstandkoming van een nieuw station is het resultaat van overleg tussen verschillende partijen waaronder initiatiefnemer, vervoerder, Concessieverlener en Infrastructuurbeheerder. Het "van toepassing zijnde afsprakenkader", bedoeld in het tweede lid, is vastgelegd in 'Nieuwe stations, nieuwe passagiers' (Kamerstukken II, 2010/2011, 31801, nr. 19). Het afsprakenkader kan door partijen in gezamenlijkheid worden gewijzigd. Wanneer de betrokken partijen in gezamenlijk overleg in de landsdelige tafel vaststellen dat er sprake is van een haalbaar stationsproject, waarbij de kosten zijn gedekt en de bedieningsgarantie is afgegeven, zal in het kader van het Meerjarenprogramma Infrastructuur Ruimte en Transport (MIRT) worden besloten over het aan de infrastructuurbeheerder verlenen van de planstudieopdracht en de aanleg van het station.

In uitzonderlijke gevallen kan het, vanwege bij het verlenen van deze Concessie onvoorziene redenen, onwenselijk zijn om voor een bepaald station een bedieningsgarantie af te geven, hoewel aan de in dit artikel genoemde criteria is voldaan. In die gevallen kan de Concessieverlener NS desgevraagd een ontheffing verlenen op grond van artikel 79.

Artikel 4. Kort grensoverschrijdend verkeer

Uitgangspunt is om de treindienst Roosendaal-Antwerpen verder te ontwikkelen; de door rijk en regio gedeelde ambitie omtrent deze treindienst is uiteengezet in de Kamerbrief over internationaal spoorvervoer van 12 september 2022[41]. NS deelt de ambitie om de treindienst verder te ontwikkelen middels het verhogen van de frequentie en/of het verkorten van de reistijd, wanneer de techniek en de veiligheid dit toelaten.

Vanaf dienstregeling 2024 wordt beoogd deze verbinding als een drielandentrein uit te voeren, waarbij een koppeling geldt tussen de huidige verbinding Maastricht – Luik en de verbinding Maastricht – Aken uit de regionale concessie Limburg[42].

[41] Kamerstukken II, 2022/2023, 194432.
[42] Kamerstukken II, 2022/2023, 69369.

CONCEPT

Voor de IC Aken is een gefaseerde aanpak afgesproken[43]. Er wordt ingezet op een volwaardige IC-verbinding Eindhoven – Aken, zodra de infrastructuur daarvoor gereed is. Daarnaast, werkt NS, binnen de wettelijke mogelijkheden, mee aan een mogelijke oplossing voor de dagranden voor de periode totdat de infrastructuur gereed is. In de Concessie is ruimte geboden voor de ontwikkeling van een volwaardige (patroonmatige) IC-verbinding Eindhoven – Aken.

Artikel 5. Verbindingen naar België

Dit artikel ziet op de internationale treindiensten naar Brussel. Conform het in het derde lid bepaalde, geldt voor de treindiensten naar Brussel dat de afspraken over lijnvoering onder voorbehoud zijn van afspraken die worden gemaakt met buitenlandse partijen. Onder buitenlandse partijen wordt in ieder geval de buitenlandse spoorvervoerder en infrastructuurbeheerder verstaan.

Artikel 6. Voorzieningen grensoverschrijdende verbindingen

Voor grensoverschrijdende verbindingen is het uitgangspunt om in bepaalde reisinformatiemiddelen een eventuele overstap aan te geven op de daarvoor in aanmerking komende stations. Daarnaast heeft dit artikel betrekking op de snelste verbindingen naar de belangrijkste bestemmingen vlak over de Nederlandse grens met maximaal één overstap in Nederland. De verplichtingen uit het eerste lid zien uitsluitend op treindiensten onder de reikwijdte van de concessie. Ten aanzien van reisinformatie en verkoopbaarheid geldt het uitgangspunt dat NS de in CER-verband opgestelde verbeteringen (CER Ticketing Roadmap) implementeert. De CER Ticketing Roadmap ziet toe op het eenvoudiger en toegankelijker maken van het internationaal passagiersvervoer per spoor.

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

In het derde lid wordt met "tussenkomst van de concessieverlener" bedoeld, dat de Concessieverlener zich inzet om (buitenlandse) overheden en vervoerders te bewegen tot zodanig handelen, dat de bepalingen in dit hoofdstuk kunnen worden nagekomen . In het kader van de tussenkomst, bedoeld in het derde lid, zal de Concessieverlener de voorwaarden die zijn gesteld door de partnervervoerder beoordelen op redelijkheid. Alle internationale verbindingen opgenomen in deze Concessie worden in samenwerking met een andere spoorververvoerder uitgevoerd.

Artikel 8. Vaststelling volume

In dit artikel is het volume dat onderdeel is van de HRN-concessie gespecificeerd. Het volume is, opgenomen in het eerste lid en Bijlage 10, gedefinieerd als het aantal treinen dat NS rijdt, per uur per richting, per baanvak. Daarbij is onderscheid gemaakt in verschillende tijdsperioden over de dag en de week, aansluitend bij de vervoervraag. Deze treinaantallen zijn opgenomen in Bijlage 10. NS is vrij om gegeven de te leveren treinaantallen en de overige eisen in de Concessie zelf te bepalen wat voor product (Intercity/sneltrein/Sprinter) er wordt aangeboden en welke routes deze treinen rijden. In de Concessie worden drie treinproducten (Intercity/sneltrein/Sprinter) genoemd. Een Sprinter halteert het vaakst tijdens een rit. Een Intercity halteert het minst tijdens een rit. Een sneltrein zit daar qua halteringen tussenin.

Het volume kan tijdens de looptijd van de Concessie groeien, waarbij onderscheid is gemaakt tussen 'vastgelegde stappen' en 'overige stappen'. De vastgelegde stappen zijn stappen uit het Programma Hoogfrequent Spoor. NS is gerechtigd vanaf de in Bijlage 10 vermelde jaartallen de vastgelegde stappen te rijden. Vanaf bepaalde, in de bijlage opgenomen jaartallen, is zij hiertoe

[43] Kamerstukken II, 2022/2023, 88607.

CONCEPT

verplicht. De ‘overige stappen’ is NS gerechtigd, maar tot 2033 niet gehouden te zetten, vanaf de jaartallen die zijn genoemd in Bijlage 10.

De frequenties zoals opgenomen in het Eindbeeld (die in principe de maximum frequenties per baanvak vormen) zijn gebaseerd op de studie “Toekomstbeeld OV 2030-2035”. In deze studie zijn verschillende lijnvoeringsmodellen ontworpen om geprognosticeerde knelpunten uit de IMA (2021) in het WLO-Hoog scenario (bij het 6Basis-netwerk) te verminderen en/of op te lossen. Vanuit de studie “Toekomstbeeld 2030-2035” is geen keuze gemaakt voor een specifiek lijnvoeringsmodel of aanvullende frequentieverhogingen (bovenop 6Basis). Daarom is in het Eindbeeld de maximale benodigde frequentie van de onderzochte oplossingen in TBOV 2030-2035 opgenomen, daar waar een dusdanige frequentieverhoging ook denkbaar is in de periode tot 2033 (einde Concessie). Voor de aangegeven extra treinen in geval van vervoerknelpunten in de periode tot en met 2033 zal, na de actualisatie in 2027, een uitwerking van de Dienstregeling (rekening houdende met goederenpaden en eventueel internationale paden) en (kleinere) inframaatregelen (inclusief overige maatregelen) nodig zijn. Het betreft kleinere maatregelen gezien het feit dat uitvoering tot 2033 mogelijk moet zijn. Onverminderd geldt hierbij dat NS extra treinen alleen kan en mag rijden indien de infrastructuur dit toelaat, en dat de Concessieverlener op geen enkele wijze verplicht is om tot aanvullende infrastructuur te besluiten.

Naast onderscheid in verschillende fasen in de Concessie (Startbeeld t/m Eindbeeld), is er ook onderscheid in volume over tijdsperioden over de dag en week. Tussen de gedefinieerde tijdsperioden op een dag geldt dat NS het volume op- of afbouwt van/naar het volume in de volgende tijdsperiode. De tijdstippen waarvoor het volume gespecificeerd is, en de tijdstippen waarin het Volume op- en afgebouwd mag worden, zijn opgenomen in Bijlage 10. Hetzelfde geldt voor de opbouw in de vroege ochtend op bepaalde trajecten, en de laatste treinen.

Het tweede lid van dit artikel heeft betrekking op de actualisatie van bepaalde volume-onderdelen in de Concessie. De actualisatie vindt plaats in 2027 omdat op dat moment in de diverse relevante gremia vooruit kan worden gekeken naar 2033, het laatste jaar van de Concessie, op basis van onder meer de laatste capaciteitsanalyse. Het is daarom mogelijk om in 2027 het volume vast te leggen voor de jaren 2030 t/m 2033. De actualisatie staat los van de flexibiliteit die NS heeft en die is beschreven in het vierde en vijfde lid.

Het vierde lid van dit artikel beschrijft de situaties waarin NS gerechtigd is af te wijken van het volume en een hoger volume te rijden. In onderdeel a wordt gerefereerd aan wijzigingen in wet- en regelgeving, bijvoorbeeld op het gebied van veiligheid, die nopen tot een aanpassing van de Dienstregeling waarbij niet uitgesloten kan worden dat dit leidt tot frequentieverhoging op bepaalde baanvakken. Het vierde lid, onderdeel d, biedt de mogelijkheid om optimalisaties in de Dienstregeling op verzoek van stakeholders, die leiden tot een hoger volume, toe te staan. Dit zijn bijvoorbeeld situaties waarin regio en NS een ander bedieningsmodel overeenkomen waarbij een hoger volume wordt aangeboden. Het vierde lid, onderdeel e, biedt de mogelijkheid voor derden om extra volume bij NS in te kopen (conform artikel 42), waarbij dat extra volume dan geacht wordt deel te zijn van het volume van de Concessie. In alle gevallen kan het laten rijden van meer treinen geen inbreuk vormen op de rechten voortvloeiend uit andere op grond van artikel 20, vierde lid, van de Wet verleende concessies, zoals ook is beschreven in artikel 2, vijfde lid, onderdeel a van deze Concessie.

Het vijfde lid beschrijft de mogelijkheden van NS om een lager volume te rijden, bijvoorbeeld als de vervoervraag dat rechtvaardigt binnen dit onderdeel. In geval van evenementen mag NS ook minder treinen rijden dan voorgeschreven. Dit is het gevolg van netwerkeffecten. In de praktijk gaat het vooral om het aanpassen van stoppatronen en komt het weinig voor dat frequenties lager worden. In onderdeel c is beschreven dat indien de vervoervraag op een bepaald traject te laag is,

CONCEPT

NS onderbouwd mag afwijken van het volume. Zij dient de concessieverlener hierover tijdig, middels het productiemodel te informeren. Hierin geeft zij ook aan voor welke periode zij verwacht een lager volume te rijden. Dit onderdeel is beperkt tot 9% van het totaal aantal treinkilometers op jaarbasis. Dit is gebaseerd op de huidige vervoersprognoses en de risicoverdeling tussen de concessieverlener en NS. Een voorbeeld van een seizoens- of weers-afhankelijke Dienstregeling als beschreven in het vijfde lid, onderdeel d, is de Dienstregeling tussen Haarlem en Zandvoort, die in zomer een hogere frequentie kent dan in de winter. Dit kan echter ook op andere trajecten gelden.

Het zesde lid vraagt NS een zogenaamd Productiemodel op te leveren dat jaarlijks één en twee jaar vooruitkijkt. Dit Productiemodel geeft nadere invulling aan het aantal treindiensten dat NS in verschillende tijdsperioden levert. Het Productiemodel is primair bedoeld om derden, in het bijzonder andere (potentiële) vervoerders, tijdig te informeren over de ontwikkeling van de Dienstregeling. Advisering door belanghebbenden hierop is niet opportuun en daarin is niet voorzien. Advisering op de ontwikkeling van de Dienstregeling is geborgd in artikel 38. Tevens geven de opvolgende Productiemodellen zicht op hoe de Dienstregeling zich kwalitatief ontwikkelt gedurende de looptijd van de Concessie.

Het achtste en negende lid geven inzicht in andere toegestane treinbewegingen. De faciliterende verplaatsingen zoals bedoeld in het negende lid zijn onlosmakelijk verbonden met het uitvoeren van de Dienstregeling. Op basis van het negende lid zijn deze verplaatsingen mogelijk.

Artikel 9. Logistieke prestatie-eisen

Dit artikel beschrijft de aspecten waar NS aandacht voor moet hebben in het ontwerp van de Dienstregeling die zij uitvoert. Doel is dat NS de reistijd voor de gemiddelde NS-reiziger optimaliseert, overeenkomstig het Toekomstbeeld OV op ten minste het vlak van zo kort mogelijke reistijden in de trein, zo optimaal mogelijke overstaptijden en aansluitingen en het bieden van een zo goed mogelijk herkenbaar en gelijkmatig verdeeld uurpatroon. NS toont door middel van het Productiemodel wat de kwaliteit van de dienstregeling is. Met name de GRT ('gegeneraliseerde reistijd') is hier van belang en de beschrijving van belangrijke overstaprelaties (aansluitingen) en de kwaliteit ervan. Ook eventuele afwijkingen van een gelijkmatige verdeling van de treindiensten over het uur dienen te worden beschreven. De "optimaal mogelijke overstaptijden" bedoeld in het eerste lid, sub b, betreffen minimale overstaptijden die zijn vastgelegd in normeringen, die NS bespreekt met onder andere de Consumentenorganisaties. Een reiziger is namelijk niet per se gebaat bij een zo kort mogelijke overstaptijd.

Artikel 10. Vervangend vervoer bij werkzaamheden

Ook in de situatie van geplande werkzaamheden is NS gebonden NS-reizigers zo goed als mogelijk te vervoeren. NS spant zich in om het vervoer met zo min mogelijk hinder voor NS-reizigers te laten plaatsvinden, daarom dient NS de effecten van de werkzaamheden in kaart te brengen, in combinatie met het nemen van effectieve maatregelen om de hinder te mitigeren. NS maakt afspraken met andere vervoerders als deze vervoerder één van de alternatieve reisopties voor de NS-reiziger aanbiedt. Deze Alternatieve Reisopties kunnen vervoer per trein, metro, tram of bus, en/of treinvervangend busvervoer zijn.

In het derde lid staat beschreven welk openbaar vervoer bij een buitendienststelling als Alternatieve Reisoptie kan fungeren. Deze Alternatieve Reisopties hebben een extra maximale reistijd van 45 minuten. Indien een Alternatieve Reisoptie niet beschikbaar is of niet voldoet aan de maximale reistijd van 45 minuten, biedt NS op grond van het vierde lid treinvervangend bus- of taxivervoer aan. NS is alleen verplicht dit taxi- of busvervoer aan te bieden, indien dat vervoer een reistijd oplevert die minimaal 5 minuten korter is dan de Alternatieve Reisoptie, bedoeld in het

CONCEPT

derde lid. Ook dient NS zich in te spannen vervangend bus- of taxivervoer te organiseren indien er geen Alternatieve Reisoptie met minder dan 45 minuten extra reistijd beschikbaar is.

Artikel 11. Vervangend vervoer bij treindienstverstoringen

Bij een treindienstverstoring op een baanvak van een reguliere treindienst van NS, moet NS op zo kort mogelijke termijn Alternatieve Reisopties aanbieden aan de NS-reiziger, bijvoorbeeld met ander openbaar vervoer of treinvervangend busvervoer. NS stelt voor treindienstverstoringen een draaiboek op en heeft in de uitwerking van de afhandelingsscenario's aandacht voor de Brede Groep Reizigers en NS-reizigers die een fiets willen meenemen. NS brengt gestrande NS-reizigers met vervangend vervoer naar hun eindbestemming in Nederland, maar is daartoe alleen verplicht in het geval dat de oorzaak van die stranding ook bij NS ligt. Er zijn Informatie-Indicatoren in Bijlage 1 opgenomen om te monitoren wat de leveringsgraad is binnen een bepaalde tijdsduur bij geplande Buitendienststellingen en bij calamiteiten in het Dal en in de Spits.

