

# Sturen bij open toegang – een eerste verkenning

Bijlagenrapport

JULI 2023

# Inhoudsopgave

Bijlage A: Factsheet algemene regels versus concessies.....04

Bijlage B: Quick scan Europese voorbeelden .....54

Bronnenlijst.....79



# Dit document

Dit document betreft de bijlage bij het rapport ‘Sturen bij open toegang – een eerste verkenning’.

Deze bijlage bevat:

- Een uitwerking van de verschillen in regulering door middel van concessies en door middel van algemene regels

*Dit betreft de beantwoording van onderzoeksvraag A*

- De resultaten van een quick-scan naar de regulering van open toegang in een aantal andere Europese landen dan Nederland

*Dit betreft de beantwoording van onderzoeksvraag B*

Deze onderdelen zijn een deel van de onderbouwing van hetgeen in het hoofdrapport ‘Sturen bij open toegang – een eerste verkenning’ is beschreven.

*Het hoofdrapport betreft de beantwoording van onderzoeksvraag C*



# Factsheet over de verhouding tussen algemeen geldende en concessieregels

4 APRIL 2023

# Inhoudsopgave

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Inleiding.....                     | 06 |
| Structuur document.....            | 08 |
| Bronnenlijst.....                  | 09 |
| Dienstregeling.....                | 06 |
| Comfort en Service.....            | 20 |
| Ticketing en Tarieven.....         | 30 |
| Externe Effecten.....              | 36 |
| Samenwerking met stakeholders..... | 42 |
| Monitoring en handhaving.....      | 48 |



# Inleiding: regulering van open toegang

## Aanleiding: beleidsontwikkeling over open toegang

De meest optimale verhouding tussen concessieervoer en open toegang op het spoor is voor politici en beleidsmakers een belangrijk onderwerp. Een eventuele verandering in deze verhouding, bijvoorbeeld door meer open toegang mogelijk te maken, heeft consequenties voor het vervoersproduct voor de reiziger en voor het functioneren van het spoorsysteem als geheel.

Het is daarom dat IenW werkt aan een 'beleidskader open toegang'. Centraal in dit nog te ontwikkelen beleidskader staat de vraag hoe de gewenste kwaliteit en continuïteit van het vervoersproduct voor de reiziger geborgd kan blijven wanneer de verhouding tussen concessieervoer en open toegang wijzigt.

## Regulering als beleidsinstrument om te sturen op open toegang

Om te sturen op haar beleidsdoelen binnen de spoorsector heeft IenW meerdere beleidsinstrumenten voor handen. Regulering is één van deze instrumenten. In het integraal afwegingskader (IAK) wordt dit het "stellen van ge- en verboden" genoemd. Naast deze ge- en verboden zet de overheid ook andere beleidsinstrumenten in zoals subsidies, heffingen en zelfregulering.

Kenmerkend voor de spoorsector is dat er niet één overheid is die tot regulering komt. Regulering is een meerlagig proces: op Europees, nationaal en decentraal niveau stellen overheden ge- en verboden. Deze regulering door verschillende overheden kent een nauwe verwevenheid. Bijvoorbeeld, op Europees niveau worden regels gesteld over concessieverlening. Deze regels zijn op nationaal niveau omgezet naar nationale wet- en regelgeving. Op basis van deze nationale wet- en regelgeving stellen decentrale overheden via een regionale concessie ge- en verboden voor het regionale openbaar vervoer.

# Inleiding: regulering van open toegang

## Doel van deze factsheet

Deze factsheet bevat een analyse van de manier waarop in de spoorsector wordt gestuurd met ge- en verboden. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen het reguleren door het stellen van algemene regels (die gelden voor iedereen die toegang tot het spoor wil) en regulering via concessies (die alleen gelden voor een concessiehouder). Zoals zal blijken, verschilt de verhouding tussen beide reguleringsvormen per beleidsthema.

De reden voor dit onderscheid is dat het stellen van ge- en verboden via concessies niet leidt tot regulering van open toegang. Bij een mogelijke uitbreiding van open toegang staat daarom de overheid voor de vraag: moeten we – in plaats van regulering via concessies – algemeen geldende regels gaan stellen voor opentoegeangvervoer?

Om deze vraag te beantwoorden, is eerst noodzakelijk om tot een beschrijving van de huidige reguleringskeuzes te komen. Daarvoor dient deze factsheet. De structuur van deze factsheet staat beschreven op de volgende sheet.



|   |                                         |                                     |                                                |                                    |                                               |                                          |
|---|-----------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------|
| B | <a href="#">Dienstregeling</a>          | <a href="#">Comfort en Service</a>  | <a href="#">Ticketing en tarieven</a>          | <a href="#">Externe effecten</a>   | <a href="#">Samenwerking met stakeholders</a> | <a href="#">Monitoring en handhaving</a> |
|   | <a href="#">Route</a>                   | <a href="#">Toegankelijkheid</a>    | <a href="#">Betaalmiddel</a>                   | <a href="#">Duurzaamheid</a>       | <a href="#">Vervoerders</a>                   | <a href="#">Transparantie van data</a>   |
|   | <a href="#">Frequentie</a>              | <a href="#">Comfort materieel</a>   | <a href="#">Tarieven</a>                       | <a href="#">Sociale veiligheid</a> | <a href="#">Decentrale overheden</a>          | <a href="#">Consultatierecht</a>         |
|   | <a href="#">Reistijd</a>                | <a href="#">Reisassistentie</a>     | <a href="#">Boekingsvoorwaarden</a>            | <a href="#">Spoorwegveiligheid</a> | <a href="#">Infrastructuurbeheerder</a>       | <a href="#">Benchmarking</a>             |
|   | <a href="#">Bedieningstijden</a>        | <a href="#">Fietsen in de trein</a> | <a href="#">Verkoop en betaling via derden</a> | <a href="#">Omgeving</a>           | <a href="#">Consumentenorganisaties</a>       | <a href="#">Sanctionering</a>            |
|   | <a href="#">Punctualiteit en uitval</a> | <a href="#">Reisinformatie</a>      |                                                |                                    |                                               |                                          |
|   | <a href="#">Spreiden</a>                | <a href="#">Service</a>             |                                                |                                    |                                               |                                          |
|   | <a href="#">Vervangend vervoer</a>      |                                     |                                                |                                    |                                               |                                          |
|   | <a href="#">Capaciteit op het spoor</a> |                                     |                                                |                                    |                                               |                                          |

## Structuur document

Het document is ingedeeld aan de hand van een zestal relevante beleidsthema's, namelijk dienstregeling, comfort en service, ticketing en tarieven, externe effecten, samenwerking met stakeholders en monitoring en handhaving. De beleidsthema's zijn vervolgens onderverdeeld naar sub-thema's.

Dit is een **doorklikbaar document**, wat betekent dat er op de onderstreepte termen geklikt kan worden om gemakkelijk door het document te navigeren. Door linksboven op het **Berenschot logo** te klikken, komt u altijd weer op deze startpagina terecht.