Artikel 12. Vervoerscapaciteit

De Concessieverlener vindt het belangrijk dat NS zich binnen de grenzen van het Volume voldoende inspant om gedurende de gehele dag te voldoen aan de vervoersvraag en dat NS voldoende zitplaatsen biedt. De Prestatie-Indicator 'Aantal drukke treinen per week in de Spits' stuurt erop dat NS drukke treinen in de Spits zo veel mogelijk voorkomt.

De overgang van Zitplaatskans naar Zitplaatstijd wordt uiterlijk gemaakt met de midterm review. Tot die overgang wordt Zitplaatstijd alvast gemonitord in de vorm van een informatie-indicator.

NS rapporteert over de Prestatie-Indicatoren Zitplaatskans in de Spits tweede klas en Zitplaatskans in het Dal tweede klas per aankomststation en voor de twintig meest voorkomende reisrelaties naar elk aankomststation via een dashboard op haar website, vergelijkbaar aan het dashboard dat de Infrastructuurbeheerder al hanteert voor reizigerspunctualiteit. De meest voorkomende reisrelaties worden bepaald op basis van aantallen reizigers die hetzelfde vertrek- en aankomststation bereizen. NS geeft het in het derde lid bedoelde inzicht in maandcijfers. In scope zijn alle stations die bediend worden door NS-treinen die vallen onder de Concessie. Het dashboard geeft alleen inzicht in de twintig meest gebruikte reisrelaties per station. Door het CIS kan over reizigerspunctualiteit en zitplaatskans meer inzicht worden verkregen.

Artikel 13. Spreiden

Vervoer per spoor heeft, net als andere modaliteiten, te maken met een piekbelasting. Een betere spreiding van de NS-reizigers over de dag en verhoudingsgewijs meer Reizigers buiten de Spitsuren leidt én tot een hogere kwaliteit voor de NS-reiziger én kan leiden tot een efficiëntere bedrijfsvoering voor NS. Met dit artikel wil de Concessieverlener borgen dat NS een actieve rol speelt bij de spreidingsmaatregelen, door communicatiemaatregelen en het maken van concrete afspraken met bijvoorbeeld werkgevers, onderwijsinstellingen en relevante overheidsorganisaties. De door NS op te nemen maatregelen in het Vervoerplan zoals bedoeld in dit artikel, dienen bepaald reisgedrag te stimuleren, zodanig dat de inzet van die maatregelen effect heeft op spreiding. NS heeft in de samenwerking met Decentrale Overheden en concessiehoudende OV-vervoerders aandacht voor de eventuele ongunstige (regionale) effecten van de te nemen maatregelen op grond van dit artikel.

Daarnaast biedt de Concessie ruimte om tarieven te differentiëren naar tijd en/of plaats, binnen de kaders zoals vastgelegd in artikel 30 (om de betaalbaarheid van het vervoerproduct te borgen). NS moet de resultaten van deze maatregelen onderzoeken en maakt deze op hoofdlijnen bekend in het Vervoerplan. Om te borgen dat ook andere partijen kunnen leren van de opgedane ervaringen, deelt NS de onderzoeksresultaten, voor zover niet bedrijfsvertrouwelijk, op verzoek van de

CONCEPT

Concessieverlener met deze relevante partijen genoemd in het derde lid. Onder de te delen onderzoeksresultaten worden uitdrukkelijk niet brondocumenten bedoeld. Met "overige landelijke afspraken" in het vijfde lid worden alleen kaders of afspraken bedoeld waar NS invloed op kan uitoefenen.

Artikel 14. Punctualiteit en uitval

De Concessieverlener vraagt de expliciete aandacht van NS voor uitval van treinen door te sturen op de Prestatie-Indicator 'Impactvolle verstoringen veroorzaakt door NS'.

NS biedt inzicht in de reizigerspunctualiteit op 3 en op 10 minuten per aankomststation en voor de twintig meest voorkomende reisrelaties naar elk aankomststation via een dashboard op haar website, vergelijkbaar aan het dashboard dat de Infrastructuurbeheerder al hanteert voor reizigerspunctualiteit. De meest voorkomende reisrelaties worden bepaald op basis van aantallen reizigers die hetzelfde vertrek- en aankomststation bereizen. NS geeft dit inzicht in maandcijfers. Het vervoersproduct waar in dit artikel naar verwezen wordt betreft uitsluitend treinvervoer vallend onder deze Concessie.

Artikelen 15 tot en met 18: Toegankelijkheidsartikelen
De toegankelijkheidsartikelen zijn gericht op het steeds toegankelijker maken van het spoorsysteem voor de Brede Groep Reizigers. De insteek van de artikelen 15 tot en met 18 is dat de Brede Groep Reizigers zoveel mogelijk zelfstandig gebruik kan maken van het spoorsysteem. Zelfstandigheid betekent in deze context dat de Brede Groep Reizigers zich in principe zonder hulp of beperkingen kan verplaatsen. Hieronder vallen alle aspecten van de reis, zoals het aanschaffen van een Vervoerbewijs, het plannen, het in- en uitstappen van de trein en het gebruik van reisinformatie in en rond de trein.

Voor internationale treinen is het uitgangspunt dat deze toegankelijk zijn volgens de bij toelating geëiste Europese toegankelijkheidsnormen. NS-reizigers die op een binnenlands traject gebruik maken van de IC Brussel kunnen gebruik maken van NS Reisassistentie (gelijk aan andere binnenlandse reizen), maar kunnen wel te maken hebben met andere eisen aan hulpmiddelen en andere toegankelijkheidsvoorzieningen in de trein. NS-reizigers die een grensoverschrijdende reis maken met een trein die valt onder deze concessie, krijgen te maken met andere voorwaarden voor reisassistentie waaronder de aanmeldtijd en veelal met andere omstandigheden ten aanzien van de toegankelijkheid van het materieel (ook op het binnenlandse deel van de reis). De reden hiervoor is dat de exploitatie van die treindiensten plaatsvindt in samenwerking met buitenlandse vervoerders. Hierdoor heeft NS beperkte invloed op voormelde voorwaarden en omstandigheden.

Aanvullend op de bestaande nationale en Europese wet- en regelgeving wordt van NS geëist zich in te spannen de analoge en digitale toegankelijkheid van treinreizen te verbeteren en zich aan te sluiten bij de afspraken uit het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032.

Artikel 15. Toegankelijkheid

Dit artikel beschrijft de relatie tussen de toegankelijkheidseisen uit de Concessie en het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032.

Artikel 16. Toegankelijkheid van treinreizen

Dit artikel beschrijft de samenwerking tussen NS en Consumentenorganisaties in het LOCOV. NS dient periodiek onderzoek te doen naar de wensen van de Brede Groep Reizigers. Resultaten van dit onderzoek worden in periodiek overleg tussen beiden besproken en in het Vervoerplan neemt NS de maatregelen op ter invulling van de ambities. Aanvullend gaat het artikel in op de borging van de toegankelijkheid van treinreizen tijdens evenementen. Het is mogelijk dat de

CONCEPT

toegankelijkheidseisen tijdens grootschalige evenementen niet in alle gevallen ingevuld kunnen worden. Streven is om zo goed als mogelijk hier invulling aan te geven.

Artikel 17. Toegankelijkheid van materieel

De eisen in dit artikel zien toe op nieuw nog in te zetten materieel en, voor zover redelijkerwijs mogelijk, op tijdelijk (gehuurd) materieel. Dit artikel gaat in op de zelfstandige toegankelijkheid van treinmaterieel. Dit betekent, dat elke NS-reiziger uit de Brede Groep Reizigers zo veel mogelijk zonder hulp dit treinmaterieel kan betreden. De daadwerkelijke zelfstandige toegankelijkheid van materieel is tevens afhankelijk van de aanwezige infrastructuur, bijvoorbeeld door variërende perronhoogtes of wanneer een perron in een boog ligt. De infrastructuurbeheerder is verantwoordelijk voor dit aspect en afspraken hierover staan los van deze Concessie. In dit artikel wordt uitgegaan van afspraken zoals vastgelegd in het Bestuursakkoord Toegankelijkheid OV.

Artikel 18. Reisassistentie

Dit artikel geeft de eisen en voorwaarden weer voor wanneer zelfstandig in- en uitstappen niet mogelijk is en er reisassistentie kan worden aangevraagd. Voor de stations, opgenomen in Bijlage 7, waar Reisassistentie niet aangeboden kan worden, is NS verplicht om aan de NS-reizigers gelijkwaardig ander vervoer aan te bieden, tegen een tarief dat niet hoger is dan voor het vervoer per trein op het desbetreffende traject. Gelijkwaardig ander vervoer geldt als vervoer van en naar een nabijgelegen station waar Reisassistentie wel mogelijk is.

De voorwaarde van "maximaal één uur" zoals bedoeld in het derde lid betekent dat de NS-Reiziger minstens één uur voor aanvang van de reis een aanvraag om Reisassistentie moet indienen bij NS. In het vijfde lid is bepaald, dat, indien een andere spoorvervoerder dat verzoekt en daartoe een overeenkomst is aangegaan met NS, NS de regie voert over het boeken van Reisassistentie voor reizen met de betreffende spoorvervoerder. NS kan de hiermee gemoeide kosten in rekening brengen bij die andere vervoerders. Dit is conform de afspraken uit het Bestuursakkoord Toegankelijkheid OV. Andere spoorvervoerders die met NS een overeenkomst zijn aangegaan over het voeren van regie over het boeken van reisassistentie blijven verantwoordelijk voor de feitelijke uitvoering inclusief de bijsturing van de Reisassistentie op hun traject.

Artikel 19. Fietsen in de trein

Er bestaat een spanning tussen het faciliteren van de mogelijkheid om fietsen mee te nemen in de trein en het bereiken van andere beleidsdoelen. NS dient bij het faciliteren van de mogelijkheid om fietsen in de trein mee te nemen dan ook rekening te houden met overige belangen zoals bedoeld in het eerste lid, zoals bijvoorbeeld zitplaatscapaciteit en financiële belangen. De Concessieverplichtingen zijn gericht op het zoeken naar een evenwicht. Bijvoorbeeld door voor te schrijven dat NS tijdens de daluren het meenemen van een fiets mogelijk maakt en dat de beschikbaarheid van fietsplekken zo veel mogelijk is afgestemd op de verwachte vraag. NS dient NS-reizigers te informeren over de mogelijkheden om een fiets mee te nemen voor elke specifieke treinreis die ze willen maken. NS mag aan het meenemen van fietsen voorwaarden stellen, waarbij het uitgangspunt is dat het meenemen van een fiets op een laagdrempelige wijze mogelijk is. De precieze invulling van deze voorwaarden is aan NS. De mogelijkheid voor NS om aanvullende voorwaarden te stellen bestaat niet voor fietsen die aantoonbaar als hulpmiddel worden gebruikt door NS-reizigers met een functiebeperking. Deze hulpmiddelen dienen, mits praktisch haalbaar, altijd meegenomen te kunnen worden. Praktisch haalbaar betekent dat er in de betreffende trein voldoende plek en ruimte moet zijn om het hulpmiddel mee te nemen.
Een vouwfiets wordt gezien als bagage, hiervoor gelden daarom ook dezelfde eisen als voor bagage. Dat houdt in dat geen van de dimensies: breedte, hoogte of diepte groter mag zijn dan 85 centimeter.

CONCEPT

Artikel 20. Reisinformatie op het station

Dit artikel omschrijft de voorwaarden waaronder NS het Dienstencentrum Reisinformatie (DCRI) exploiteert. Het DCRI heeft als taak om Reisinformatie te verstrekken aan reizigers op de verschillende stations in Nederland. De Netverklaring van de Infrastructuurbeheerder bevat (een verwijzing naar) een lijst van diensten die het DCRI moet verrichten. Deze diensten moeten voldoen aan de gestelde normen en kwaliteitseisen. Het DCRI is verplicht om deze diensten te leveren, zoals bijvoorbeeld het verstrekken van actuele vertrektijden en informatie over vertragingen. Het DCRI verstrekt op verzoek van andere spoorvervoerders onder niet-discriminatoire voorwaarden Reisinformatie. Met een transparante onderbouwing van de kosten kan het DCRI hiervoor een redelijke vergoeding vragen.

Artikel 21. Reisinformatie

Dit artikel regelt dat NS-reizigers door NS zo goed mogelijk geïnformeerd worden voorafgaand en tijdens hun reis. Daarbij heeft NS ook aandacht voor het verstrekken van informatie over het brede mobiliteitsaanbod. Uit het vierde lid volgt dat NS, waar mogelijk, informatie moet verstrekken over treinen van andere spoorvervoerders. Het vijfde lid betreft de reisinformatie die NS aanbiedt via haar reisplanner(s); daarbij spant NS zich actief in om de deur-tot-deur reisinformatie te verbeteren, door informatie over andere vormen van vervoer, zoals bussen, trams, metro's en deelmobiliteitspartners van NS daarin op te nemen, indien dit voor de reiziger tot betere reisopties leidt. NS dient te handelen in overeenstemming met de voorwaarden gesteld door ACM in het concentratiebesluit NS Reizigers / ProRail (reisinformatie), 7436/49.

Artikel 22. Reisinformatie tijdens treindienstverstoring

Reisinformatie tijdens treindienstverstoringen betreft het verstrekken van reisinformatie tijdens verstoringen op het spoor. Treindienstverstoringen zijn situaties waarin de reguliere treindienst van NS onvoorzien niet zo wordt aangeboden als gepland. In dit artikel staat beschreven dat NS zich actief moet inspannen om NS-reizigers zo snel mogelijk te informeren over de verwachte duur en oorzaak van de verstoring. Bovendien moet de verstoringsinformatie regelmatig worden geactualiseerd. Om haar reizigers zo goed mogelijk van specifieke adviezen te voorzien, moet NS zich inspannen om personeel in te zetten ten behoeve van het informeren van NS-reizigers. Daarnaast moet NS ervoor zorgen dat haar personeel rond de treindienstverstoringen beschikt over de meest actuele reisinformatie om vragen van NS-reizigers zo goed mogelijk te kunnen beantwoorden. Het is van belang dat NS actief handelt in het geval van treindienstverstoringen en calamiteiten, zodat NS-reizigers tijdig geïnformeerd worden en indien mogelijk Alternatieve Reisopties kunnen overwegen. Dit draagt bij aan een zo soepel mogelijke reiservaring voor de NS-reiziger.

Artikel 23. Reisinformatie rond werkzaamheden

Het eerste lid van dit artikel gaat over de verplichting van NS om NS-reizigers te informeren over geplande werkzaamheden en het bieden van Alternatieve Reisopties in het geval van een gewijzigde Dienstregeling als gevolg van deze werkzaamheden. Wat betreft de gezamenlijke zorg ten aanzien van de reisinformatie in het eerste lid, hebben de Infrastructuurbeheerder en NS ieder een eigen rol. De Infrastructuurbeheerder zorgt voor de juiste informatie met betrekking tot de beschikbaarheid van de HSWI en NS informeert de NS-reiziger over de gevolgen daarvan. Hierbij is het belangrijk dat de groep NS-reizigers die getroffen wordt door de werkzaamheden, adequaat en tijdig wordt geïnformeerd. De betreffende Reisinformatie en adviezen over Alternatieve Reisopties moeten zo snel mogelijk beschikbaar zijn voor de NS-reizigers, conform het tweede lid. Het NS-personeel aanwezig in de treinen en op de stations gedurende de werkzaamheden dient te beschikken over de meest actuele Reisinformatie en adviezen over Alternatieve Reisopties. Zodat

CONCEPT

zij NS-reizigers kunnen voorzien van de juiste informatie en vragen kunnen beantwoorden. In bepaalde, uitzonderingsgevallenis het mogelijk dat de actuele reisadviezen anders zijn en het personeel geen beschikking heeft over de laatste informatie (bijvoorbeeld door een omroepbericht in een trein dat niet hoorbaar is voor personeel buiten de trein).