# Bronnenlijst

## EU wetgeving

- PSO: <http://data.europa.eu/eli/reg/2007/1370/oj>
- SERA: <http://data.europa.eu/eli/dir/2012/34/oj>
- TSI-PRM (1300/2014): <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A02014R1300-20220531>
- TSI-TAP (454/2011): <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/ALL/?uri=CELEX%3A32011R0454>
- TSI-NOI (1304/2014): <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A32014R1304>

## Nationale wetgeving

- Wp2000 (Wet personenvervoer): <https://wetten.overheid.nl/BWBR0011470/2022-05-01#HoofdstukIV>
- Bp2000 (Besluit personenvervoer): <https://wetten.overheid.nl/BWBR0011982/2022-01-01/0#Hoofdstuk6>
- Spw (Spoorwegwet): <https://wetten.overheid.nl/BWBR0015007/2022-01-01>
- Besluit capaciteitsverdeling: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0017627/2017-04-10>

## Overig

- ProRail Netverklaring 2023 (2022)
- CROW Modelconcessie “Standaard Hoofdstukindeling Aanbestedings- en Concessiedocumenten”
- Definitief Programma van Eisen Europese aanbesteding openbaar vervoer Drechtsteden, Alblasserwaard-Vijfheerenlanden (DAV) (2017)
- HRN-Concessie 2015-2025: [https://www.ns.nl/binaries/ht\\_1533714788418/content/assets/ns-nl/over-ons/concessie-voor-het-hoofdrailnet-2015-2025.pdf](https://www.ns.nl/binaries/ht_1533714788418/content/assets/ns-nl/over-ons/concessie-voor-het-hoofdrailnet-2015-2025.pdf)

Zowel het Programma van Eisen (PvE) voor de nieuwe HRN-concessie 2025-20xx als het nieuwe Besluit toegankelijkheid OV zijn (nog) niet meegenomen bij de opstelling van deze factsheet. Reden hiervoor is dat beide documenten ten tijde van het opstellen van deze factsheet (augustus 2022) nog niet openbaar of vastgesteld waren.

# Overzichtspagina – Dienstregeling

De dienstregeling betreft de door de spoorwegonderneming geplande en openbaar gemaakte uitvoering van de openbaar vervoersdiensten zoals vastgesteld na verdeling van de capaciteit door de Infrastructuurbeheerder. Er is een aantal aspecten dat samenhangt met de dienstregeling, namelijk:

- [De route](#) die een vervoerder rijdt
- [De frequentie](#) waarmee een vervoerder rijdt
- [De reistijd](#) van verbindingen
- [De bedieningstijden](#) van het vervoer tussen stations
- [De punctualiteit en uitval](#) van de verbindingen
- [De spreiding](#) van reizigers
- [Vervangend vervoer](#) bij storingen of werkzaamheden
- [De beschikbare capaciteit](#) op het spoor

# Dienstregeling – Route (incl. aansluitingen)

| Algemene regels                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Aanvullende eisen concessieervoer                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Een vervoerder die openbaar vervoer verricht, verstrekt aan degene die daarom verzoekt ten behoeve van het voeden en actualiseren van een reisinformatiesysteem ten minste gegevens inzake ... de door de vervoerder gegarandeerde overstapmogelijkheden binnen de dienstregeling (Art. 10.1.b Bp2000) | Prestatiegebied aangeboden vervoer: het aangeboden vervoer voldoet aan de reizigersvraag en draagt bij aan de bereikbaarheid van met name de grote steden en economische kerngebieden, in het bijzonder gedurende de spits en aan de bereikbaarheid van, tussen en binnen de landsdelen. (Art. 4 HRN-Concessie 2015-2025) | De genoemde algemene regels gaan over de verplichting van vervoerders om reisinformatie te verstrekken die raken aan de route die gereden moet worden. Op basis van de algemene regels is sturing op de route van OT-vervoerders niet mogelijk. |
| Aan het uitwisselen van dienstregelingsgegevens zijn eisen verbonden zodat iedere spoorwegonderneming correcte en actuele dienstregelingsgegevens verstrekt (Bijlage 1, art. 4.2.1. Verordening 454/2011 (TSI-TAP)).                                                                                   | Aan een concessie worden in ieder geval voorschriften verbonden ten aanzien van: ... de wijziging, de openbaarmaking, de datum van ingang en de geldigheidsduur van de dienstregeling (Art. 32.2.f Wp2000)                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | In regionaal concessieervoer wordt de route als onderdeel van de dienstregeling gereguleerd. (Modelconcessie CROW en Concessie DAV)                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                 |

# Dienstregeling – Frequentie

| Algemene regels                                                                                                                                                                                                                      | Aanvullende eisen concessieervoer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Toelichting                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>In artikel 8 van het Besluit capaciteitsverdeling hoofdspoorweginfrastructuur staan eisen aan de minimale frequentie indien er sprake is van concurrerende capaciteitsaanvragen en de infrastructuur overbelast is verklaard.</p> | <p>Prestatiegebied reizigersgroei: het aangeboden vervoer is gericht op het genereren en accommoderen van de reizigersgroei. (Art. 4 HRN-Concessie 2015-2025)</p>                                                                                                                                                                                                                      | <p>In het algemeen geldt dat de frequentie van het treinaanbod niet is vastgelegd in algemene regels. De algemene regels gaan over de situatie dat er te weinig capaciteit beschikbaar is en er geprioriteerd moet worden.</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                      | <p>NS stemt haar dienstregeling aantoonbaar af op de reizigersvraag. NS toont dit tenminste aan voor het landelijke, interregionale en regionale vervoeraanbod en de vervoersvraag op deze niveaus. (Art. 43 HRN-Concessie 2015-2025). Verder moet NS voldoen aan de minimale bediening genoemd in artikel 44. Verder staan er frequentie-eisen voor de HSL-zuid diensten (61 ev).</p> |                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                      | <p>In regionaal concessieervoer worden de frequenties als onderdeel van de dienstregeling gereguleerd. (Modelconcessie CROW)</p>                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Voor de MerwedeLingelijn zijn de frequenties en de dienstregeling aan de hand van een dienstregeling voorgeschreven in het PvE. (Concessie DAV)</p>                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                      | <p>In regionaal concessieervoer wordt de vervoergarantie en zitplaatskans als onderdeel van de dienstregeling gereguleerd. (Modelconcessie CROW)</p>                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |

# Dienstregeling – Reistijd

| Algemene regels | Aanvullende eisen concessie vervoer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Toelichting                                         |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Geen            | <p>Prestatiegebied deur-tot-deur reis: de reizigers wordt een soepele deur-tot-deur reis geboden, waaronder in ieder geval het verbeteren van de reistijd in de totale keten en de adequate aansluiting op het vervoer met andere modaliteiten wordt begrepen. (Art. 4 HRN-Concessie 2015-2025)</p> <hr/> <p>Artikel 30 HRN-concessie: verbetering reistijden en maximale rijsnelheid.</p> <hr/> <p>Diverse passages over reistijd HSL-zuid diensten (artikel 61 ev HRN-concessie)</p> <hr/> <p>Voor de MerwedeLingelijn worden frequenties en vertrektijden (en dus reistijden) aan de hand van een dienstregeling voorgeschreven in het PvE. (Concessie DAV)</p> | Eisen aan reistijd worden in concessies vastgelegd. |

# Dienstregeling – Bedieningstijden

| Algemene regels                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Aanvullende eisen concessieervoer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>In Art. 8 van het besluit capaciteitsverdeling hoofdspoorweginfrastructuur zijn minimale bedieningstijden – in geval van overbelastverklaring van de infrastructuur - opgenomen. Hierin staan de minimale eisen aan de hoeveelheid paden en bedieningsfrequentie naar tijdstip van de dag opgenomen, zowel voor het gehele netwerk als voor specifieke relaties.</p> | <p>NS bedient de ‘grote’ stations, vermeld in de bijlage 5, van 06.00 tot 24.00 uur minimaal twee keer per uur in iedere richting; NS bedient de ‘overige’ stations, vermeld in de bijlage 5, op werkdagen van 06.00 tot 20.00 uur, minimaal twee keer per uur in iedere richting en daarna tot 24.00 uur alsmede in het weekend van 06.00 tot 24.00 uur, minimaal één keer per uur in iedere richting; (Art. 44 HRN-Concessie 2015-2025)</p>        | <p>Waar concessies vaak in grote mate van detail de minimale bedieningstijden voorschrijven, ziet de opname van bedieningstijden in de capaciteitsverdeling enkel op het meewegen van dit criterium bij de verdeling van capaciteit in het geval van conflicterende aanvragen. Daarmee is er dus geen sprake van sturing op het daadwerkelijk aanbieden van treindiensten door vervoerders.</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>In de nacht van vrijdag op zaterdag en de nacht van zaterdag op zondag vertrekken de laatste reguliere intercitydiensten vanaf Rotterdam, Den Haag, Leiden, Utrecht, Amersfoort en Amsterdam rond 01.00 uur, of zoveel later als deze volgens de dienstregeling 2014 vertrekken, naar het eerstvolgende station zoals aangegeven in bijlage 4, mits op dat moment niet bediend door een nachtnetverbinding. (Art. 45 HRN-Concessie 2015-2025)</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>NS handhaaft het nachtnet Randstad (tussen Rotterdam Centraal, Delft, Den Haag Holland Spoor, Leiden Centraal, Schiphol, Amsterdam Centraal en Utrecht Centraal) zoals dat in dienstregelingjaar 2014 bestond. (Art. 45 HRN-Concessie 2015-2025)</p>                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>Voor de MerwedeLingelijn geldt dat bedieningstijden zijn voorgeschreven in het PvE. (Concessie DAV)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>In regionaal concessieervoer worden de tijdvensters en aansluitingen als onderdeel van de dienstregeling gereguleerd. (Modelconcessie CROW)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

# Dienstregeling – Punctualiteit en uitval

| Algemene regels                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Aanvullende eisen concessieervoer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Artikel 5.7: Prestatieregeling uit de Netverklaring ProRail 2022 (verplicht vanwege artikel 35, richtlijn 2012/34): ProRail past voor de spoorwegondernemingen in de marktsegmenten goederenvervoer en personenvervoer een prestatieregeling toe. De prestatieregeling stimuleert spoorwegondernemingen en ProRail om verstoringen zo gering mogelijk te houden en de prestaties van en op de hoofdspoorweginfrastructuur te verbeteren. De prestatieregeling heeft in potentie toegevoegde waarde omdat deze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tot een betere punctualiteit en benutting van de capaciteit op het spoor leidt;</li> <li>• tot het gebruik van minder belastende spoorvoertuigen voor de spoorweginfrastructuur leidt, of</li> <li>• het gebruik van de Betuweroute voor het vervoer van gevaarlijke stoffen stimuleert.</li> </ul> <p>De onderdelen van de prestatieregeling worden in de Toegangsovereenkomst vastgelegd. Meer specifiek: artikel 3.8. In artikel 3.8 staat opgenomen dat voor goederenvervoer de prestatieregeling gebaseerd is op 1) de punctualiteit, en 2) klanthinder als gevolg van onderbezetting van de verkeersleiding. Voor personenvervoer gelden andere criteria, namelijk: 1) vermindering van defecten aan spoorvoertuigen, en 2) geleverde treinpaden.</p> | <p>Prestatiegebied betrouwbaarheid: de dienstverlening is betrouwbaar met treinen die op tijd rijden en niet uitvallen. (Art. 4 HRN-Concessie 2015-2025)</p> <p>In regionaal concessieervoer wordt de punctualiteit van treindiensten gereguleerd. (Modelconcessie CROW)</p> <p>In het PvE van de concessie staan de eisen aan punctualiteit en uitval van de treinen over de de MerwedeLingelijn beschreven. (Concessie DAV)</p> | <p>De Netverklaring is een instrument om alle vervoerders te prikkelen op hun prestaties. De Netverklaring bevat alle informatie m.b.t. het spoor, inclusief een voorbeeld van een toegangsovereenkomst tussen ProRail en vervoerders. Het moet deze, naar art. 58 Spw., publiceren, maar is zelf geen bindende wet en regelgeving (N.B.: dit aandachtspunt geldt uiteraard ook op andere plekken in dit document waar naar de Netverklaring wordt verwezen).</p> |

# Dienstregeling – Spreiden

| Algemene regels | Aanvullende eisen concessieervoer                                                                                                                                                                                                                                                                     | Toelichting |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|                 | Na goedkeuring door de concessieverlener, nadat het proces als bedoeld in het tweede tot en met vierde lid is doorlopen en conform het vijfde lid, mag NS gefaseerd haar tarieven differentiëren naar tijdstip, gericht op het beter benutten van het spoorstelsel. (Art. 55 HRN-Concessie 2015-2025) |             |

# Dienstregeling – Vervangend vervoer (gepland en ongepland)

| Algemene regels                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Aanvullende eisen concessieervoer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Toelichting                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Een spoorwegonderneming die passagiersdiensten exploiteert heeft noodplannen en draagt ervoor zorg dat de uitvoering ervan deugdelijk wordt gecoördineerd teneinde bij een ernstige verstoring van de dienstverlening bijstand te verlenen aan passagiers als bedoeld in artikel 18 van verordening 1371/2007/EG (Art. 34a Wp2000)</p> <p>Artikel 16 van Verordening 1371/2007 stelt de randvoorwaarden aan de hand waarvan terugbetaling dan wel vervoer langs een andere route dient plaats te vinden. Dit staat tevens opgenomen in artikel 6.12 van de Toegangsovereenkomst die vervoerders overeenkomen met ProRail.</p> | <p>NS zorgt binnen 60 minuten nadat een verstoring is opgetreden voor vervangend vervoer. (Art. 41 HRN-Concessie 2015-2025)</p> <p>NS werkt samen met andere vervoerders om met name op grote knooppunten afspraken te maken over omreizen per bus, tram, metro of per trein. (Art. 41 HRN-Concessie 2015-2025)</p> <p>NS brengt reizigers die stranden (bijvoorbeeld door vertraging of uitval van de laatste trein) met vervangend vervoer naar hun eindbestemming in Nederland (tot de deur). (Art. 41 HRN-Concessie 2015-2025)</p> | <p>Algemene wet- en regelgeving borgt dat iedere vervoerder incidentmanagement inricht, gericht op de dienstverlening aan reizigers, alsmede beperking van de impact op (het overige treinverkeer op) het netwerk.</p> |
| <p>In artikel 6.2.9 van de Netverklaring van ProRail versie 2023 is het volgende opgenomen en nader uitgewerkt: voor het geval er sprake is van een gestoord bedrijf, incidenten of van een noodsituatie en ten behoeve van het herstel van het veilige en ongestoorde treinverkeer, dienen ProRail en spoorwegondernemingen afspraken te hebben gemaakt en voorbereid te zijn op het afhandelen van het treinincident. De beheerder heeft dit nader uitgewerkt in het 'Handboek Incidentmanagement Rail'.</p>                                                                                                                   | <p>Voor zolang reizigers ernstig in hun belang worden geschaad als gevolg van de afwijking van de dienstregeling door werkzaamheden op de in de dienstregeling voorziene trajecten of door bijzondere omstandigheden, draagt de concessiehouder zorg voor vervangend vervoer voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is. (Art. 34.2 Wp2000)</p>                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>In regionaal concessieervoer wordt de rituitval, vervangend vervoer en afwijkingen van de dienstregeling gereguleerd. (Modelconcessie CROW)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                        |