Artikel 24. De NS-reiziger centraal in de service

NS krijgt de ruimte om naar eigen inzicht het serviceconcept vorm te geven, maar dient hierin wel rekening te houden met de behoeften en voorkeuren van de Brede Groep Reizigers. Conform het tweede lid voert NS periodiek onderzoek uit, bijvoorbeeld door middel van een enquête. Met 'periodiek' kan gedacht worden aan eens in de twee tot drie jaar. NS omschrijft in het Vervoerplan hoe zij omgaat met de uitkomsten van dit onderzoek, en beschrijft de mogelijke maatregelen, inclusief de betaalbaarheid daarvan, die zij voornemens is te nemen.

Artikel 25. Klantenservice en klachtafhandeling

Het is van belang dat NS voor de Brede Groep Reizigers, goed bereikbaar is voor vragen, en dat zij de afhandeling van klachten serieus neemt. Dit is vertaald naar zinvol contact. Hierin wordt erkend dat reizigers verschillende behoeften hebben. Daarom kan dit ingevuld worden door diverse Relevante Communicatiekanalen. We spreken over Relevante Communicatiekanalen omdat gegeven de technologische ontwikkelingen gedurende de looptijd van de Concessie het aanbod van communicatiekanalen kan wijzigen. Om te borgen dat klachten op een laagdrempelige manier ingediend kunnen worden en op acceptabele wijze en termijn afgehandeld worden, zijn er hiervoor voorwaarden opgenomen. NS neemt in de AVR-NS op welke vervolgopties er zijn indien de NS-reiziger niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht. NS plaatst deze op haar website en informeert de NS-reiziger, afhankelijk van het communicatiekanaal, zo veel mogelijk hierover.

Artikel 26. Service op stations

NS krijgt de ruimte om de service rondom Service op stations zelf in te richten en zet zich actief in voor de verbetering van de Service op stations ten behoeve van de Brede Groep Reizigers. NS behoudt of verbetert het serviceniveau ten opzichte van het serviceniveau ten tijde van april 2023. Dit serviceniveau kan op verschillende manieren worden ingevuld, dit hangt af van de stand van de techniek. Het serviceniveau is per april 2023 door NS als volgt vormgegeven: alle stations, waar NS rijdt op grond van deze Concessie, beschikken over de volgende self service-middelen: voorzieningen ten behoeve van het verstrekken van reisinformatie en (één of meerdere) kaartverkoopautomaten en NS Service- en alarmzuilen. Dit betreft de stations in Bijlage 7. Op de meeste stations zijn geen vaste medewerkers aanwezig en kunnen reizigers met vragen door NS op afstand worden geholpen. Op 10 stations zijn gedurende bepaalde uren ambulante servicemedewerkers aanwezig. Zij bieden persoonlijke en proactieve hulp aan reizigers, ook bij het gebruik van de self service-middelen. Op 4 stations is een OV Service & Tickets winkel aanwezig met tenminste één loket, maar geen ambulante inzet. Op de grootste stations (13) zijn zowel een OV Service & Tickets-winkel aanwezig als gedurende bepaalde uren ambulante servicemedewerkers.

Geïntegreerde serviceconcepten zijn concepten op een station waarin de services van verschillende partijen worden samengevoegd, bijvoorbeeld het loket voor regionaal OV en het vervoer over HRN.

Artikel 27. Fietsparkeren

De fiets is een belangrijke schakel in het vervoer van en naar de trein. Voor fietsparkeren bij stations worden de afspraken uit de HRN-concessie 2015-2025 voortgezet. De Concessieverlener onderzoekt of deze afspraken verbeterd kunnen worden en op welke wijze deze afspraken in de

CONCEPT

toekomst mogelijk anders vastgelegd kunnen worden. NS dient mee te werken aan de totstandkoming van een convenant waarin gewijzigde afspraken met alle partijen worden vastgelegd. In deze gewijzigde afspraken wordt ingegaan op het verbeteren van de (financiële) processen rondom bewaakte, overdekte fietsenstallingen. Hierbij wordt gekeken naar onder andere het beter benutten van investeringen en het beperken van de kosten, maar ook naar openstaande vragen. Het creëren van meerwaarde, onder andere door een uniform product te bieden, voor de NS-reiziger is hierbij een voorwaarde.

Gezamenlijk met andere partijen spant NS zich in voor gratis fietsparkeerplaatsen op een redelijke loopafstand van een station. NS benoemt het onderwerp fietsparkeerplaatsen in de samenwerkingsstrategie, bedoeld artikel 39, tweede lid. De "redelijke loopafstand", bedoeld in het eerste lid, wordt conform het landelijk beleid (Kamerstukken II 2012/2013, 29984, nr. 317) gedefinieerd als binnen 400 meter van het station. De openingstijden van de fietsenstallingen die onder beheer van NS zijn (Bijlage 7) zijn afgestemd op de aankomst van de laatste trein, met uitzondering van het nachtnet en vergelijkbare nachttreinen van andere vervoerders.

Artikel 28. Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS) en Geld terug bij vertraging (GTBV).

In de vervoerovereenkomst met de NS-Reiziger hanteert NS de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen. (AVR-NS). Deze voorwaarden bevatten een 'geld terug bij vertraging' (GTBV)-regeling. Deze regeling zorgt ervoor dat NS-reizigers onder bepaalde randvoorwaarden een financiële compensatie ontvangen bij vertraging in de treinreis. Over Reisassistentie wordt nog opgemerkt dat, indien verzochte reisassistentie niet komt opdagen voor de trein waarvoor deze is gereserveerd, zal NS dit, op verzoek van de NS-reiziger, zo goed als mogelijk, oplossen.
In het zesde lid wordt expliciet vastgelegd dat de Brede Groep Reizigers op een toegankelijke manier gebruik kan maken van de GTBV-regeling en dat NS deze regeling bij aanvang van de Concessie ten minste via een digitale onlineapplicatie verzorgt. De voorwaarden van de GTBV-regeling zijn nader uitgewerkt in Bijlage 12 en gelden voor binnenlandse NS-reizigers. Voor internationale NS-reizigers hanteert NS ten minste de compensatieregeling, opgenomen in Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers (PbEU 2021, L 172).

Naast dat de AVR-NS een GTBV-regeling bevat, wordt in de Concessie ook expliciet vastgelegd dat NS in de AVR-NS een regeling voor gevonden voorwerpen treft. NS-reizigers moeten in staat worden gesteld om door middel van een gebruiksvriendelijke procedure en ten minste via alle relevante communicatiekanalen een beroep te doen op deze regeling.

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

Dit artikel bevat de eisen die de Concessieverlener stelt aan de wijze waarop en de voorwaarden waaronder NS-reizigers een Vervoerbewijs kunnen aanschaffen. Hierin wordt ook rekening gehouden met de eventuele introductie van nieuwe betaalwijzen, volgend uit besluiten die hierover binnen het NOVB op landelijk niveau worden gemaakt. Tussen betrokken partijen in de spoorketen geldt het DOT-convenant met betrekking tot de voorkoming van een dubbel opstaptarief. In het vijfde lid is bepaald dat NS zorgt voor uniforme bewegwijzering, herkenning en aanbieding van informatie over het gebruik en de plaatsing van apparatuur voor het OV-betaalsysteem op treinstations. Daarbij wordt rekening gehouden met de geldende regels en afspraken, bijvoorbeeld met de Infrastructuurbeheerder en Bureau Spoorbouwmeester over onderwerpen als veiligheid en uitingen.

Met betrekking tot de teruggave van teveel betaalde reiskosten bij vergeten uitcheck is de procedure snel en laagdrempelig. Het systeem dat NS hanteert onder de concessie voor het

CONCEPT

hoofdrailnet 2015-2025 voldoet aan die criteria. De gemaakte meerkosten bedoeld in het zevende lid hebben betrekking op het verschil dat de NS-reizigers zou hebben betaald wanneer de betaaldrager wel was gebruikt.

De Concessieverlener merkt op dat hetgeen geldt ten aanzien van grensoverschrijdende vervoerbewijzen, bepaald is in artikel 6 van de Concessie en de toelichting daarop.

In het zesde lid is bepaald dat NS voor binnenlandse reizen geen reserveringsplicht mag hanteren. Voor internationale verbindingen onder deze Concessie is dit in beginsel wel toegestaan. NS heeft op dit moment geen plannen om een dergelijke plicht op te nemen.

Artikel 30. Een betaalbaar vervoersproduct voor de NS-reiziger

Artikel 32, tweede lid, onder d, van de Wet bepaalt dat aan een concessie voorschriften moeten worden verbonden ten aanzien van de tarieven. In dit artikel zijn deze voorschriften vastgelegd. Het doel van deze voorschriften is het borgen van een betaalbaar vervoersproduct voor NS-reizigers. Bij aanvang van deze Concessie vallen onder de beschrijving van beschermde reisrechten (1) de binnenlandse enkele reizen voltarief tweede klas, (2) binnenlandse tweede klas jaar- en maandtrajectkaarten en (3) een binnenlands product dat vrij reizen mogelijk maakt in de tweede klas, ongeacht het tijdstip. De prijs van deze beschermde reisrechten mag jaarlijks worden gewijzigd, waaronder met de indexatie van de geprognosticeerde ontwikkeling van de consumentenprijsindex. In aanvulling daarop krijgt NS de ruimte om per 1 januari 2025 (alleen voor zover een vergelijkbare verhoging van 3,5% niet is doorgevoerd per 1 januari 2024) en per 1 januari 2026 de tarieven extra op te hogen met 3,5 procent bovenop de reguliere indexatie die NS op grond van dit artikel doorvoert. De reden hiervoor is dat in 2021 en 2022 de kosten van NS, net als van andere vervoerbedrijven, sterk zijn toegenomen, maar de tarieven in die jaren slechts beperkt konden meestijgen. NS mocht in de concessie voor de periode 2015-2024 namelijk alleen de geprognosticeerde inflatie doorrekenen in de tarieven, en achteraf geen correctie doorvoeren indien de gerealiseerde inflatie hoger of lager uitviel. Hierdoor is een indexatiegat ontstaan van circa 14% (over 2021, 2022 en de verwachte inflatie over 2023 samengenomen). Met de extra verhoging van twee keer 3,5% procent, waarin onderdelen e en f van het vijfde lid voorzien, loopt de tariefontwikkeling weer deels meer in lijn met de kostenontwikkeling.

Daarnaast krijgt NS de ruimte om, als de gerealiseerde inflatie gedurende het jaar hoger uitvalt dan de prognose, het verschil hiertussen mee te nemen bij de indexatie die NS voor het eerstvolgende jaar doorvoert op grond van dit artikel. Andersom geldt dat, als de gerealiseerde inflatie lager uitvalt dan de prognose, NS verplicht is om de indexatie voor het eerstvolgende jaar met dat verschil te corrigeren, voor zover het gaat om de beschermde reisrechten. Dit is vastgelegd in het dertiende lid.

Het zesde lid bepaalt op welke wijze NS een stijging van de gebruiksvergoeding mag doorberekenen in haar prijzen. Stijging van de gebruiksvergoeding als gevolg van de omstandigheid dat NS meer treinkilometers rijdt, mag niet doorberekend worden aan de NS-reiziger. Prestatieregelingen en overige mogelijke heffingen (zoals schaarsteheffing, milieuheffing, reserveringsheffing), die bedoeld zijn als prikkels voor vervoerders om tot optimaal gebruik van de infrastructuur te komen, worden niet doorberekend in de tarieven. In het zevende lid zijn bepalingen opgenomen die borgen dat een daling van de gebruiksvergoeding tot lagere tarieven voor de NS-reiziger leidt.

In het achtste tot en met het elfde lid zijn bepalingen opgenomen over de ontwikkeling van de energiekosten. Deze leden hebben alleen een prijseffect in de situatie dat de ontwikkeling van de energiekosten (uitgaande van een gelijk energieverbruik) niet meelopen met de CPI-ontwikkeling. Als de energiekosten harder stijgen dan de CPI of juist minder hard stijgen dan de CPI, verwerkt

CONCEPT

NS de financiële impact van het verschil hiertussen in de tarieven. Als de geprognosticeerde CPI bijvoorbeeld 2% is, maar de energiekosten stijgen met geprognosticeerd 4%, berekent NS, uitgaande van dezelfde energievolumes, het financieel effect hiervan. Dat financieel effect corrigeert NS vervolgens op grond van het negende lid voor het verschil tussen prognose en realisatie. NS neemt het aldus gecorrigeerde financieel effect vervolgens mee bij de vaststelling van de tarieven voor het daaropvolgende kalenderjaar. Deze systematiek werkt twee kanten op: als de energiekosten harder stijgen dan de CPI, wordt de indexatie van de tarieven hoger; als de energiekosten minder hard stijgen dan de CPI, wordt de indexatie van de tarieven lager. Als het verschil tussen de geprognosticeerde CPI-ontwikkeling en de geprognosticeerde energiekostenontwikkeling groter is dan 5%-punt en indien als gevolg van toepassing van het tiende lid NS een grote vraaguitval verwacht, gaan de concessieverlener en NS in gesprek, conform het bepaalde in artikel 76, negende lid. Er is in ieder geval sprake van grote verwachte vraaguitval indien de berekening van de financiële gevolgen van de energiekostenontwikkeling leidt tot een stijging van de tarieven met meer dan 2%. Deze bepaling is opgenomen om te borgen dat wordt nagegaan of de NS-reiziger niet met een te grote tariefstijging wordt geconfronteerd als de energiekosten in korte tijd fors stijgen (zoals rondom de situatie in Oekraïne).

In het veertiende lid is vastgelegd dat NS een toeslag mag rekenen voor binnenlandse reizen over de hogesnelheidsinfrastructuur tussen Schiphol en Rotterdam Centraal. De reden voor deze toeslag is dat de NS-reiziger hiermee betaalt voor een snellere verbinding tussen deze stations dan over het conventionele spoor (via Leiden Centraal, Den Haag HS en Delft). Voor het reizen in een binnenlandse trein over de hogesnelheidsinfrastructuur tussen Rotterdam Centraal en Breda geldt geen toeslag.

In artikel 30 is ook opgenomen dat NS werkt aan de invoering van een nieuw tariefstelsel, waarin differentiatie naar tijd en/of plaats een uitdrukkelijke rol heeft. De bedoeling is dat reizen op drukke momenten en op drukke trajecten duurder wordt; de tarieven in rustige treinen worden juist lager. Het nieuwe tariefstelsel moet aan een aantal eisen voldoen, bijvoorbeeld om de betaalbaarheid voor de NS-reiziger te borgen en ervoor te zorgen dat informatie verstrekt aan de NS-reiziger over tarieven transparant en navolgbaar is. Het nieuwe tariefstelsel moet naar verwachting leiden tot een toename van het aantal dalreizigers in de werkweek ten opzichte van het aantal spitsreizigers, zodat de beschikbare capaciteit op de infrastructuur beter wordt benut. Ook is vastgelegd dat NS bij invoering van het nieuwe tariefstelsel rekening moet houden met een gewogen gemiddelde prijsverlaging. Gemiddeld gaat een NS-reiziger dus minder betalen voor de treinreis. De invoering is tevens budgetneutraal voor de belastingbetaler, wat betekent dat er geen aanvullende financiële middelen nodig zijn om invoering van een nieuw tariefstelsel mogelijk te maken.

NS heeft aandacht voor een limitatief aantal beroepsgroepen, die vanwege de aard van het beroep in de spits moeten reizen maar waarvan de kosten niet door een werkgever vergoed worden. Hierbij is er oog voor dat dit niet tegengesteld werkt aan de spreiding van NS-reizigers die met het tariefstelsel beoogd wordt.

Het is belangrijk dat invoering van een nieuw tariefstelsel gepaard gaat met een zorgvuldig consultatie- en implementatieproces. Daarom is in de concessie vastgelegd dat NS het voorgenomen nieuwe tariefstelsel bespreekt met regionale vervoerders en andere concessieverleners. Ook moet NS over het nieuwe tariefstelsel advies vragen bij de Consumentenorganisaties. Tot slot bespreekt NS het voorgenomen nieuwe tariefstelsel met IenW. De Concessieverlener ontwerpt samen met NS een kader waarmee door de Concessieverlener getoetst kan worden of het nieuwe tariefstelsel voldoet aan het bepaalde in het negentiende lid. Na het doorlopen van dit zorgvuldige proces streeft NS ernaar om het nieuwe tariefstelsel per 1 januari 2026 in te voeren.

Los van de gesprekken over een nieuw tariefstelsel krijgt NS de ruimte om in de nieuwe concessie tarieven te differentiëren naar tijd en/of plaats. In het 24e lid is de bepaling opgenomen dat

CONCEPT

spitstarieven maximaal 10 procent hoger mogen zijn dan het voltarief tweede klas. Daarnaast moet de tariefdifferentiatie gemiddeld over alle reizigers ten hoogste tariefneutraal zijn. Dat betekent dat de daltarieven minstens evenredig moeten dalen, zodat het reizen in het dal aantrekkelijker wordt.

Artikel 31. Energie- en elektriciteitsverbruik

Dit artikel beschrijft vier onderdelen op het gebied van energie- en elektriciteitsverbruik. De Concessieverlener wil dat voor de uitvoering van de Concessie 100% groene elektriciteit wordt ingezet, dat klimaatneutraal busvervoer wordt aangeboden en zet in op het stimuleren van emissieloos busvervoer vanaf 2030. Op deze manier wil de Concessieverlener NS laten bijdragen aan een duurzame energievoorziening en het verminderen van de uitstoot van broeikasgassen. Ook wordt NS geprikkeld om haar CO2-uitstoot te verminderen door middel van de Prestatie-Indicator “Vermeden CO2-uitstoot”.

Met groene elektriciteit, zoals opgenomen in het eerste lid, wordt bedoeld elektriciteit waarvoor de leverancier garanties van oorsprong van zijn rekening heeft afgeboekt, als bedoeld in artikel 77a van de Elektriciteitswet 1998.

Van klimaatneutraal als opgenomen in het tweede lid, is sprake als er netto geen negatief effect op het klimaat is omdat emissies en verwijderingen van broeikasgassen, bijvoorbeeld dankzij het treffen van CO2-compensatiemaatregelen, met elkaar in evenwicht zijn. Emissieloos/zero emissie verwijst naar een systeem waarbij er geen uitstoot van broeikasgassen plaatsvindt gedurende het gebruik. Activiteiten hebben daarbij geen negatieve impact op het milieu door de uitstoot van broeikasgassen die bijdragen aan klimaatverandering of luchtvervuiling. De vervoerder maakt bijvoorbeeld gebruik van duurzame energiebronnen, efficiënte technologieën, elektrificatie of milieuvriendelijke alternatieven die de uitstoot van broeikasgassen elimineren.

Artikel 32. Circulariteit

Dit artikel gaat over de rol van NS in de circulaire economie in Nederland. Er wordt van NS geëist om bij te dragen aan de doelstellingen van het Rijksbrede programma Circulaire Economie "Nederland circulair in 2050" door gedurende de concessieperiode het percentage circulaire inflow en outflow te verhogen. Het nationaal programma heeft tot doel om Nederland volledig circulair te maken in het jaar 2050. Een circulaire economie is een economisch systeem dat gericht is op het maximaliseren van het hergebruik van grondstoffen en het minimaliseren van afval. Een circulair ontwerp- en inkoopbeleid zoals bedoeld in lid 2 sub b is niet noodzakelijkerwijs in één document vervat, maar kan ook een samenstel van verschillende documenten zijn."

Artikel 33. Social return

Dit artikel vereist dat NS een maatschappelijke bijdrage levert door middel van social return, waarbij mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt geholpen worden om deze afstand te verkleinen. Voor inwerkingtreding van de Concessie, moet NS een ambitie opstellen waarin zij aangeeft hoe ze maatschappelijke impact creëert en verwacht dit verder vorm te geven. De ambitie moet ook de randvoorwaarden, procesafspraken en planning bevatten.

In het verleden heeft NS al verschillende initiatieven op het gebied van social return uitgerold. De Concessieverlener moedigt aan deze type van initiatieven voort te zetten. Voorbeelden hiervan zijn het creëren van duurzame banen voor mensen met een arbeidsbeperking, een eigen leerwerktraject treinmonteur voor statushouders en werkervaringsplaatsen voor hoogopgeleide statushouders in samenwerking met het UAF. Het regelmatig delen van de opgedane kennis en ervaring met andere werkgevers, organisaties en gemeenten wordt ook aangemoedigd.

CONCEPT

Artikel 34. Veiligheid

Veiligheid op het spoor is uitgebreid gereguleerd in zowel Europese als nationale wet- en regelgeving. Gezien de samenhang binnen het spoorsysteem en de daarvoor noodzakelijke intensieve samenwerking tussen onder andere de Infrastructuurbeheerder, NS en de Concessieverlener is het van belang dat NS zitting neemt in het Directeuren Overleg Spoorweg Veiligheid (DOSV), of eventuele opvolgers van dit overleg. NS is transparant over deze afspraken en dient er daarbij voor te zorgen dat er uitvoering gegeven wordt aan de NS-afspraken in dit overleg. De Concessieverlener vraagt NS op het thema veiligheid een aantal sector-brede verantwoordelijkheden in te vullen, bijvoorbeeld rond terrorismebestrijding. Daarnaast wordt een inzet voor de preventie van suïcide gevraagd, en het aantal STS-passages en ongevallen rondom overwegen te verminderen, die eerste door uitvoering te geven aan het STS-verbeter programma en deel te nemen in de stuurgroep van het STS verbeterprogramma. STS-passage (StopTonendSein) is een passage terwijl er geen technische infrastructurele oorzaak is van de STS, geen sprake is van een door de treindienstleider herroepen sein of er geen opdracht is gegeven de STS te passeren. Deze omschrijving is gelijk aan de Informatie-Indicator 'Aantal STS-passages'. Voor het cameratoezicht zoals bedoeld in het tweede lid gebruikt NS geen real-time camera's, maar camera's waar later beelden van uitgelezen kunnen worden. Bij de aanbevelingen, genoemd in het zesde lid, wordt door NS gekeken of de financiële gevolgen in verhouding staan tot de veiligheidswinst.

Artikel 35. Veilig gebruik van de infrastructuur

Dit artikel richt zich in het kader van veiligheid, op de uitrol van ERTMS waarvoor de afspraken zoals vastgelegd in het Programma ERTMS leidend zijn. Met betrekking tot ERTMS is tussen Concessieverlener en NS in januari 2020 het "Convenant inbouw ERTMS op grond van hoofdrailnetconcessie" gesloten met kenmerk IENW/BSK-2019/234117. Dit convenant betreft onder meer de vergoeding die NS ontvangt voor de inbouw van ERTMS in haar materieel. Omdat het Programma ERTMS nog niet voltooid zal zijn bij het einde van de HRN-concessie 2015-2025 en dit convenant eindigt op 31 december 2024, hebben NS en Concessieverlener afgesproken dit Convenant te verlengen, waarbij in ieder geval de financiële reikwijdte zal worden beperkt tot de projectkosten. De overige afspraken zullen, voor zover noodzakelijk voor de verlenging, geactualiseerd worden.

Artikel 36. Sociale veiligheid

De ervaring van het bieden van een prettige en veilige reis is voor de kwaliteit van het vervoersproduct voor NS-reizigers van groot belang. NS geeft invulling aan het vigerende Landelijk Convenant Sociale Veiligheid en neemt actief deel bij het opstellen van nieuwe landelijke convenanten. NS voert daartoe, zoals bedoeld in artikel 3 van het Landelijk Convenant Sociale Veiligheid, periodiek overleg met andere betrokken partijen zoals Decentrale Overheden, gemeenten, politie en justitie en andere vervoerders en vervoersautoriteiten. NS heeft aandacht voor de verbetering van de Sociale veiligheid en monitort het aantal incidenten volgens de A-B-C registratiemethodiek, die aansluit bij de wijze van registeren van andere OV-vervoerders. NS geeft de Concessieverlener inzicht in incidenten in de Jaarrapportage (artikel 56).

De veiligheidsbeleving op stations raakt ook aan de Concessie, omdat de veiligheidsbeleving in de trein en op het station met elkaar verbonden zijn.

Artikel 38. Dienstregelingsproces

Er geldt één Dienstregeling in een betreffend Dienstregelingsjaar. Deze Dienstregeling kan tussentijds worden gewijzigd. Het tweede lid beschrijft de verplichting van NS om tijdig met overige vervoerders te overleggen. Tijdig houdt in deze context in dat dit op een zodanig moment is dat het advies van wezenlijke invloed kan zijn op de uiteindelijke Dienstregeling. Afstemming

CONCEPT

met overige vervoerders is in het belang van de reiziger, omdat reizigers gebruik maken van het openbaar vervoersysteem als geheel, en niet enkel van het hoofdrailnet. Goede overstapmogelijkheden spelen een belangrijke rol het realiseren van een betere deur-tot-deur reis.

Het derde en vierde lid beschrijven de verplichting van NS om de voorgenomen Dienstregeling tijdig voor te leggen aan de Decentrale Overheden en aan de Consumentenorganisaties. Tijdig houdt in deze context in dat dit op een zodanig moment is dat het advies van wezenlijke invloed kan zijn op de uiteindelijke dienstregeling.

Het zesde lid beschrijft de mogelijkheid voor NS om de Dienstregeling tussentijds te wijzigen. NS kan kleine wijzigingen zonder meer doorvoeren. Structurele wijzigingen zijn in dit verband wijzigingen die structureel en significant zijn. Hiervan is sprake als een wijziging niet slechts voor een beperkte periode van een aantal weken geldt, maar in beginsel van kracht is tot het einde van het lopende dienstregelingsjaar (structureel) en dat sprake is van een wijziging van de aankomst en/of vertrektijd van een treindienst ten opzichte van de laatstelijk (jaarlijks) vastgestelde dienstregeling van meer dan drie minuten (significant). Bij de beoordeling hiervan worden eventuele eerdere tussentijdse wijzigingen sinds de laatstelijk (jaarlijks) vastgestelde dienstregeling meegenomen. Bij structurele wijzingen blijven ook de minimumeisen van Bijlage 7 van kracht.

Artikel 39. Samenwerkingsstrategie

Ten behoeve van samenwerking stelt NS in de samenwerkingsstrategie ambities en doelen op voor de samenwerking met andere partijen, gericht op het belang van de reiziger en draagt hiermee bij aan de invulling van het Beleidsdoel “Deur-tot-Deurreis”. Doel van de samenwerkingsstrategie is om NS goed te laten samenwerken met derden en zo de resultaten die samenwerking met derden vereisen, goed te kunnen borgen. NS stelt de samenwerkingsstrategie op vanuit haar rol als Concessiehouder. Het gaat nadrukkelijk niet over samenwerking ten aanzien van commercieel beleid maar over samenwerking gericht op de ketenreis van de reiziger. Zakelijke mobiliteits- en service providers zijn intermediaire serviceproviders die met een eigen bedrijvenkaart, OV-chipkaart of ander middel toegang tot het OV geven. Voor de inwerkingtreding van de Concessie stelt NS een samenwerkingsstrategie op en deelt deze bij de inwerkingtreding van de Concessie met de Concessieverlener. NS deelt, indien van toepassing, herziene versies met de Concessieverlener.

Onder onderdeel b van het eerste lid worden onder relevante overheden die overheden verstaan waarmee de samenwerking tussen NS en die relevante overheden volgens de Concessieverlener en NS van belang is voor de uitvoering van deze Concessie, waaronder bepaalde gemeenten.

De basis voor de strategie is dat de samenwerking tussen NS met de meeste partijen goed verloopt maar met een aantal partijen nieuwe afspraken nodig zijn. Daarbij geldt dat behouden moet worden wat goed gaat maar ook dat er goed gekeken wordt naar wat beter kan bij bestaande afspraken en hoe nieuwe afspraken met partijen worden gemaakt.

NS richt voor de samenwerking een duidelijke procedure in en NS maakt duidelijk waar derde partijen terecht kunnen (bijvoorbeeld bij een single point of contact). Dit om er voor te zorgen dat partijen snel en zonder onnodige belemmeringen bij het juiste aanspreekpunt terecht komen. Hier kunnen de genoemde partijen terecht bij NS over de onderwerpen die beide partijen relevant vinden in de samenwerking.

CONCEPT

Ten aanzien van de ontwikkeling van een openbaar dashboard is van belang dat NS met alle vervoerders en onder beheer van CROW/KPVV samenwerkt aan de ontwikkeling ervan. Doel van het dashboard is dat de deur-tot-deur reis qua reistijd in beeld wordt gebracht. De resultaten zijn bedoeld als rapportage aan de landsdelige en landelijke OV & spoortafels aan de hand waarvan zij beleid kunnen ontwikkelen.

Bij een blijvend verschil van inzicht in de samenwerking, dat niet wordt ondervangen door het derde lid, kunnen partijen de Concessieverlener informeren.

Artikel 40. Samenwerking met de Infrastructuurbeheerder

Gezien de grote samenhang tussen het beheer van de infrastructuur en het vervoer op de infrastructuur, is het nodig dat NS en de Infrastructuurbeheerder constructief en nauw samenwerken. Deze samenwerking strekt zich uit van de dagelijkse operatie tot de uitwerking van de lange termijn ambities. De opdracht aan de Infrastructuurbeheerder draagt bij aan overeenkomstige beleidsdoelen als in deze Concessie en bevat Programma's waarvoor NS en de Infrastructuurbeheerder gezamenlijk verantwoordelijk zijn. Essentieel is dat beide organisaties samenwerken en transparant zijn naar elkaar, daar waar hun prestaties elkaar raken en er een onderlinge afhankelijkheid bestaat. Dit artikel benoemt de onderwerpen waar NS en de Infrastructuurbeheerder in ieder geval in nauwe samenwerking invulling aan moeten geven. Onderdeel hiervan is de realisatie van Prestatie-Indicatoren 'Reizigerspunctualiteit 3 min HRN' en 'Reizigerspunctualiteit 10 min HRN'. Het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat zal toezien op de naleving van deze Prestatie-Indicatoren door de Infrastructuurbeheerder. De onafhankelijke positie van de Infrastructuurbeheerder wordt hierbij in acht genomen. Bij de vraagstukken rond investeringen is ook aandacht voor de benodigde opstelcapaciteit in relatie tot het materieelparkplan van NS. In de afspraken tussen NS en de Infrastructuurbeheerder is ook een escalatiemechanisme opgenomen.

Op grond van het vierde lid dient NS mee te werken aan een onderzoek naar de afbakening en/of regulering van systeemtaken.[44] Systeemtaken worden uitgevoerd ten behoeve van het functioneren van het bredere spoorsysteem. Dit zijn taken die randvoorwaardelijk zijn voor een samenhangend, betrouwbaar en optimaal benut spoorwegsysteem.

Artikel 41. Samenwerking met de Consumentenorganisaties

De Consumentenorganisaties hebben een bijzondere positie en deze is beschreven in de Wet. De Consumentenorganisaties dienen daarom bij verschillende aspecten van de uitvoering van de concessie te worden betrokken. De wijze waarop de Consumentenorganisaties dienen te worden betrokken, kan per onderwerp verschillen. Ten aanzien van een aantal onderwerpen hebben de consumentenorganisaties een adviesrecht op grond van de Wet (zie artikel 31 van de Wet en artikel 33 van het Besluit personenvervoer 2000). In de Concessie zijn bepalingen opgenomen tot samenwerking. Het gaat onder meer om het verschaffen van informatie, het voeren van overleg of om een formeel adviesrecht op onderwerpen die niet in de Wet zijn verplicht. Een belangrijke taak is dat de Consumentenorganisaties adviseren over voorstellen voor de verbetering van de deur-tot-deur reis en voorgenomen tariefwijzigingen bijvoorbeeld door tariefdifferentiatie en een nieuw tariefstelsel.