# Dienstregeling – Capaciteit op het spoor

| Algemene regels (geen aanvullende eisen in de concessie)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Om daadwerkelijk toegang tot het (Nederlandse) spoornetwerk te krijgen, moet een spoorwegonderneming capaciteit moeten aanvragen bij ProRail, en daartoe uiteindelijk een toegangsovereenkomst (per artikel 59 Spw) moeten ondertekenen. Deze toegangsovereenkomst is mede gebaseerd op de Netverklaring van ProRail en de algemene voorwaarden. In deze documenten staat de overeengekomen capaciteit en hoe de capaciteit op de dienstvoorzieningen wordt toegewezen (hoofdstukken 3 en 4 van de Netverklaring). Dit gehele stelsel vloeit voort uit Europese regels: Richtlijn 2012/34/EU; en Verordening 1370/2007. De capaciteit voor diensten moet ook ten dienste staan van de capaciteit op infrastructuur (Art. 7.2, 2017/2177 EU)</p> | <p>Het proces van aanvragen van capaciteit op het spoor om de gewenste dienstregeling te kunnen rijden en hoe ProRail vervolgens de capaciteit verdeelt, is sterk gereguleerd. De criteria in het besluit capaciteitsverdeling (bijvoorbeeld wel of geen absolute prioriteit voor treinen onder een concessie) bepalen in sterke mate of een vervoerder de gevraagde capaciteit ook toegedeeld krijgt.</p> |
| <p>Aanvullend kunnen daartoe nog via een algemene maatregel van bestuur regels worden gesteld over de verdeling van capaciteit. (Artikel 61 Spw)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>In Art. 8 van het besluit capaciteitsverdeling hoofdspoorweginfrastructuur zijn minimale bedieningstijden en frequenties – in het geval van overbelastverklaring van de infrastructuur - opgenomen. Hierin staan de minimale eisen aan de hoeveelheid paden en bedieningsfrequentie naar tijdstip van de dag opgenomen, zowel voor het gehele netwerk als voor specifieke relaties.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>Vooralsnog dienen vervoerders circa een jaar van te voren de gewenste capaciteit aan te vragen. Opentoeegangvervoerders dienen echter al 18 maanden voor de beoogde start van de dienst een melding te doen bij de ACM.</p>                                                                                                                                                                             |
| <p>De spoorwegonderneming die voornemens is capaciteit aan te vragen met het oog op het exploiteren van een passagiersvervoerdienst die niet deel uitmaakt van een concessie als bedoeld in artikel 20, eerste en vierde lid, van de Wet personenvervoer 2000, maakt daarvan uiterlijk achttien maanden voor aanvang van de geldigheidsperiode van de dienstregeling melding aan de Autoriteit Consument en Markt (ACM) en de beheerder. (Art. 57.4 Spw). Dit is voor een eventuele economische evenwichtstoets door de ACM. Deze toets kan er toe leiden dat de capaciteitsvraag wordt afgewezen.</p>                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

# Dienstregeling – Conclusie

- Waar in een concessie doorgaans alle aspecten van de dienstregeling in een behoorlijke mate van detail worden gespecificeerd, geldt dat dit bij uitstek het thema is waarop vervoerders in open toegang de vrijheid hebben om naar eigen inzicht invulling te geven aan dit kernelement van hun aanbod.
- De vrijheid van vervoerders is echter wel op enkele onderdelen gelimiteerd:
  - De criteria rondom capaciteitsverdeling door ProRail bepalen of een vervoerder de gewenste treinpaden krijgt om de gewenste dienstregeling te kunnen rijden;
  - Het resultaat van de eventuele economische evenwichtstoets door de ACM bepaalt in hoeverre het een vervoerder toegestaan wordt een bepaalde verbinding te bieden (waarbij deze evenwichtstoets alleen wordt gekoppeld aan de impact op een verleende concessie);
- De verplichtingen van vervoerders in het geval van verstoringen – o.a. verzorgen van vervangend vervoer – zijn in sterke mate gereguleerd.

# Overzichtspagina - Comfort en Service

Comfort en service draagt bij aan een gemakkelijk te gebruiken en toegankelijk vervoerproduct. Onderdelen van comfort en service zijn:

- [De toegankelijkheid](#) van treinreizen en het materieel
- [Het comfort](#) van het materieel
- [Reisassistentie](#) op stations
- Meenemen van [fietsen in de trein](#)
- [Reisinformatie](#) over de actuele situatie van de treindienst
- [Klantenservice](#) en service op stations

# Comfort en Service – Toegankelijkheid (1)

| Algemene regels                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Aanvullende eisen concessieervoer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Toelichting |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <p>In Verordening 1371/2007 is het volgende opgenomen: recht op vervoer, informatievoorziening aan personen met beperkte mobiliteit, toegankelijkheid bijstand aan boord, en voorwaarden waaronder bijstand wordt verleend. (Art. 19 – 22 &amp; 24 Verordening 1371/2007)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>Prestatiegebied reisgemak: de reizigers kunnen gemakkelijk gebruik maken van het spoorstelsel, waaronder: iv. treinen die (zelfstandig) toegankelijk zijn voor een ieder. (Art. 4 HRN-Concessie 2015-2025)</p>                                                                                                                                                                                                                                            |             |
| <p>De eisen voor toegankelijkheid zijn op Europees niveau vastgelegd in Verordening 1300/2014 (TSI PRM). In deze verordening is onder meer vastgelegd de ruimte beschikbaar voor rolstoelplaatsen in rollend materieel, de toegankelijkheid van treinen en de te gebruiken symbolen voor gereserveerde zitplaatsen. Voor treinen die voor invoering van de Verordening zijn goedgekeurd geldt het besluit toegankelijkheid en het Besluit toegankelijkheid in het OV.</p> <p>Daarnaast zijn de rechten van reizigers (zoals non-discriminatie, aansprakelijkheid en dergelijke) vastgelegd in Verordening 2021/782</p> | <p>Reisinformatie dient ook toegankelijk en begrijpelijk te zijn voor mensen met een functiebeperking. Dit betekent onder meer dat de informatie geschikt is voor reizigers met een visuele of auditieve beperking en dat de informatie voldoende duidelijk en eenvoudig is voor reizigers met een verstandelijke beperking. Waar nodig dient informatie te worden geboden die specifiek op deze doelgroep gericht is. (Art. 37 HRN-Concessie 2015-2025)</p> |             |
| <p>De eisen waaraan een toegankelijk voertuig, station of toegankelijke halte aan moet voldoen, zijn neergelegd in art. 4 en 5 Besluit toegankelijkheid openbaar vervoer.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |             |
| <p>In artikel 26, eerste lid, van de Spoorwegwet staat dat de rechthebbende van een station er voor moet zorgdragen dat reizigers een veilige en adequate toegang hebben tot perrons en spoorvoertuigen</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>Artikel 32 van de HRN-concessie stelt onder meer eisen aan de zelfstandige toegankelijkheid van het materieel.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |             |