Volledigheidshalve wordt nog verwezen naar de uitspraak van het College van Beroep voor het bedrijfsleven van 29 juni 2012, ECLI:NL:CBB:2012:BY0513. Hierbij is beslist dat het wettelijk

[44] Kamerbrief 1 juni 2022; Voortgang marktordening spoor

CONCEPT

adviesrecht van de Consumentenorganisaties voor de Concessie ingevolge artikel 31, eerste lid, van de Wet, respectievelijk artikel 33 van het Besluit personenvervoer 2000, niet alleen betrekking heeft op genoemde onderwerpen ten aanzien van vervoer met binnenlandse treinen, maar eveneens ziet op binnenlands vervoer met internationale treinen. Dit betekent dat NS wel verplicht is om advies te vragen met betrekking tot het binnenlands vervoer dat plaatsvindt met internationale treinen op basis van de Concessie, echter niet voor het internationaal vervoer met deze treinen.

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

Dit artikel borgt dat derden, zoals regionale overheden, extra diensten bij NS kunnen aanvragen, boven op het gevraagde volume in de Concessie, vastgelegd in artikel 8. Zij maakt daarbij inzichtelijk welke kosten hieraan verbonden zijn en dient dit te onderbouwen met de gegevens zoals genoemd in het tweede lid. Een dergelijke dienst mag niet ten koste gaan van het bepaalde in de Concessie (bijvoorbeeld de diensten die reeds worden aangeboden binnen de volume-bepalingen). Als de dienst wordt afgenomen, dan wordt deze onderdeel van de concessie (en wordt daarmee geacht deel te zijn van het volume van de Concessie) en gelden de voorwaarden van de concessie voor deze dienst.

Artikel 43. Enkelvoudig in- en uitchecken

Enkelvoudig in- en uitchecken is een element dat dat bijdraagt aan een soepele deur – tot – deur reis. Gezamenlijke afspraken met andere partijen zijn hierin noodzakelijk en verloopt via het NOVB. Middels dit artikel wordt NS opgedragen zich constructief op te stellen ten behoeve van het overleg binnen het NOVB de haalbaarheid en implementatie van enkelvoudig in- en uitchecken. Vervolgens zal NS de uiteindelijke besluitvorming zoals die binnen het NOVB plaatsvindt opvolgen.

Artikel 44. Verkoop en betaling van kaarten via derden

De Concessieverlener vindt het belangrijk dat in de verschillende concessies zo veel mogelijk gelijkluidende afspraken voor de samenwerking met aanbieders van mobiliteitsarrangementen worden opgenomen. NS moet daarom voldoen aan het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekeisen' (versie 3.0 van 26 november 2021) dat is opgesteld door CROW-KpVV. Bij dit document van CROW-KpVV hoort een begeleidend, voor NS niet bindend document van 1 december 2021.[45]

De Concessieverlener heeft nadrukkelijk oog voor de mogelijke gevolgen voor NS wanneer er een nieuwe versie van het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen wordt opgesteld. Dat betekent concreet dat wanneer er een nieuwe versie van dit document wordt opgesteld voorafgaand aan de vaststelling van dit document de Concessieverlener en NS in overleg treden. De basis voor dit overleg is een door NS geleverd onderbouwd overzicht van de (eventuele) (financiële) impact van de gewijzigde eisen. NS is transparant over de wijze van berekenen. In het overleg met de Concessieverlener wordt ook aandacht besteed, voor zover te bepalen, aan de baten voor de NS-reiziger.

Indien uit het overleg tussen NS en Concessieverlener blijkt dat er een onderbouwd negatief effect is van meer dan 1 miljoen euro per jaar op het rendement van NS, wordt door de Concessieverlener en NS gezamenlijk een opdracht gegeven voor een onafhankelijk onderzoek om

[45] Op dit moment zijn deze documenten te vinden op: https://www.crow.nl/kennis/bibliotheek-verkeer-en-vervoer/kennisdocumenten/maaswaardige-ov-concessies.

CONCEPT

deze effecten nader in kaart te brengen. Hierbij worden alle gevolgen meegenomen en nadrukkelijk zowel kosten als baten en andere gevolgen op de uitvoering van de Concessie.

Voordat de Concessieverlener instemt met een nieuwe versie van het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen' wordt rekening gehouden met de uitkomsten van de onderzoeken, genoemd in het derde lid, en artikel 76, vierde lid, en maken de Concessieverlener en NS afspraken over de eventuele financiële compensatie. Hierbij zijn de regels van toepassing die staan opgenomen in artikel 76, derde tot en met zevende lid. Ook maken NS en de Concessieverlener afspraken over, indien daarvan sprake is, de gevolgen voor de uitvoering van de Concessie overeenkomstig artikel 76, negende lid, waarbij ook rekening wordt gehouden met niet financiële gevolgen volgend uit de toepassing van artikel 76, vierde lid.

Het onderzoek, bedoeld in het derde lid, en het onderzoek volgend uit het vijfde lid, kunnen gedeeltelijk overlappen.

NS implementeert vervolgens de nieuwe versie binnen één jaar na publicatie van de door de concessieverlenende overheden vastgestelde versie, maar niet voordat de afspraken, als bedoeld in het vijfde lid, tussen Concessieverlener en NS zijn gemaakt. Dit laat onverlet dat NS de ruimte heeft jaarlijks een voorstel te doen voor de invulling van een eigen referentieaanbod[46] waarbij de Concessieverlener uiteindelijk besluit of dit referentieaanbod wordt overgenomen. Bij het aanbieden van een voorstel voor de invulling van een eigen referentieaanbod geldt dat NS een onderbouwing toevoegt inclusief een onderbouwing van de gevolgen voor het beleidsdoel "Deur-tot-Deurreis". Als de Concessieverlener beslist dat de nieuwe versie van het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen' moet worden geïmplementeerd door NS, ondanks een eventueel door NS voorgesteld eigen referentieaanbod, heeft dit tot gevolg dat NS een aanbod aan derden doet dat voldoet aan deze nieuwe versie.

Het eigen referentieaanbod van NS kan als invulling of aanvullend voor de CROW-KpVV eisen ten aanzien van bijvoorbeeld tarifering komen. Op grond van het negende lid beslist de Concessieverlener of het eigen referentieaanbod van NS wordt toegevoegd aan of in plaats komt van de (tariferings)eisen van CROW-KpVV.

NS kan ervoor kiezen geen eigen referentieaanbod te doen of kan het eigen referentieaanbod intrekken indien het CROW-KpVV een nieuwe versie van het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen' opstelt waarmee de Concessieverlener instemt. Ook is NS gerechtigd het eigen referentieaanbod in te trekken zoals beschreven in het negende lid.

De Concessieverlener en NS evalueren gezamenlijk de implementatie van het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen' en de opvolgende versies uiterlijk binnen één jaar na de implementatie van de vigerende versie. Hierbij houdt de Concessieverlener de vrijheid om op basis van de uitkomsten van de evaluatie voorstellen tot aanpassingen te doen over de wijze van implementatie. Indien de Concessieverlener daartoe aanleiding ziet, kan zij samen met NS de werking van dit artikel evalueren.

Artikel 45. Ontwikkeling van de materieelvloot bij systeemsprongen

[46] Het eigen referentieaanbod van NS wordt in de markt aangeboden als: "NS-Resell-pakket".

CONCEPT

Vanuit het doel om publieke investeringen in systeemsprongen optimaal te kunnen benutten, kan de Concessieverlener als onderdeel van de besluitvorming rond de implementatie van dergelijke transities NS vragen meerdere materieelombouw scenario's uit te werken die rekening houden met voorziene toekomstige ontwikkelingen, De eisen aan deze scenario's zijn in dit artikel uitgewerkt.

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

Vanuit het maatschappelijk belang beoogt de Concessieverlener het vervoersaanbod, net als in de concessie HRN 2015-2025, zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de beschikbare HSWI, zodat de beschikbare Infrastructuur optimaal wordt benut. NS ontwerpt daartoe in principe een dienstregeling die kan worden uitgevoerd op de beschikbare HSWI. In het eerste en het derde lid staat omschreven welke procedure NS volgt als zich hierbij knelpunten voordoen.

Artikel 47. Investeren in nieuw of aangepast materieel

De Concessieverlener wil toezien op het borgen van maatschappelijke belangen bij de aanschaf van nieuw materieel of grote revisies van bestaand materieel door NS.

De Concessieverlener verlangt van NS dat zij haar investeringsbeslissingen neemt met oog voor de effecten voor het spoorsysteem als geheel, indien noodzakelijk kunnen de concessieverplichtingen worden aangepast. Het uitgangspunt bij materieelinvesteringen is de hoofdspoorweginfrastructuur conform specificaties, rekening houdend met de mogelijkheid tot het verlenen en verkrijgen van ontheffingen, toelatingseisen, de actuele en geplande dienstregeling qua snelheid en frequentie, en technische specificaties voor interoperabiliteit. NS stemt investeringsbeslissingen dan ook tijdig af met de Infrastructuurbeheerder. Als niet voldaan wordt aan dat uitgangspunt, kan NS een beroep doen op artikel 77, tweede lid.

In dit artikel zijn procesafspraken beschreven die Concessieverlener en NS hierbij in acht nemen. In aanvulling daarop is in het eerste lid de verplichting opgenomen dat NS, de Infrastructuurbeheerder en de Concessieverlener een afsprakenkader opstellen dat NS dient te hanteren bij investeringen in nieuw of aangepast materieel. In dit afsprakenkader zullen NS en de Concessieverlener de bestaande werkwijze (die ten tijde van de voorgaande concessie gold) vastleggen en waar mogelijk optimaliseren. Het eerste lid beschrijft ook welke elementen dat afsprakenkader in elk geval zal bevatten. De "initiële tijdslijnen voor de processen" (sub b) zijn bijvoorbeeld de tijdslijnen rondom het aanvragen en ontvangen van het advies van de Infrastructuurbeheerder. Als ten behoeve van het te leveren advies aanvullende informatie noodzakelijk is, zal NS deze aan de Infrastructuurbeheerder verstrekken.

Artikel 48. Materieelparkplan

Net als onder de HRN-concessie 2015-2025 informeert NS de Concessieverlener over de gemaakte en te maken keuzes en afwegingen met betrekking tot het materieelparkplan. Dit artikel beschrijft welke elementen in elk geval in het materieelparkplan zijn opgenomen, welke overleggen hierover met de Concessieverlener worden gevoerd en hoe aan deze overleggen vervolg wordt gegeven. INS stelt ook de Infrastructuurbeheerder in de gelegenheid om tijdens het overleg, bedoeld in het tweede lid, een visie te geven op het materieelparkplan.

Artikel 49. Minimale eisen aan comfort van materieelvloot

CONCEPT

NS krijgt zoveel mogelijk de vrijheid om de behoeften van NS-reizigers te vertalen naar concrete comforteisen voor materieel. In dit artikel stelt de Concessieverlener voor een beperkt aantal aspecten specifieke comfort-eisen. Er gelden ook enkele uitzonderingsgevallen. Het toilet is mogelijk niet in alle gevallen altijd bereikbaar. Een voorbeeld is een rolstoelganger die in een verkeerd balkon de trein in gaat en daardoor geen toilet binnen bereik heeft. Tevens geldt dat bij specifieke 'bestaande materieelseries' specifieke afspraken gelden (bijvoorbeeld over wifi in SLT-materieel). Ook voor tijdelijk ingezette treinstellen, die bij onvoorziene omstandigheden worden ingezet, geldt het eerste lid.

Artikel 50. Introductie nieuw materieel en/of significante technische wijzigingen aan materieel

Dit artikel beschrijft de eisen die worden gesteld aan een betrouwbare introductie van nieuw materieel of technische wijzigingen aan het materieel. Belangrijke onderdelen daarvan zijn de uitvoering door NS van het integraal proefbedrijf (IPB), de betrokkenheid van de Infrastructuurbeheerder daarbij en rapportage over de uitkomsten van het IPB in het ingebruikname-advies (IGA) aan de Concessieverlener. Voorafgaand aan het verstrekken van de IGA aan de Concessieverlener zal NS de Infrastructuurbeheerder betrekken bij het ontwerp van het IPB.

Artikel 51. Vervoerplan en Beleidsprioriteitenbrief

Dit artikel beschrijft de totstandkoming van het Vervoerplan, bedoeld in artikel 35a van de Wet. Het is van belang dat de Concessieverlener, mede op basis van actuele prestaties van NS, prioriteiten mee kan geven voor het aanstaande Vervoerplan door middel van een Beleidsprioriteitenbrief. De Concessieverlener verstuurt deze jaarlijks vóór 1 april naar NS. Het betreft prioriteiten die NS alleen of in samenwerking met een betrokken partij, waaronder de Infrastructuurbeheerder, dient op te pakken. De betrokken partij zal dan wel mee moeten werken aan de prioriteiten of moeten worden opgedragen mee te werken (bijvoorbeeld via een convenant met de Concessieverlener en de betrokken partij, zoals de Infrastructuurbeheerder). In de brief kan de Concessieverlener, op basis van diens prioriteiten en aandachtspunten, NS onder andere verzoeken om invulling te geven aan prioriteiten met betrekking tot een Programma of Verbetermaatregelen op specifieke trajecten en momenten indien sprake is van onevenredig lage prestaties. Dit artikel bevat een procedure op welke wijze NS de in de Beleidsprioriteitenbrief genoemde prioriteiten, aanvullend aan de zaken die reeds ingevolge artikel 52 en Bijlage 6 van de Concessie moeten worden opgenomen, dient te verwerken in het Vervoerplan. Indien er geen significante wijzigingen in de verplichte onderdelen zoals beschreven in Bijlage 6 hebben voorgedaan, kan er worden verwezen naar d uitwerking in een voorgaand Vervoerplan waar dit onderdeel al is beschreven.

De prioriteiten in de Beleidsprioriteitenbrief moeten gericht zijn op het voldoen aan de concessieverplichtingen en op de invulling van de beleidsdoelen. Ook zijn de prioriteiten proportioneel, redelijkerwijs maakbaar en de prioriteiten doen recht aan de positie van NS als zelfstandige onderneming. Over de financiële en operationele verwachtingen treden partijen in overleg. Indien NS bij het opstellen van het ontwerp Vervoerplan constateert dat aan de invulling negatieve financiële of operationele consequenties zijn verbonden dan bespreekt zij die proactief met de Concessieverlener om overeenstemming te bereiken over de manier waarop hiermee wordt omgegaan. Verbetermaatregelen volgend uit het derde lid, sub d, van dit artikel worden binnen de scope van het Vervoerplan en de Beleidsprioriteitenbrief uitgevoerd en opgepakt, een Verbeterplan zoals bedoeld in artikel 62 volgt een separaat traject en maakt geen onderdeel uit van het Vervoerplan.

CONCEPT

NS geeft in het Vervoerplan weer hoe zij concreet invulling geeft aan de Beleidsprioriteitenbrief. Het achtste lid bepaalt dat wanneer NS (onderdelen van) de Beleidsprioriteitenbrief niet overneemt of hiervan afwijkt, dit gepaard moet gaan van een deugdelijke motivering. Wanneer NS zaken niet overneemt of afwijkt, proberen de Concessieverlener en NS in overleg tot een gezamenlijk standpunt te komen. Dit proberen zij ook in de situatie dat NS instemmingsplichtige voorstellen heeft opgenomen in het Vervoerplan, waar de Concessieverlener niet mee kan instemmen.