## Comfort en Service – Toegankelijkheid (2)

| Algemene regels                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Aanvullende eisen concessieervoer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Toelichting |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <p>Tevens dient een vervoerder die openbaar vervoer verricht, aan degene die daarom verzoekt ten behoeve van het voeden en actualiseren van een reisinformatiesysteem ten minste gegevens te verstrekken inzake ... de mate van toegankelijkheid voor reizigers met een handicap van haltes, stations en voertuigen die door de desbetreffende vervoerder worden gebruikt voor het verrichten van openbaar vervoer. (Art. 10.1.g Bp2000)</p> <p>De toegankelijkheid van voertuigen is ook in art. 4.2.6.1. van Verordening 454/2011 (TSI-TAP) gereguleerd.</p> <hr/> <p>Ook met het oog op de herkenbaarheid en toegankelijkheid van het vervoer van personen kunnen bij ministeriële regeling regels worden gesteld inzake de inrichting en uitrusting van trein, metro, tram, bus en auto. (Art. 75 Bp2000)</p> <p>Bij algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld over het minimale niveau van toegankelijkheid van het openbaar vervoer dat concessieverleners middels voorschriften dienen veilig te stellen bij concessieverlening. Deze regels bevatten in ieder geval eisen aan de toegankelijkheid van het openbaar vervoer ten behoeve van reizigers met een handicap. (Art. 32.3 WP2000)</p> <hr/> | <p>Ten behoeve van het verbeteren van de zelfstandige toegankelijkheid voor reizigers met een functiebeperking, neemt NS ten aanzien van haar materieel, met uitzondering van het hogesnelheidsmaterieel verschillende maatregelen (Art. 32 HRN-Concessie 2015-2025)</p> <hr/> <p>In regionaal concessieervoer wordt de toegankelijkheid van materieel gereguleerd. (Modelconcessie CROW)</p> |             |

# Comfort en Service – Comfort materieel

| Algemene regels                                                                                                                                                 | Aanvullende eisen concessieervoer                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Toelichting |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Geluidshinder van stilstaan, starten, langsrijden en in de bestuurderscabine zijn aan regels binnen de TSI NOISE onderhevig (Annex I van Verordening 1304/2014) | Prestatiegebied reisgemak: de reizigers kunnen gemakkelijk gebruik maken van het spoorstelsel, waaronder: i. een redelijke kans op een zitplaats voor de reizigers; ii. het comfort voor de reizigers op de stations en in de treinen; iii. reinheid van de treinen en de stations, waaronder de toiletten. (Art. 4 HRN-Concessie 2015-2025) |             |
|                                                                                                                                                                 | NS plant de materieelinzet op basis van de verwachte vervoervraag dusdanig dat er geen reizigers op het perron achterblijven en de reizigers met voldoende comfort kunnen reizen. (Art. 31 HRN-Concessie 2015-2025)                                                                                                                          |             |
|                                                                                                                                                                 | Uiterlijk 2024 voorziet NS alle materieel van type SLT van een zelfstandig toegankelijk toilet. (Art. 33 HRN-Concessie 2015-2025)                                                                                                                                                                                                            |             |
|                                                                                                                                                                 | In het belang van de reizigers zet NS op alle stoptreindiensten, waarin meer dan een derde van de reizigers langer dan 30 minuten reist, materieel met een toilet in. (Art. 33 HRN-Concessie 2015-2025)                                                                                                                                      |             |
| Aansluitend op comfort van het materieel zijn de toegankelijkheidseisen uit art. 4 Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer, zoals ook eerder gemeld.  | NS bestelt uitsluitend treinen met minimaal één zelfstandig toegankelijk toilet per trein. (Art. 33 HRN-Concessie 2015-2025)                                                                                                                                                                                                                 |             |
|                                                                                                                                                                 | NS doet periodiek onderzoek naar behoeften van reizigers aan bestaande en nieuwe voorzieningen die kunnen bijdragen aan een verbetering van het reisgemak en het comfort voor de reizigers in de trein en op stations. (Art. 34 HRN-Concessie 2015-2025)                                                                                     |             |
|                                                                                                                                                                 | In regionaal concessieervoer wordt ten aanzien van het comfort van materieel het volgende gereguleerd: de leeftijd, de toegankelijkheid, comfort en netheid. (Modelconcessie CROW)                                                                                                                                                           |             |

# Comfort en Service – Reisassistentie

| Algemene regels                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Aanvullende eisen concessieervoer                                                                                                     | Toelichting |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <p>In Verordening 1371/2007 staat e.e.a. opgenomen inzake reisassistentie, waaronder het recht op vervoer, informatievoorziening aan personen met beperkte mobiliteit, toegankelijkheid bijstand aan boord, en voorwaarden waaronder bijstand wordt verleend. (Art. 20-24 Verordening 1371/2007)</p> <p>Een verdere uitsplitsing van wat er aan informatievoorziening moet zijn, staat in bijlage II van 1371/2007</p> | <p>NS verleent aan reizigers met een functiebeperking Assistentieverlening Gehandicapten (AVG). (Art. 32 HRN-Concessie 2015-2025)</p> |             |
| <p>Een halte of station voor trein beschikt over personele assistentieverlening voor personen met een motorische functiebeperking bij het in- en uitstappen in een voertuig (Art. 6.4, Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer)</p>                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                       |             |

# Comfort en Service – Fietsen in de trein

| Algemene regels                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Aanvullende eisen concessieervoer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Toelichting |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <p>Artikel 6, Verordening 2021/782 van de EU stelt dat passagiers het recht hebben hun fiets mee te nemen in de trein, eventueel tegen betaling en op reservering. De redelijke hoeveelheid fietsplaatsen hangt af van de grootte van de trein, al kunnen lidstaten een minimum aantal plaatsen voor bepaalde treindiensten opleggen.</p> | <p>NS biedt reizigers de mogelijkheid om in alle binnenlandse treindiensten, niet zijnde HSL-Zuid diensten, tegen redelijke voorwaarden een fiets mee te nemen en spant zich in om de vraag naar, en het aanbod, van het fietstransport in de trein tijdens de zomermaanden beter op elkaar af te stemmen. (Art. 29 HRN-Concessie 2015-2025)</p> |             |
| <p>Een fiets mag zonder kosten meegenomen worden in de trein tenzij dit in een concessie anders geregeld is (Art. 32.3 Wp2000, Art. 46.3.a Bp2000)</p>                                                                                                                                                                                    | <p>NS zorgt ten aanzien van grensoverschrijdend vervoer, niet zijnde HSL-Zuid diensten, voor adequate afspraken met betrokken partijen om het meenemen van de fietsen in de trein zoveel mogelijk te faciliteren. (Art. 29 HRN-Concessie 2015-2025)</p>                                                                                          |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>NS biedt ten aanzien van HSL-Zuid diensten de mogelijkheid om tegen redelijke voorwaarden een fiets mee te nemen, voor zover dit op verantwoorde wijze mogelijk is. NS voert hiertoe een onderzoek uit. (Art. 29 HRN-Concessie 2015-2025)</p>                                                                                                 |             |

# Comfort en Service – Reisinformatie (1)

| Algemene regels                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Aanvullende eisen concessieervoer                                                                                                                                                                                                                  | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| In de TSI-TAP is een verplichting opgelegd aan vervoerders via Verordening 454/2011. Via artikel 14 Wp2000 en artikel 10 Bp2000 is deze verplichting opgelegd aan vervoerders. Daarmee is geborgd dat ook een opentoeegang vervoerder data ten behoeve van de productie van reisinformatie moet aanleveren. | Prestatiegebied reisinformatie: de reizigers worden voor de reis aanvangt, op de stations en in de treinen goed geïnformeerd, ook bij verstoringen, zodat de reizigers te allen tijde regie over hun reis houden. (Art. 4 HRN-Concessie 2015-2025) | Er is wettelijk en via de HRN-Concessie geborgd dat alle vervoerders statische en actuele reisinformatie-data dienen aan te leveren én dat NS reisinformatie van andere vervoerders dient te verstrekken. Niet voor alle artikelen in de HRN-Concessie is echter duidelijk in welke mate deze op vervoersdiensten van andere vervoerders zien. |
| Een vervoerder die openbaar vervoer verricht, verstrekt aan degene, die daarom verzoekt ten behoeve van het voeden en actualiseren van een reisinformatiesysteem ten minste gegevens inzake: de door de vervoerder gehanteerde dienstregeling met de geldigheidsduur daarvan (Art. 10.1.a BP2000)           | NS biedt reisinformatie die er op gericht is de reizigers zelfstandig een afweging te kunnen laten maken over hun treinreis. (Art. 37 HRN-Concessie 2015-2025)                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## Comfort en Service – Reisinformatie (2)

| Algemene regels                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Aanvullende eisen concessieervoer                                                                                                                                                                                                            | Toelichting                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Een vervoerder die openbaar vervoer verricht, verstrekt aan degene, die daarom verzoekt ten behoeve van het voeren en actualiseren van een reisinformatiesysteem ten minste gegevens inzake ... de wijzigingen van de dienstregeling als gevolg van geplande werkzaamheden ten behoeve van aanleg van en onderhoud aan de door de vervoerder benodigde infrastructuur ... de wijzigingen van de dienstregeling die ten minste 24 uur van tevoren bekend zijn, gerekend vanaf de eerste dienst die op een dag wordt verzorgd ... de actuele informatie met betrekking tot de dienstuitvoering ten opzichte van de door hem gehanteerde dienstregeling. (Art. 10.1.c-d &amp; f BP2000).</p> | <p>NS verbetert de deur-tot-deur reisinformatie. (Art. 37 HRN-Concessie 2015-2025)</p>                                                                                                                                                       | <p>Er is wettelijk en via de HRN-Concessie geborgd dat alle vervoerders statische en actuele reisinformatie-data dienen aan te leveren én dat NS reisinformatie van andere vervoerders dient te verstrekken.</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>NS verzorgt op verzoek van andere vervoerders die in Nederland openbaar personenvervoer per trein verrichten actuele reisinformatie via de informatieborden en omroepinstallaties op alle stations. (Art. 37 HRN-Concessie 2015-2025)</p> |                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>De toegang tot en de wijze van verstrekken van verkeers- en reisinformatie is Europees vastgelegd in art. 10 in Verordening 2021/782.</p> <p>In Nederland zijn de bepalingen t.a.v. het voorzien in reisinformatie te vinden in artikelen 8, 9 en 10 van het Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>In regionaal concessieervoer wordt de reisinformatie op haltes, in voertuigen en op websites en apps gereguleerd. (Modelconcessie CROW)</p>                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                  |

# Comfort en Service – Service

| Algemene regels                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Aanvullende eisen concessieervoer                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Toelichting |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <p>Artikel 16 en 17 van Verordening 1371/2007 stelt de randvoorwaarden aan de hand waarvan terugbetaling door de vervoerder aan de reiziger, dan wel vervoer langs een andere route dient plaats te vinden. Dit staat tevens opgenomen in artikel 6.12 van de Toegangsovereenkomst die vervoerders overeenkomen met ProRail.</p> <p>Artikel 17 van Verordening 1371/2007 ziet vervolgens op de hoogte van de compensatie.</p> | <p>Met betrekking tot het prestatiegebied reisgemak, bedoeld in artikel 4, geeft NS in het vervoerplan ten minste aan: voor comfort: een beschrijving van wat NS doet om te zorgen voor gemak en comfort voor de reizigers en hoe zij zorgt voor een klantgedreven en servicegerichte dienstverlening. (Bijlage 1 HRN-Concessie 2015-2025)</p> |             |
| <p>De vervoerder maakt op een naar de aard van het vervoer geëigende wijze kenbaar op welke wijze klachten over het verrichten van personenvervoer worden behandeld. (Art. 13.1 Wp2000)</p>                                                                                                                                                                                                                                   | <p>In regionaal concessieervoer wordt de klantenservice en klachtenafhandeling gereguleerd. (Modelconcessie CROW)</p>                                                                                                                                                                                                                          |             |
| <p>Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen voorts regels worden gesteld over onder meer ... de verplichting tot betaling en het recht op terugbetaling. (Art. 74.2.b Wp2000)</p>                                                                                                                                                                                                                               | <p>In regionaal concessieervoer is sprake van regulering ten aanzien van compensatie. (Modelconcessie CROW)</p>                                                                                                                                                                                                                                |             |
| <p>De vervoerder voorziet, al dan niet in samenwerking met andere vervoerders, in het op verzoek behandelen van geschillen over de totstandkoming of de uitvoering van een vervoersovereenkomst als bedoeld in de artikelen 80, eerste lid, en 100, eerste lid, van Boek 8 van het Burgerlijk Wetboek, door instelling van een geschillencommissie. (Art. 12 Wp2000)</p>                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |             |

## Comfort en Service – Conclusie

- Comfort en service aan boord van de trein en op het station zijn niet of nauwelijks in algemene regels vastgelegd. Dit is anders op het gebied van de overige aspecten van service: informatievoorziening, reisinformatie, compensatie, klachtenafhandeling, toegankelijkheid en het meenemen van fietsen zijn allemaal onderwerpen die in sterke mate zijn gereguleerd.

# Overzichtspagina - Ticketing en tarieven

Ticketing en tarieven gaat over de verkrijgbaarheid van (doorgaande) tickets en tarieven. Van belang hierbij zijn de volgende zaken:

- [Het betaalmiddel](#) voor het gebruik van het OV
- [Het tarief](#) dat betaald wordt voor een ticket
- [De boekingsvoorwaarden](#) bij de aanschaf van een ticket
- De mogelijkheid voor [verkoop en betaling via derden](#)