De Concessieverlener kan een onafhankelijk onderzoek laten uitvoeren, indien NS de prioriteiten uit de Beleidsprioriteitenbrief niet overneemt of afwijkt en NS en de Concessieverlener niet tot een gezamenlijk standpunt komen. Dit onderzoek ziet op de beoordeling: i) of de desbetreffende prioriteit gericht is op het voldoen aan de concessieverplichtingen en de bijdrage aan de invulling van de beleidsdoelen, ii) of de prioriteit proportioneel en redelijkerwijs maakbaar is, en recht doet aan de positie van NS als zelfstandige onderneming, waaronder zicht op de operationele consequenties, en iii) wat de financiële consequenties zijn. Indien ook na het onderzoek geen overeenstemming is bereikt, dan zal als ultieme escalatie in overleg tussen de Concessieverlener, de Minister van Financiën in zijn rol als vertegenwoordiger van de aandeelhouder van NS en NS naar een oplossing worden gezocht.

Bij de totstandkoming van het Vervoerplan is NS verplicht te overleggen met en advies te vragen aan Consumentenorganisaties, Infrastructuurbeheerder en Decentrale Overheden over die delen die in het zesde lid genoemd zijn. NS dient te motiveren wanneer zij afwijkt van de adviezen die zij ontvangt van deze partijen, zowel naar de partijen zelf als in het Vervoerplan.

NS dient uiterlijk 1 december het Vervoerplan in. Het vervoerplan behoeft instemming van de

Concessieverlener voor zover dit gaat over i) Prestatie-Indicatoren, inclusief bijbehorende definities en meetmethoden, voor zover deze afwijken van hetgeen in de concessie is bepaald, ii) de uitwerking van de Programma's, iii) de uitwerking van de overige onderwerpen die in de Beleidsprioriteitenbrief zijn behandeld en iv) de Bodemwaarden vanaf 2030 en Streefwaarden 2033. Het eerste lid regelt dat NS de Concessie moet uitvoeren met inachtneming van het Vervoerplan dat het meest recent openbaar is gemaakt. Een onderdeel van het Vervoerplan waarmee de Concessieverlener heeft ingestemd, heeft dus eenzelfde rechtskracht als een bepaling in de Concessie.

Artikel 52. Prestatie-Indicatoren en Programma's

In de algemene toelichting bij deze Concessie is terug te lezen hoe de Prestatie-Indicatoren en Informatie-indicatoren, als opgenomen in Bijlage 1, zich verhouden tot de beleidsdoelen. Ook staat daar een toelichting over de sturing middels de Bodem- en Streefwaarden.

Het Vervoerplan van NS bevat het meest actuele overeengekomen overzicht van de Prestatie-Indicatoren, bijbehorende Bodem- en Streefwaarden en de Informatie-Indicatoren, als bedoeld in Bijlage 1. Evenals een verwijzing naar de website van NS waar de actuele bijbehorende definities en meetmethoden staan. De definities en meetmethoden die op de website van NS staan, zijn publieksdefinities. Inhoudelijke afstemming over de definities en meetmethoden tussen Concessieverlener en NS vindt plaats op basis van (uitgebreidere) technische definitiedocumenten. Dit afstemmingsproces wordt nader uitgewerkt in het Beheerprotocol. Het Vervoerplan bevat ook een beschrijving van wijzigingen van definities en/of meetmethoden voor zover deze invloed hebben op de waardes. In het Vervoerplan geeft NS een doorkijk van vier jaar, voor zover mogelijk, over de voornaamste ontwikkelingen, plannen en verwachtingen ten aanzien van de Prestatie-Indicatoren. Ook rapporteert NS de wijze waarop zij de Bodemwaarde realiseert en streeft naar het behalen van de Streefwaarden voor 2029 en 2033.

CONCEPT

Artikel 53. Beheer van de concessie

Deze bepaling strekt ertoe dat NS haar medewerking verleent aan het concessiebeheer. Dit concessiebeheer wordt uitgevoerd door de Concessieverlener, mede aan de hand van een gezamenlijk opgesteld Beheerprotocol. Het gaat hier specifiek over afspraken over het dagelijks concessiebeheer. Het Beheerprotocol wordt voor inwerkingtreding van de Concessie gezamenlijk opgesteld.

Artikel 54. Kwaliteitsmanagementsysteem

Het kwaliteitsmanagementsysteem verwijst naar het totaal aan maatregelen dat bijdraagt aan verbetering van de dienstverlening van NS voor de uitvoering van de Concessie. Deze maatregelen maken integraal deel uit van de bedrijfsvoering van NS. De verplichting tot een kwaliteitsmanagementsysteem biedt de Concessieverlener de zekerheid dat NS de concessie op een transparante en navolgbare wijze uitvoert.

Artikel 55. Financiële verantwoording

Het is belangrijk dat NS zich als concessiehouder verantwoordt over de financiële prestaties op het HRN. Daarom wordt NS verplicht om jaarlijks voor 1 april een financiële verantwoording aan de Concessieverlener te sturen. Ook moet NS ieder jaar voor 1 maart een financiële prognose opleveren voor het lopende jaar en de daaropvolgende jaren. De financiële verantwoording en de financiële prognose moet voorzien zijn van een toelichting waarbij NS onder meer ingaat op de gehanteerde reikwijdte, uitgangspunten en aannames. De specifieke vereisten zijn uitgewerkt in de bijlagen 5A tot en met 5D.

NS zal bij de financiële verantwoording zorg dragen dat de activiteiten, die vallen onder deze Concessie, middels een gescheiden boekhouding verantwoord worden.

Artikel 56. Verantwoording

De in dit artikel opgenomen verantwoordingsrapportages, te weten de halfjaarrapportage en jaarrapportage, dienen in aanvulling hierop ertoe inzichtelijk te maken in welke mate NS de concessieafspraken realiseert.

Het derde lid regelt de onafhankelijke meting van klantoordelen. In het belang van een uniforme en daarmee vergelijkbare meting van klanttevredenheid over vervoerders, waaronder NS, werkt NS mee en maakt zij in de formele verantwoording over de Concessie gebruik van de OV-Klantenbarometer. De OV-Klantenbarometer is een OV-grootschalig nationaal onderzoek uitgevoerd door het CROW-KpVV naar de mening van reizigers over het openbaar vervoer en de waddenveren. De OV-Klantenbarometer wordt ook gebruikt in het OV per bus, tram, metro, regionale trein en over het water. De Concessieverlener zal de meting van de prestaties, indien zij dit gewenst acht, aan een audit onderwerpen.

Naast de verantwoordingsrapportages kan de Concessieverlener audits laten uitvoeren naar de uitvoering van de Concessie. NS dient aan deze audits haar medewerking te verlenen. De Concessieverlener zal op redelijke wijze van haar bevoegdheid tot het doen van audits gebruikmaken.

Artikel 57. Bonus-Malus systematiek

CONCEPT

Met dit artikel wordt gebruik gemaakt van de bevoegdheid uit artikel 32, vijfde lid, van de Wet. Op grond van dit artikel moet NS een geldsom aan de Concessieverlener betalen als één of meer Bodemwaarden van Prestatie-Indicatoren niet worden gehaald. Deze geldsom is direct opeisbaar, tenzij voor het niet halen van de betreffende Bodemwaarde een rechtvaardigingsgrond bestaat zoals is vormgegeven in artikel 77 en/of een relevant Programma wordt uitgevoerd ten aanzien van de Prestatie-Indicator waarop NS tekort schiet.

De geldsom die betaald wordt voor het niet halen van een specifieke bodemwaarde bedraagt bij de eerste keer tekortschieten 500.000 euro. Dit bedrag wordt tot maximaal tweemaal toe verhoogd wanneer een specifieke Bodemwaarde in opeenvolgende jaren niet gehaald wordt. De verhoging van een boete voor een specifieke bodemwaarde blijft van kracht totdat NS erin slaagt de specifieke bodemwaarde te halen. De maximale boete voor het tekortschieten in het realiseren van bodemwaarden bedraagt 6,5 miljoen euro per jaar. Deze bedragen worden niet geïndexeerd.
Ten aanzien van het halen van de Streefwaarden voor 2029 en 2033 geldt een puntensysteem dat in het vijfde en zesde lid is uitgewerkt. Afhankelijk van de prestaties die NS levert, moet NS op grond van dit puntensysteem een geldsom betalen van maximaal 15 miljoen euro, of ontvangt NS een bonus van maximaal 10 miljoen euro.

Uit artikel 32, zesde lid, van de Wet volgt dat, indien in de Concessie ten aanzien van het verrichten van bepaalde prestaties gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid tot het opleggen van een geldsom, met betrekking tot dezelfde prestaties niet ook nog eens gebruik kan worden gemaakt van de bevoegdheid tot het opleggen van een last onder dwangsom. Dit betekent dat voor het niet halen van een Bodem- en Streefwaarde geen last onder dwangsom kan worden opgelegd. Daarvoor geldt immers al de bonus-malus systematiek zoals in dit artikel is uitgewerkt. Een last onder dwangsom kan wel worden ingezet ten aanzien van het verrichten van andere prestaties of verplichtingen die uit deze Concessie voortvloeien. Te denken valt aan het niet uitvoeren van een Programma, en of het aantoonbaar niet voldoen aan een van de overige afspraken zoals opgenomen in deze Concessie.

Artikel 58. Midterm review

In de midterm review wordt door de Concessieverlener getoetst in hoeverre door de uitvoering van de Concessie een bijdrage wordt geleverd aan het bereiken van de beleidsdoelen zoals die door de Concessieverlener zijn gedefinieerd in het beleidsvoornemen van 29 juni 2021. De midterm review dient daarom vooral als een evaluatie van de werking van de Concessie en evalueert daarom niet zozeer de prestatie van NS.

De uitvoering van de midterm review zal gedurende 2029 plaatsvinden en de concessieperiode vanaf 2025 bezien. Middels dit artikel wordt van NS gevraagd medewerking te verlenen aan de uitvoering van de midterm-review. De midterm review zal niet alleen toezien op reeds ten tijde van de voorgaande concessie bestaande thema's, zoals de sturingsrelatie en de Bodem- en Streefwaarden, maar zal ook toezien op de nieuwe onderwerpen zoals geïntroduceerd bij de aanvang van deze Concessie. Een belangrijk onderwerp is het functioneren en de kwaliteit van het CIS en de verkoop via derden. Daarnaast wordt de financiële balans van de concessie geëvalueerd. Hierbij is het van belang dat er gekeken wordt naar de financiële uitgangspunten en de oorspronkelijke businesscase die ten grondslag heeft gelegen aan de financiële afspraken die de Concessieverlener en NS ten tijde van de gunning van deze concessie hebben gemaakt.[47]

De midterm review heeft een bijzondere positie, de uitkomst ervan kan namelijk leiden tot wijziging van de Concessie. Een mogelijk belangrijke aanpassing tijdens de midterm review betreft de volumeafspraken zoals vastgelegd bij aanvang van de Concessie. Wijziging van de Concessie naar aanleiding van de in dit artikel bedoelde evaluatie behoeft de goedkeuring van beide partijen.

[47] Op het moment van verzending van de ontwerpconcessie aan het parlement is dit de in juli 2023 extern gevalideerde businesscase. In het najaar 2023 wordt de businesscase geactualiseerd en mogelijk gevalideerd.

CONCEPT

De goedkeuring zullen zij echter niet op onredelijke gronden onthouden. Zoals ook in artikel 29a van de Wet bepaalt, kan een besluit tot verlening of wijziging van de Concessie pas genomen worden na aanvaarding door NS.

Artikel 59. Evaluatie

Een van de sturingsinstrumenten die onderdeel uitmaakt van deze Concessie is het laten uitvoeren van een evaluatie. De Concessieverlener kan NS vragen om medewerking te verlenen aan een evaluatie of opdragen zelf een evaluatie uit te voeren. Een evaluatie kan bijvoorbeeld ingezet worden in situaties waarin er zich in de operatie een serieuze tekortkoming heeft voorgedaan. Wanneer van toepassing zal de Infrastructuurbeheerder worden betrokken bij de betreffende evaluaties.

Voor een aantal thema's schrijft de Concessie al evaluaties voor: de meerwaarde en kwaliteit van het CIS en de opzet van het Vervoerplan en het Productiemodel. Laatstgenoemde heeft als doel de opzet, het proces en de doelmatigheid van het Vervoerplan en het Productiemodel te evalueren en dus niet om de kwaliteit van het Productiemodel of het Vervoerplan (opnieuw) te beoordelen. Eventueel kunnen NS en Concessieverlener besluiten de inrichting van de Vervoerplancyclus op detailpunten anders en of doelmatiger in te richten.

Artikel 60. Benchmarks

Tijdens een benchmark worden de prestaties van NS bezien ten opzichte van vergelijkbare (internationale) spoorwegondernemingen. De resultaten hiervan worden door NS gebruikt om eigen prestaties te monitoren en waar mogelijk de kwaliteit van het eigen product te bevorderen. Bij het nakomen van deze verplichting is NS afhankelijk van andere bedrijven voor de levering van benodigde gegevens. De mate waarin en de voorwaarden waaronder deze bedrijven in staat en bereid zijn om deze gegevens te leveren, en de beschikbaarheid van vergelijkbare gegevens, spelen hierbij een belangrijke rol. Voor de benchmark kan op een beperkt aantal aspecten wellicht ook worden gekeken naar ondernemingen uit andere sectoren met een vergelijkbaar operationeel karakter. Dit heeft inherent gevolgen voor de mate van vergelijkbaarheid en de mogelijkheid van het trekken van eventuele lessen. Indien zij daar aanleiding toe ziet kan de Concessieverlener aanvullende benchmarks verzoeken, waaraan NS haar medewerking dient te verlenen.

Artikel 61. Programma's

Teneinde daar waar nodig extra te kunnen sturen op prestatieverbetering is in dit artikel de bevoegdheid opgenomen voor de Concessieverlener om NS te verzoeken Programma's uit te voeren. Bij aanvang van de Concessie zijn programma zoals opgenomen in Bijlage 8 actief, gedurende de looptijd van de Concessie is het mogelijk, onder de in de Concessie opgenomen voorwaarden, dat er naast de bestaande programma's nieuwe Programma's opgelegd worden door de Concessieverlener. In het Vervoerplan worden nieuwe ontwikkelingen of informatie over het beknopte plan van aanpak opgenomen over de lopende en eventuele nieuwe Programma's, waarin tenminste het doel, de looptijd, mijlpalen, activiteiten voor het komende jaar, de verantwoordelijkheden en relevante indicatoren worden weergegeven. Indien er geen nieuwe ontwikkelingen of informatie te vermelden zijn, volstaat een verwijzing naar het vorige vervoerplan.

Artikel 62. Verbeterplan

Een Verbeterplan wordt ingezet op het moment dat de Concessieverlener constateert dat NS gedurende een langere periode niet of in onvoldoende mate uitvoering geeft aan een concessieverplichting. Dit betreffen dus geen issues met een incidenteel karakter. Op basis van de aard en urgentie wordt de doorlooptijd van de uitvoering van het Verbeterplan in overleg tussen Concessieverlener en NS bepaald. NS stuurt het verbeterplan ter informatie aan de

CONCEPT

Concessieverlener en informeert de Concessieverlener over de uitvoering van het verbeterplan via het reguliere concessiebeheer overleggen. NS kan de Concessieverlener verzoeken een Verbeterplan als afgerond te beschouwen.

Artikel 63. Transparantie

Dit artikel regelt dat NS zich open en transparant opstelt over haar prestaties. Dat betekent dat NS, zowel richting de Concessieverlener als de bij de deur-tot-deur reis betrokken partijen, inzicht geeft in haar prestaties door minimaal de informatie te delen die beschreven staat in Bijlage 1.

Daar waar relevant en technisch mogelijk biedt NS ook inzicht in gedifferentieerde informatie. Onder gedifferentieerde informatie wordt verstaan informatie op een lager geaggregeerd niveau.

Artikel 64. Informatieverstrekking

Dit artikel regelt dat NS op verzoek van de Concessieverlener de informatie levert die naar het inzicht van de Concessieverlener nodig is voor het toezicht op de uitvoering van de Concessie en voor beleidsvorming. NS geeft zelf bovendien proactief aan wanneer zij kennis heeft van ontwikkelingen of incidenten die kunnen leiden tot potentieel aanmerkelijke gevolgen voor de uitvoering van de Concessie.