# Ticketing en tarieven – Betaalmiddel

| Algemene regels                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Aanvullende eisen concessieervoer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen in het belang van de toegankelijkheid, gebruiksvriendelijkheid en interoperabiliteit van het openbaar vervoer regels worden gesteld over concessie overstijgende onderwerpen. Deze regels kunnen betrekking hebben op ... de uitgifte, de kwaliteit en de functionaliteit van vervoerbewijzen (Art. 30.2.a Wp2000)</p> <p>Lidstaten moeten de realisatie van ‘integrated public passenger transport services’ nastreven. Hierin wordt één vorm van ticketing gehanteerd. (Art. 2.m 1370/2007/EC)</p> | <p>Prestatiegebied reisgemak: de reizigers kunnen gemakkelijk gebruik maken van het spoorstelsel, waaronder: v. een gebruiksvriendelijk en toegankelijk OV-betaalsysteem. (Art. 4 HRN-Concessie 2015-2025)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>Het OV-chipkaart systeem/OV-betalen is het betaalmiddel in het Nederlandse OV. Momenteel is via de Bp2000 geborgd dat deze in concessies wordt toegepast. De Wp2000 biedt de mogelijkheid om het gebruik ook buiten concessies op te leggen.</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>NS neemt constructief deel aan het landelijk interoperabel OV-betaalsysteem en voldoet aan alle voorwaarden, regels, technische eisen en overige verplichtingen die daarvoor op enig moment gelden. (Art. 58 HRN-Concessie 2015-2025)</p>                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen in het belang van een goed functionerende markt voor betaaldienstverlening in het openbaar vervoer regels worden gesteld met betrekking tot in elk geval ... toegang van concessiehouders en aanbieders van elektronische vervoerbewijzen of andere betaalwijzen tot de markt voor betaaldienstverlening in het openbaar vervoer alsmede tot de diensten van de in onderdeel a bedoelde instellingen; (Art. 30a.1.b Wp2000)</p> |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de toelating van betaalwijzen tot de markt voor betaaldienstverlening in het openbaar vervoer alsmede met betrekking tot de acceptatie van betaalwijzen door concessiehouders. (Art. 30a.3 Wp2000)</p>                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kan de concessiehouder worden opgedragen gezamenlijk een systeem van betaaldienstverlening in het openbaar vervoer in stand te houden, waarbij functionele eisen met betrekking tot het betaalsysteem kunnen worden gesteld, indien de situatie ontstaat of dreigt te ontstaan dat er een niet alle vervoersconcessies omvattend minimaal aanbod van betaaldiensten is. (Art. 30b Wp2000)</p>                                          |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Openbaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>Aan een concessie als bedoeld in artikel 19 van de wet die wordt verleend of gewijzigd wordt het voorschrift verbonden dat de concessiehouder verplicht om reizigers in staat te stellen een OV-chipkaart die voldoet aan bij ministeriële regeling gestelde regels als elektronisch vervoerbewijs te gebruiken op het openbaar vervoer dat de concessiehouder aanbiedt. (Art. 35a.1 Bp2000)</p>                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>In regionaal concessieervoer worden de betaalsystemen en toekomstige betaalsystemen en overgang hiernaar gereguleerd. (Modelconcessie CROW)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                     |

# Ticketing en tarieven – Tarieven

| Algemene regels                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Aanvullende eisen concessieervoer                                                                                                                                                                                                                                                   | Toelichting |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen in het belang van de toegankelijkheid, gebruiksvriendelijkheid en interoperabiliteit van het openbaar vervoer regels worden gesteld over concessie overstijgende onderwerpen. Deze regels kunnen betrekking hebben op ... de tarieven, waaronder de vaststelling van maximumtarieven, en vervoervoorwaarden (Art. 30.2.b Wp2000)                              | Aan een concessie worden in ieder geval voorschriften verbonden ten aanzien van ... de tarieven, de modellen van vervoerbewijzen en de vervoersvoorwaarden waartegen het openbaar vervoer moet worden verricht, alsmede de wijziging en openbaarmaking daarvan (Art. 32.2.d Wp2000) |             |
| Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld omtrent een maximum gemiddeld tarief voor het openbaar vervoer, zo nodig per concessiegebied (Art. 33 Wp2000)                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |             |
| Een vervoerder die openbaar vervoer verricht, verstrekt aan degene, die daarom verzoekt ten behoeve van het voeden en actualiseren van een reisinformatiesysteem ten minste gegevens inzake ... de door de vervoerder gehanteerde tarieven of de informatie die nodig is om de prijs per reis met een of meer openbaar vervoersmodaliteiten te berekenen (Art. 10.1.e Bp2000)                                        | NS stelt één keer per kalenderjaar de prijzen voor de beschermde reisrechten in het eerstvolgende kalenderjaar vast, waarbij deze onder een bepaald maximum moet blijven, waarin onder andere de CPI is meegenomen, tenzij de gebruiksvergoeding stijgt (Art. 54.3 HRN-Concessie)   |             |
| Artikel 45 van Bp2000 schrijft voor dat het in sommige gevallen is toegestaan om zonder geldig vervoersbewijs gebruik te mogen maken van openbaar vervoer. Deze uitzonderingen gelden algemeen voor het gehele OV. Zo mag een kind onder de 4 jaar gratis gebruik maken van het OV, een OV-begeleider van een persoon met een beperking die in het bezit zijn van een legitimatiebewijs voor gehandicapten en BOA's. |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |             |
| De TSI TAP schrijft voor dat tarieven beschikbaar worden gesteld voor andere vervoerders, dat deze bijvoorbeeld in de voorwaarden worden verstrekt, en dat deze up to date zijn (Verordening 454/2011)                                                                                                                                                                                                               | In regionaal concessieervoer worden tarieven, reisproducten en proposities gereguleerd. (Modelconcessie CROW)                                                                                                                                                                       |             |

# Ticketing en tarieven – Boekingsvoorwaarden

| Algemene regels                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Aanvullende eisen concessieervoer | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>In Europese regelgeving wordt in algemene zin een aantal voorwaarden gesteld rondom beschikbaarheid van vervoerbewijzen, rechtstreekse vervoerbewijzen en boekingen, reisinformatie en boekingssystemen, o.a. wat betreft waar de verkooppunten zich dienen te bevinden en dat er gebruik dient te worden gemaakt van een CIRSRT (Art. 9 - 10 Verordening 1371/2007; Art. 11 Verordening 2021/782)</p>                                                                                                                                                                          |                                   | <p>‘Computerised Information and Reservation System for Rail Transport’ (CIRSRT) is een digitaal systeem waar informatie over treindiensten wordt opgeslagen. Het bevat informatie over dienstregeling, beschikbaarheid van zitplaatsen, tarieven, toegankelijkheid voor mindervaliden, en reserveringsmogelijkheden.</p> |
| <p>Voor reizen met een of meer aansluitingen wordt de reiziger vóór aankoop van een of meer vervoerbewijzen meegedeeld of het gaat om een doorgaand ticket. Als tickets in één handelstransactie bij één spoorwegonderneming zijn gekocht, vormen zij een doorgaand ticket en is de onderneming aansprakelijk voor het missen van een aansluiting. Wanneer tickets door een touroperator of andere onderneming gecombineerd worden aangeboden en een aansluiting wordt gemist, moet deze operator 175% van het totaalbedrag restitueren (Art. 12.2-12.4, Verordening 2021/782)</p> |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

# Ticketing en tarieven – Verkoop en betaling via derden

| Algemene regels                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Aanvullende eisen concessieervoer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tariefgegevens bestemd voor internationale verkoop of verkoop in het buitenland worden ter beschikking gesteld van spoorwegondernemingen en derden die krachtens distributieovereenkomsten bevoegd zijn tot verkoop, en aan bevoegde publiekrechtelijke instanties (Art. 4.2.2.1. Verordening 454/2011 (TSI TAP)) | NS zorgt er voor dat, in constructieve samenwerking met de regionale spoorvervoerders, een bij NS aangeschaft vervoerbewijs ook betrekking kan hebben op spoorvervoer in Nederland buiten het hoofdrailnet, en werkt constructief mee aan vergelijkbare initiatieven voor wat betreft de geldigheid van vervoerbewijzen van regionale spoorvervoerders op het hoofdrailnet. Indien de samenwerking hier niet toe leidt, consulteert NS de concessieverlener. (Art. 57 HRN-Concessie 2015-2025) | De TSI TAP beschrijft de technische standaarden die vervoerders in staat stellen elkaars tickets en tarieven te verkopen. Vervoerders hebben echter de commerciële vrijheid om te bepalen met wie zij een distributieovereenkomst aangaan die partijen het recht geeft om daadwerkelijk kaartjes te verkopen. |