Het gaat ten behoeve van toezicht nadrukkelijk ook om zogenaamde zakelijke en financiële gegevens.

Het staat de Concessieverlener vrij de informatie beschikbaar te stellen aan derden.

NS kan gemotiveerd aangeven wanneer er sprake is van bedrijfsvertrouwelijke gegevens. De Concessieverlener houdt hier indien en waar relevant rekening mee door dergelijke info niet te verstrekken aan derden. De informatie die NS levert, kan in opdracht van de Concessieverlener door een derde partij worden geaudit.

Artikel 65. Concessie Informatie Systeem

Dit artikel regelt dat NS genoemde informatie en data over activiteiten die NS verricht binnen de scope van de Concessie beschikbaar stelt. Hierbij gaat het om voorgeschreven informatie en data conform de genoemde data informatie-elementen in Bijlage 2. De inhoudelijke basis voor de gevraagde informatie-elementen wordt gevormd door het Model Informatie Profiel OV (MIPOV2008 inclusief addenda en eventuele wijzigingen die nog worden doorgevoerd). Dit is een landelijk, door overheden en regionale vervoerders opgestelde uniforme beschrijving van de informatie-elementen. De Concessieverlener vraagt NS ook deel te nemen aan de werkgroep van het MIPOV.

NS richt ten behoeve van de verstrekking van informatie conform Bijlage 2 een ‘Concessie Informatie Systeem’ (CIS) in. Dit CIS geeft gedurende de Concessie, invulling aan de informatie zoals opgenomen in Bijlage 2, waarmee de Concessieverlener inzicht krijgt in prestaties, toegang heeft tot informatie voor beleidsvorming zoals bedoeld in het tweede lid. Via het CIS stelt NS ook de vereiste publiek toegankelijke informatie beschikbaar. NS voedt het CIS met al dan niet bewerkte data uit bronsystemen van haarzelf of van andere partijen waarmee NS samenwerkt. Onder bewerkte data uit bronsystemen wordt verstaan dat brongegevens worden verrijkt met aanvullende data, gefilterd of geordend, zoals een bewerking op in- en uitstappers. Met uitsluitend het actueel houden van het CIS voldoet NS niet aan alle verantwoordingsplichten die zij heeft richting de Concessieverlener.

CONCEPT

Daarnaast zorgt NS ervoor dat andere groepen ook toegang hebben tot bepaalde informatie en data. Niet alle informatie en data uit het CIS wordt voor iedereen beschikbaar gesteld. Er wordt een gelaagdheid aangebracht in toegang om de belangen van NS en andere stakeholders niet te schaden. Er dient een publiekelijk toegankelijk gedeelte te zijn ingericht dat laagdrempelig toegankelijk is. Dit houdt in dat de data zonder gebruikersnaam of inlogcode toegankelijk is, waarbij rekening wordt gehouden met de privacy- en mededingingswetten.

Bij de inrichting van het CIS voert NS een 'data protection impact assessment' (DPIA) uit. Een DPIA is bedoeld om de nodige informatie te verschaffen over de gegevensbeschermingsrisico's en maatregelen te benoemen om deze risico's te mitigeren c.q. te beheersen. Bij de inrichting van het CIS worden de uitkomsten van de DPIA in acht genomen. Indien de uitkomsten van de DPIA nopen tot afwijking van het bepaalde in de Concessie voert NS hierover overleg met de Concessieverlener.

Artikel 66. Voorwaarden CIS

In dit artikel zijn de voorwaarden waaraan het Concessie Informatie Systeem (CIS) moet voldoen uiteengezet, onder andere over het bestandstype. Met ''downloadbare, inleesbare en algemeen geaccepteerde formats' wordt bedoeld: bestandstypen zoals Excel waarmee, in tegenstelling tot bepaalde PDF-bestanden, de aanwezige informatie bewerkt kan worden.

Artikel 67. Dataformats

Dit artikel betreft de te hanteren dataformats waar NS ten behoeve van de verstrekking van data en informatie via het CIS aan moet voldoen. NS stemt de koppeling van informatie en data af met de Infrastructuurbeheerder en/of andere partijen waarmee NS samenwerkt om de consistentie te borgen. In BISON zijn zowel provincies, vervoerregio's, rijksoverheden, infrabeheerders, vervoerders, marktpartijen als reizigers vertegenwoordigd.

Dit artikel laat de van toepassing zijnde verplichtingen rondom de toegang tot verkeers- en reisinformatie op grond van artikel 10, vijfde lid, van de Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers (herschikking) (Pb EU 2021, L 172) onverlet.

Artikel 68. Innovatie- en ontwikkelagenda

Innovatie en ontwikkeling is van groot belang in de spoorwegsector. Een belangrijk deel van de verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij NS, de Infrastructuurbeheerder en andere betrokken partijen. Deze agenda beschrijft de ontwikkelingen die NS initieert op het gebied van de verbetering van het vervoersproduct, de deur-tot-deurreis en de benutting van het spoorsysteem. Door implementatie van innovaties uit de agenda dient NS te blijven innoveren. De innovatieagenda wordt bij inwerkingtreding van de Concessie gedeeld met de Concessieverlener. Uiteraard moeten innovaties en ontwikkelingen voldoen aan Europese en nationale regelgeving.

Artikel 69. Uitvoering geven aan netwerkontwikkeling en systeemsprongen

Dit artikel verplicht NS zich proactief op te stellen ten opzichte van door de Concessieverlener geïnitieerde systeemoverstijgende innovaties. Dit zijn innovaties met brede impact en die gericht zijn op het vervoersysteem als geheel efficiënter en beter te maken voor de NS-reiziger. Wanneer de Concessieverlener initiatieven neemt voor systeemoverstijgende innovaties, moet NS zich

CONCEPT

proactief opstellenen en samenwerken aan deze innovaties. Dit houdt in dat NS meewerkt aan het beantwoorden van vragen van de Concessieverlener of deelneemt in mogelijk te vormen “ontwikkelteams” en uitwerkt en meedenkt aan mogelijke scenario's, en dat zij haar inhoudelijke expertise zal delen.

Daarnaast neemt NS op verzoek van en onder regie van de Concessieverlener deel aan zogenaamde "ontwikkelteams". Dit kan leiden tot innovatieve oplossingen en verbetering van de dienstverlening van de spoorwegsector.

Artikel 70. Pilots en experimenten

Dit artikel gaat over het uitvoeren van pilots en experimenten door NS. Bij het testen van een nieuw product of dienst kan NS toestemming vragen aan de Concessieverlener om af te wijken van de Concessieverplichtingen. Deze toestemming kan worden verleend als het nieuwe product of dienst tot doel heeft NS-reizigers per saldo een verbetering van de deur-tot-deurreis te bieden of als het een breder maatschappelijk belang dient. NS zal bij de aanvraag ook de beoogde duur van de pilot of het experiment toelichten.

Op enig moment wordt een experiment door NS hetzij beëindigd, omdat het niet voldoet, hetzij (deels) opgenomen in het reguliere diensten- en productenaanbod. In beide gevallen eindigt de ontheffing en worden alle Concessieverplichtingen weer onverkort van toepassing.

Artikel 71. Informatiebepalingen

Deze Concessie loopt tot en met 24 december 2033. Voor de voorbereidingen van een mogelijke opvolgende concessie en om te komen tot een onderbouwing van een keuze heeft de Concessieverlener informatie nodig van NS. De Concessieverlener heeft deze behoefte omdat er meerdere opties voor de inrichting van de marktordening op het spoor zijn: een aanbesteding, onderhandse gunning of het overlaten aan de markt van de exploitatie van het HRN in het geheel of in delen. In het eerste lid is daarom de informatieverplichting in verband met de voorbereiding van de concessieverlening aan een opvolgende concessiehouder opgenomen. Het is van belang dat alle spoorvervoerders die in aanmerking wensen te komen voor de verlening van een opvolgende concessie over deze informatie kunnen beschikken. In Bijlage 11 is opgenomen welke informatie hier ten minste voor nodig is. Eventuele mogelijke operationele voorbereidingen voor NS op een toekomstig marktordeningsmodel zijn op zijn vroegst aan de orde na de midterm review. Door een onafhankelijke beoordeling van de informatie wordt beoogd dat bruikbare informatie wordt geleverd. Met nadruk wordt gesteld dat NS altijd om deze informatie kan worden gevraagd en NS verplicht is hieraan mee te werken, conform artikel 64.

Het derde lid bevat de verplichting voor NS om na de midterm review mee te werken aan het kunnen toepassen van de voorgestelde wijze van verlening van de opvolgende concessie. Het meewerken betekent niet dat NS haar wettelijke rechten opgeeft in verband met die concessieverlening (zoals bijvoorbeeld het maken van bezwaar tegen een besluit tot verlening van een concessie).

Artikel 72. Informatie over productiemiddelen

In artikel 43a van de Wet is de wettelijke grondslag opgenomen met betrekking tot de verplichte overgang van productiemiddelen bij overgang van een concessie naar een nieuwe concessiehouder, teneinde de continuïteit van het vervoer te kunnen garanderen. Ingevolge artikel 43c, tweede lid, van de Wet kan de toepasselijkheid van artikel 43a in een Concessie voor openbaar vervoer per

CONCEPT

trein worden uitgesloten. In deze Concessie is ervoor gekozen om artikel 43a buiten toepassing te stellen. Daarvoor in de plaats hebben NS en de Concessieverlener een overeenkomst gesloten. Deze overeenkomst heeft weliswaar hetzelfde doel als artikel 43a en regelt de voorwaarden en condities waaronder het beschikbaar stellen van productiemiddelen aan een opvolgend concessiehouder geschiedt, maar op onderdelen heeft de overeenkomst een bredere strekking.

Informatie over productiemiddelen wordt vertrekt in het geval sprake is van overdracht van deze middelen als gevolg van een marktordeningsbesluit, waarbij mogelijk een andere partij dan NS activiteiten of delen van activiteiten uitvoert.

Artikel 73. Informatieverplichtingen NS-reizigersdata

Dit artikel regelt dat de Concessieverlener over NS-reizigersdata kan beschikken. De te leveren informatie is nader gespecificeerd in Bijlage 11. NS levert deze informatie op verzoek aan de Concessieverlener. Zij kan daarbij gebruik maken van het CIS.

De informatie zoals bedoeld in deze bepaling betreft niet de informatie die de Concessieverlener nodig heeft voor beleidsmatige sturing, maar de informatie voor de voorbereiding op de verlening van de opvolgende concessie.

Artikel 74. Concessieprijs/-subsidie

NS ontvangt voor de uitvoering van de Concessie ieder jaar een subsidie. De compensatie die NS ontvangt is niet hoger dan het netto financiële effect zoals bedoeld in Verordening (EG) Nr. 1370/2007..

Artikel 75. Uitvoering van de Concessie

In dit artikel wordt expliciet bepaald dat NS deze Concessie voor eigen rekening en risico uitvoert. Dit betekent dat NS de ontvangsten uit de verkoop van vervoerbewijzen mag houden, maar ook dat NS zelf verantwoordelijk is voor de bedrijfsvoering. Bij de uitvoering van bepaalde concessieverplichtingen zijn andere vennootschappen, die behoren tot het NS-concern, zoals NS Groep N.V., NS Internationaal B.V., NS Stations B.V. en NedTrain B.V..

Bij de uitvoering van de Concessie mag NS wanneer nodig derde partijen inschakelen. NS blijft wel altijd aanspreekbaar op het nakomen van verplichtingen die uit de Concessie voortvloeien.

Het vierde lid is noodzakelijk om eventuele overcompensatie, dat niet is toegestaan volgens de door de PSO, te voorkomen.

Artikel 76. Vaststelling Netto Financieel Effect

Dit artikel bevat nadere bepalingen over de vaststelling van het Netto Financieel Effect. Het eerste lid verplicht NS de maatregelen te treffen die redelijkerwijs van haar verwacht mogen worden om negatieve effecten van de ontwikkelingen genoemd in dit artikel te beperken. Redelijkerwijs betekent dat de maatregelen geen nadelig effect moeten hebben op de Prestatie-Indicatoren en/of dat de maatregelen niet moeten bestaan uit het steeds doorberekenen van de verhoogde gebruiksvergoeding in de tarieven voor vervoersbewijzen. In dit artikel wordt onderscheid gemaakt tussen twee ontwikkelingen: (i) ontwikkelingen genoemd in het tweede lid en (ii) ontwikkelingen

CONCEPT

genoemd in het achtste lid. Ontwikkelingen genoemd in het tweede lid zien op omstandigheden die buiten de invloedssfeer van NS liggen en in belangrijke mate, zo niet geheel, worden veroorzaakt door handelen van de overheid. Als deze omstandigheden zich voordoen, doorlopen NS en de Concessieverlener het proces, zoals geschetst in het derde tot en met het zevende lid. Hierbij ligt de nadruk op het onderbouwen van het Netto Financieel Effect de navolgbaarheid daarvan in relatie tot de meest recente verantwoordings- en prognosecijfers. Indien een onderbouwing niet mogelijk is, maakt NS een zo accuraat mogelijke inschatting van het Netto Financieel Effect. NS moet daarbij zoeken naar maatregelen om de financiële impact van de in het tweede lid genoemde ontwikkelingen zoveel mogelijk te beperken. NS neemt deze maatregelen mee in de opgave van het netto financieel effect. De concessieverlener kan de opgave van NS van het netto financieel effect laten verifiëren.

Ontwikkelingen in het achtste lid hebben betrekking op een aantal specifieke ontwikkelingen voor zover deze de balans in de Concessie verstoren. Als deze ontwikkelingen zich voordoen, indachtig de genoemde drempelbedragen, gaan de Concessieverlener en NS in overleg om de voorwaarden te bespreken om de Concessie te wijzigen of om ontheffing te verkrijgen.

Artikel 77. Riscoverdelingsafspraak reizigerskilometers

De aanleiding voor dit artikel is de onzekerheid in reizigerskilometers als gevolg van het structurele gedragseffect na de coronapandemie. Forenzen werken sinds de coronapandemie meer thuis. Het effect hiervan op de reizigerskilometers wordt in de nu beschikbare reizigersprognoses ingeschat op 13%, maar onzeker is of dit gedurende de concessieperiode afneemt, gelijk blijft of toeneemt. Van NS mag verwacht worden dat zij een beperkte mate van schommelingen, als gevolg van endogene en (deels) exogene ontwikkelingen, opvangt. Dit in het kader van de normale bedrijfsvoering en bijbehorende normale bedrijfsrisico's. De Concessieverlener en NS spreken in dit artikel een risicoverdelingsmaatregel af, waarbij er over en weer sprake is van een vergoeding als het gerealiseerde aantal reizigerskilometers zich buiten deze bandbreedte voor bedrijfsrisico bevindt.

Uitgangspunt voor de risicoverdeling vormen de reizigerskilometers conform het midden-scenario in de voorjaarsprognose 2023. Binnen een bandbreedte voor bedrijfsrisico ligt het opbrengstrisico volledig aan de zijde van NS. In een apart document, overeen te komen tussen NS en Concessieverlener, is deze bandbreedte gekwantificeerd. De bandbreedte is voor de eerste jaren van de concessieperiode kleiner dan voor de latere jaren. Daarmee wordt recht gedaan aan jaar-op jaareffecten en het feit dat NS op langere termijn meer ruimte heeft om in de bedrijfsvoering in te spelen op afwijkende reizigerskilometers. Ieder jaar wordt op basis van de door NS in het voorjaar verstrekte verantwoordingsinformatie over het afgelopen jaar gecontroleerd:

- bevindt het gerealiseerde aantal reizigerskilometers zich binnen de bandbreedte, dan vindt er geen vergoeding plaats;
- ligt het gerealiseerde aantal reizigerskilometers onder de bandbreedte, dan verstrekt de Concessieverlener een vergoeding aan NS in de zin van de PSO-Verordening;
- ligt het gerealiseerde aantal reizigerskilometers boven de bandbreedte, dan verstrekt NS een vergoeding aan de Concessieverlener.

De hoogte van de vergoeding wordt berekend door het verschil tussen de grens van de bandbreedte en het gerealiseerde aantal reizigerskilometers te vermenigvuldigen met de gemiddelde opbrengst per reizigerskilometer (yield) in het desbetreffende jaar. Deze yield is opgenomen in een apart document. Bij de vergoeding wordt een verdelingsverhouding van 25/75 gehanteerd: NS draagt buiten de bandbreedte 25% van het risico; de Concessieverlener 75%. De reden hiervoor is om een stimulans voor NS in deze regeling op te nemen om ook buiten de bandbreedte de financiële impact van afwijkende reizigerskilometers zo goed mogelijk in de

CONCEPT

bedrijfsvoering op te vangen. Betaling van de vergoeding vindt plaats uiterlijk op 15 december. De totale vergoeding van de Concessieverlener aan NS wordt over de hele looptijd van de concessie gemaximeerd tot een bedrag van € 410 miljoen.

Gedurende de looptijd van de concessie wordt op twee momenten een verandering in de reizigerskilometers voorzien: bij de introductie van een nieuw tariefstelsel (zie artikel 30) en de overgang naar een nieuw registratiesysteem van reizigerskilometers binnen NS:

- Het uitgangspunt bij de ontwikkeling van een nieuw tariefstelsel is dat het nieuwe tariefstelsel opbrengstneutraal wordt ingevoerd. De verwachting is dat de invoering van het nieuwe tariefstelsel zal leiden tot een stijging van het aantal reizigerskilometers. Dat bekent dus dat NS na de invoering van het nieuwe tariefstelsel meer reizigerskilometers zal rijden, terwijl daar geen extra opbrengsten tegenover staan. Na de invoering van het nieuwe tariefstelsel zullen de bovengrens en de ondergrens worden verhoogd met de stijging van het aantal reizigerskilometers die het gevolg is van de invoering van het nieuwe tariefstelsel. Daarmee wordt verzekerd dat de risicoverdelingsafspraken materieel dezelfde uitwerking hebben als in de situatie voor de invoering van het nieuwe tariefstelsel, zoals bedoeld in het zevende lid. Daarnaast zullen NS en de Concessieverlener bekijken wat de gevolgen van het nieuwe tariefstelsel op de yield zijn en of die gevolgen nog moeten leiden tot een aanpassing van het bepaalde in dit artikel en/of het aparte document.
- Ten tijde van de verlening van de Concessie gebruikt NS het programma SOFA om het aantal reizigerskilometers vast te stellen. NS zal tijdens de concessieperiode overstappen op een nieuw systeem, namelijk Flux. De verwachting is dat SOFA en Flux bij hetzelfde reizigersgedrag tot een (iets) andere output aan reizigerskilometers zullen komen. De getallen in de tabellen in het documentzijn gebaseerd op de reizigerskilometer-output van SOFA. Bij de invoering van Flux zal het aparte document worden aangepast aan de reizigerskilometer-output van Flux. Daarmee wordt verzekerd dat de risicoverdelingsafspraken materieel dezelfde uitwerking hebben als in de situatie voor de overgang naar het nieuwe systeem, in de zin van het achtste lid.

Artikel 78. Onvoorziene omstandigheden en gevolgen daarvan

Gedurende de looptijd van de Concessie kunnen externe ontwikkelingen plaatsvinden die effect kunnen hebben op (de uitvoerbaarheid van) de verplichtingen van NS die onder de Concessie vallen. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij (voorgenomen) wijzigingen van wet- en regelgeving of omstandigheden die buiten de invloedssfeer van NS liggen, zoals COVID-19. Met dit artikel wordt geregeld dat de Concessieverlener en NS in overleg treden als deze wijzigingen of omstandigheden effect hebben op de verplichtingen die NS op grond van deze concessie heeft. In het tweede lid wordt gedoeld op omstandigheden die buiten de invloedssfeer van NS liggen en waarvan de gevolgen groter zijn dan redelijkerwijs verwacht mocht worden.

Artikel 80. Ontheffing

NS kan de Concessieverlener verzoeken om ontheffing te verlenen van de verplichtingen zoals opgenomen in de in het eerste lid genoemde artikelen. Bij de afweging rondom het ontheffingsverzoek zullen in ieder geval de maatschappelijke belangen meegewogen worden. De tijdigheid van het indienen van het ontheffingsverzoek hangt af van de omstandigheden van het geval. In de regel zal slechts in uitzonderlijke, specifieke situaties ontheffing worden verleend. Een ontheffing van de naleving van de artikelen 8 en Bijlage 10 inzake het Volume van de Concessie zal enkel worden verleend in het geval van zwaarwegende en niet in de Concessie voorziene omstandigheden omdat artikel 8 al de omstandigheden beschrijft waaronder dat Volume kan worden aangepast.

CONCEPT

Artikel 81. Looptijd en overgangsrecht

De Concessie heeft ingevolge het eerste lid een looptijd van bijna negen jaar.

Hoewel de concessie eindigt per 24 december 2033, zijn er enkele artikelen die naar hun aard worden geacht ook na die datum, tot en met 31 december 2034, van kracht te blijven. Dit zijn de artikelen zoals genoemd in het tweede lid en welke zien op de (financiële) verantwoording van NS over het vervoerplanjaar 2033.

De bevoegdheid van de concessieverlener om een audit te verzoeken op grond van artikel 56, vijfde lid, blijft na 24 december 2033 in stand voor zover de audit betrekking heeft op de in artikel 56, eerste lid, onderdeel b, bedoelde jaarrapportage en de totstandkoming daarvan.

Bijlage 2. CIS

NS dient informatie over activiteiten, benoemd in deze Bijlage, die NS verricht binnen de scope van de Concessie beschikbaar te maken in een Concessie Informatie Systeem (CIS). In deze bijlage is de voorgeschreven informatie voor dat CIS opgenomen en voorzien van nadere specificaties. Gegevens in het CIS zijn in absolute aantallen per kalendermaand beschikbaar tenzij anders aangegeven (en kunnen dus ook over meerdere maanden worden geaggregeerd, ook tot jaartotalen) en worden door NS voor zover niet anders aangegeven maandelijks geüpdatet. De basis van de gevraagde data wordt gevormd door het Model Informatie Profiel OV (MIPOV 2008 inclusief addenda). NS verstrekt de gegevens in de frequentie en vorm zoals beschreven in Bijlage 2.

Bijlage 3 en 4. Verantwoording

Naast dat door NS wordt gerapporteerd over de Prestatie-Indicatoren, Informatie-Indicatoren en Programma's rapporteert NS over de overige in deze Concessie opgenomen verplichtingen en de samenwerking met andere partijen en de resultaten die met betrokken partijen zijn behaald. In de Halfjaarrapportage doet NS dit op hoofdlijnen. NS gaat daarbij in op die punten waar ontwikkelingen zijn ten opzichte van het afgelopen half jaar, waarbij aandacht is voor de (negatieve) afwijkingen ten opzichte van de resultaten gedurende de eerste helft van het vorige jaar voor zover beschikbaar en maatregelen ter beheersing van deze afwijkingen.

De Informatie-Indicatoren met betrekking tot de Klantoordelen worden op jaarbasis gerapporteerd.

Onder laagfrequente verbindingen, zoals genoemd in het derde lid, wordt verstaan: verbindingen met een frequentie van twee of minder per uur. Onder hoogfrequente verbindingen wordt verstaan: verbindingen met een frequentie van vier of meer per uur.

In aanvulling op de Prestatie-Indicator 'Impactvolle verstoringen veroorzaakt door NS' rapporteert NS in de jaarverantwoording over de impactvolle verstoringen. Bij het gegeven reisadvies wordt gerapporteerd in lijn met de afspraken omtrent de Prestatie-Indicator 'Kwaliteit van Reisinformatie inclusief verstoringen'. Bij de beschrijving van de maatregelen wordt ook ingegaan op de maatregelen die door of samen met de Infrastructuurbeheerder zijn ondernomen of worden ondernomen om in het vervolg impactvolle verstoringen te voorkomen, versneld op te lossen of gevolgen te verzachten.

CONCEPT

Met het opnemen van een overzicht van de tien slechtst presterende reisrelaties op het gebied van zitplaatskans 2e klas spits en dal (en later stop-stoptrajecten voor zitplaatstijd) en reizigerspunctualiteit[48] 3 en 10 minuten in de halfjaar- en jaarrapportage geeft NS inzicht in reisrelaties die slechter presteren dan het landelijk gemiddelde. De Concessieverlener vraagt tevens van NS om een kwalitatieve toelichting te geven op de gerapporteerde prestaties. Ter inleiding geeft NS een algemene toelichting op de overzichten over haar wijze van sturen op reizigerspunctualiteit[49] en zitplaatskans. De Concessieverlener verwacht van NS dat zij zich inzet voor goede prestaties op alle reisrelaties. NS en de Concessieverlener hanteren tegelijkertijd als uitgangspunt dat de (bij)sturing niet ten koste zou moeten gaan van het landelijk gemiddelde. Door de top tien te rapporteren maakt NS duidelijker dan voorheen welke prestaties eventueel achterblijven ten opzichte van het landelijke gemiddelde. NS geeft zo invulling aan een meer gedifferentieerd inzicht in reizigerspunctualiteit en zitplaatskans. De overzichten zullen als volgt worden opgesteld:

- De tien slechtst presterende reisrelaties[50] m.b.t. reizigerspunctualiteit HRN 3 en 10 minuten op basis van grootste negatieve impact op de Prestatie-indicator[51], en een kwalitatieve toelichting daarop, samen met de infrastructuurbeheerder.
- De tien slechtst presterende reisrelaties m.b.t. zitplaatskans 2e klas spits en 2e klas dal zo lang die Prestatie-indicator van toepassing is, of stop-stop-trajecten[52] m.b.t. zitplaatstijd 2e klas spits en 2e klas dal zodra overgegaan is op die Prestatie-Indicator – in beide gevallen op basis van grootste negatieve impact op de Prestatie-Indicator - en een kwalitatieve toelichting daarop

In de (half)jaarverantwoording zal naast een landelijk cijfer voor het algemeen klantoordeel ook een cijfer per landsdeel worden opgenomen. Op basis van de huidige systematiek van de OV-Klantbarometer is het mogelijk om een representatieve rapportage te maken op het niveau van 5 landsdelen. NS geeft zo invulling aan een meer gedifferentieerd inzicht in het algemeen klantoordeel.

Bijlage 6. Eisen aan het vervoerplan

Het Vervoerplan van NS bevat verplichte onderdelen die jaarlijks worden beschreven en voortkomen uit de eisen die in de Concessie worden gesteld. NS gaat in het Vervoerplan 2025 in op de punten die in Bijlage 6 zijn opgenomen en besteedt aandacht aan de implementatie van de Concessie. NS legt het Vervoerplan 2025, in lijn met artikel 51 twaalfde lid, uiterlijk 1 december 2024 aan de Concessieverlener voor. In de daaropvolgende jaren gaat NS in op die punten waar ontwikkelingen (zullen) zijn ten opzichte van het voorgaande Vervoerplan. Het Vervoerplan bevat diverse maatregelen en plannen die gericht zijn op het verbeteren van de tevredenheid van de NS-reiziger. Het Vervoerplan laat daarnaast zien hoe NS voldoet aan de verplichtingen van de Concessie en hoe NS oplossingen implementeert om het treinvervoer te verbeteren. De tabel in Bijlage 6 geeft een overzicht van de onderdelen die ten minste door NS worden opgenomen in het Vervoerplan.

[48] Dit is een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid voor NS en de Infrastructuurbeheerder.

[49] Samen met de infrastructuurbeheerder

[50] Een reisrelatie is een relatie tussen een vertrekstation en een aankomststation, waartussen een reis op enkel het hoofdrailnet (al dan niet met overstap) mogelijk is; bijvoorbeeld Utrecht Vaartsche Rijn – Schiphol. Het betreft dus de 'reis van de reiziger'.

[51] De impact van een reisrelatie op de KPI is het verschil tussen de totaalscore van de KPI inclusief en exclusief de betreffende reisrelatie. In formulevorm voor reizigerspunctualiteit ter illustratie: $Impact_j = \frac{\sum_{i=1}^{n} b_i}{\sum_{i=1}^{n} t_i} - \frac{(\sum_{i=1}^{n} b_i) - b_j}{(\sum_{i=1}^{n} t_i) - t_i}$, waarbij $Impact_j$ de impact van reisrelatie *j* op het totaalcijfer is, b_i het aantal reizen binnen de normtijd op reisrelatie *i*, t_i het totaal aantal reizen op reisrelatie *i* en *n* het totaal aantal reisrelaties. Bij gelijke scores op reizigerspunctualiteit voor twee reisrelaties is de impact op de KPI van de reisrelatie met de meeste reizigers het grootst. De omvang van de reisrelatie wordt op deze wijze meegewogen in de totstandkoming van de top 10.

[52] Een stop-stop-traject is een traject op het hoofdrailnet tussen twee stations, waartussen een trein géén stop maakt bij een ander station; bijvoorbeeld Utrecht Centraal – Amsterdam Amstel (IC) of Utrecht Centraal – Utrecht Zuilen (Sprinter).

CONCEPT

Bijlage 9. Overzicht samenwerking

In de samenwerkingsstrategie die is opgesteld staat de samenwerking over de onderwerpen beschreven voor de stakeholders uit artikel 39, eerste lid, onderdeel a tot en met h. In onderstaande tabel staan niet de thema's voor de Infrastructuurbeheerder en Consumentenorganisaties, deze zijn als aparte artikelen, 40 en 41, opgenomen.

Bijlage 10. Volume van de Concessie

Onder 1.b.i zijn de 'vastgelegde stappen' beschreven. Dit zijn productstappen die onderdeel uitmaken van het Programma Hoogfrequent Spoor. Wanneer deze stappen exact gezet kunnen worden is bij gunning van de concessie onbekend. Dit komt omdat dit afhankelijk is van het gereedkomen van de infrastructuur, de vervoersvraag en de woningbouwopgave. Samen met het productiemodel levert NS de zogenaamde MLT Roadmap, waarin NS verder vooruitblikt op welke stappen zij voornemens is te zetten.

In b.ii zijn de 'overige stappen' beschreven. NS is gerechtigd in de genoemde jaren deze stappen te zetten en hier (dus) capaciteit voor aan te vragen op grond van de concessie. Gedurende de actualisatie heroverweegt IenW of zij frequenties op trajecten wil verhogen tot minimaal 4x per uur waar de infrastructuur dat toelaat. Dat kan invloed hebben op de in b.ii genoemde stappen.

Bijlage 11. Minimaal op te leveren informatie bij overgang Concessie

Deze bijlage behoort bij de artikelen 71 tot en met 73 en geeft voor de onderdelen overgang rollend materieel, productiemiddelen niet zijnde rollend materieel en NS-reizigersdata aan welke informatie door NS minimaal op aanvraag geleverd moet worden.

Bijlage 12. Geld terug bij vertraging

In deze bijlage is een beknopte weergave van de GTBV-regeling opgenomen. De vergoedingentabel zoals deze ten tijde van de gunning van de Concessie is gepubliceerd door NS op haar website is middels een link in deze bijlage opgenomen. Deze vergoedingentabel, maar ook de randvoorwaarden, kunnen nog wijzigen vóór het moment van inwerkingtreding van de Concessie en zullen ingaan op het moment van inwerkingtreding. Een eventuele wijziging van de GTBV-regeling, zoals de vergoedingentabel als de voorwaarden, mag ten aanzien van de gemiddelde NS-reiziger niet aanmerkelijk nadelig worden gewijzigd. De Consumentenorganisaties worden betrokken bij wijzigingen van de GTBV-regeling.

CONCEPT