## Ticketing en tarieven – Conclusie

- Vooral de nationale regelgeving (Wp2000) lijkt mogelijkheden te bieden om bij AMVB de wijze van ticketing en ook tarieven te reguleren. Hierbij dient aangetekend te worden dat het reguleren van tarieven – afgezien van uitzonderingssituaties als gratis reizen onder de 4 jaar - in een niet-concessie-context strijdig kan zijn met het mededingingsrecht.
- De Europese regelgeving voorziet in behoorlijke mate in het borgen van reizigersrechten.
- De Europese regelgeving stelt vast wanneer een ticket wordt gezien als ‘doorgaand’, en wat de consequenties zijn voor doorgaande tickets bij één of meerdere vervoerders wanneer aansluitingen worden gemist. Er is vooralsnog geen wetgeving die non-discriminatoire wederverkoop van tickets en tarieven borgt.
- Betalen en zgn. reizend specificeren ziet dit issue in grotere mate op de beschikbaarheid van tarieven dan op de (technische) mogelijkheid van het verkopen van reizen. In andere woorden: als alle vervoerders (en overige wederverkopers?) in staat gesteld worden om de systemen van OV Betalen te gebruiken is de vervolgvraag of zij ook de mogelijkheid krijgen om altijd het beste tarief te verkopen.

# Overzichtspagina - Externe effecten

Externe effecten zijn de mogelijke positieve dan wel negatieve externe effecten van een treindienst. Hieronder kijken we naar de volgende aspecten:

- [Duurzaamheid](#) van de treindienst
- [Sociale veiligheid](#) in de trein en op het station
- [De spoorwegveiligheid](#)
- [Effecten op de omgeving](#)

# Externe effecten – Duurzaamheid

| Algemene regels                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Aanvullende eisen concessieervoer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Toelichting |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <p>ProRail richt de bedrijfsprocessen zo in, dat hinder en verontreinigingen worden beheerst en teruggedrongen, met inachtneming van desbetreffende wettelijke voorschriften.</p> <p>Voor zover de relevante milieubeschermingswetgeving zich niet rechtstreeks richt tot de spoorwegondernemingen die de door ProRail beheerde spoorwegen gebruiken, zal ProRail dit via de Toegangsovereenkomst bedingen. (2.5 Netverklaring 2022 ProRail)</p> | <p>Prestatiegebied duurzaamheid: het aangeboden vervoer wordt duurzaam uitgevoerd. (Art. 4 HRN-Concessie 2015-2025)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |             |
| <p>In de algemene voorwaarden, die voor de Toegangsovereenkomsten gelden, ziet art. 11 toe op hoe spoorwegondernemingen met milieu en veiligheid om moeten gaan. Overslag van gevaarlijke vloeistoffen is in art. 12 van diezelfde voorwaarden geregeld.</p>                                                                                                                                                                                     | <p>De concessieverlener stelt ten behoeve van de verlening van een concessie, met uitzondering van een concessie als bedoeld in artikel 64, eerste lid, een programma van eisen vast. Het programma van eisen heeft in elk geval betrekking op ... de afstemming met milieudoelstellingen van de concessieverlener (Art. 44.1 - 2.d Wp2000)</p> <p>In regionaal concessieervoer worden de milieuprestaties van voertuigen gereguleerd. Ook wordt gereguleerd ten aanzien van duurzaamheid algemeen en circulariteit. (Modelconcessie CROW)</p> |             |

# Externe effecten – Sociale veiligheid

| Algemene regels                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Aanvullende eisen concessieervoer                                                                                                                                                                                                                                               | Toelichting |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <p>In overeenstemming met de openbare autoriteiten nemen spoorwegondernemingen, infrastructuurbeheerders en stationsbeheerders passende maatregelen op hun onderscheiden verantwoordelijkheidsgebieden en stemmen zij deze af op het door de openbare autoriteiten vastgestelde veiligheidsniveau om de persoonlijke veiligheid van de reizigers in de spoorwegstations en de treinen te garanderen, en om de risico's te beheersen. Ze werken samen en wisselen informatie uit over beste praktijken inzake de preventie van handelingen die het veiligheidsniveau kunnen verslechteren. (Art. 26 Verordening 1371/2007)</p> | <p>Prestatiegebied veiligheid: in de treinen en op de stations is de veiligheid voor reizigers en personeel gewaarborgd. (Art. 4 HRN-Concessie 2015-2025)</p>                                                                                                                   |             |
| <p>Tevens kan Onze Minister aan de betrokken rechthebbende een bindende aanwijzing geven met betrekking tot fysieke voorzieningen ter bevordering van de sociale veiligheid op de stations. (Art. 26.4 Spw)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Concessiehouders en –verleners zijn aangesloten bij het Landelijk Convenant Sociale Veiligheid in het OV, waarin zij hebben afgesproken samen te werken om bedreiging van sociale veiligheid tegen te gaan. (Landelijk convenant Sociale Veiligheid in het OV 2020-2022)</p> |             |
| <p>Aanvullend bieden artikelen 72-24 Wp2000 en artikel 52 Bp2000 een verdere specificering van wat wordt verstaan onder de verstoring van veiligheid in het openbaar vervoer.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>In regionaal concessieervoer wordt sociale veiligheid op verschillende aspecten gereguleerd, namelijk de inzet van personeel, kaartcontrole, calamiteiten en terrorismebestrijding, incidentenregistratie, opleiding en cameratoezicht. (Modelconcessie CROW)</p>            |             |

# Externe effecten – Spoorwegveiligheid

| Algemene regels                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Aanvullende eisen concessieervoer | Toelichting                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Eisen met betrekking tot materieel en een veilige operatie zijn Europees geregeld, onder andere in de veiligheidsrichtlijn (Richtlijn 2016/798) en de interoperabiliteitsrichtlijn (Richtlijn 2016/797). E.e.a. staat hierover opgenomen in 3.2 Vereisten voor toegang van de Netverklaring 2022 van ProRail.</p> <p>Art. 32-35 van de Spw leggen de verlening van een Veiligheidscertificaat aan spoorwegondernemingen uit in de Nederlandse wet. Een dossier aan eisen waaraan moet worden voldaan is daarbij meegeleverd. Deze eisen zijn verder uitgewerkt in art. 18-34 van de Regeling interoperabiliteit en veiligheid spoorwegen.</p> |                                   | <p>De netverklaring gaat uit van Europees geharmoniseerde eisen. Artikel 75 van de Wp2000 biedt de mogelijkheid hiervan af te wijken. Wel zal deze afwijking Europees genotificeerd moeten worden.</p> |

# Externe effecten – Omgeving (beperken hinder)

| Algemene regels                                                                                                                                                                                     | Aanvullende eisen concessieervoer | Toelichting |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------|
| <p>In de Wet milieubeheer en onderliggende regelgeving staan diverse voorschriften aan het beperken van hinder door spoorvervoer. Op termijn gaan deze voorschriften over naar de Omgevingswet.</p> | -                                 | -           |
| <p>Artikel 2.4.2. van de Netverklaring van ProRail 2023 beschrijft de milieugerelateerde gebruiksvoorschriften en beperkingen, mede gericht op het beperken van de hinder voor de omgeving.</p>     |                                   |             |

## Externe effecten – Conclusie

- Zowel spoorwegveiligheid als sociale veiligheid zijn in grote mate gereguleerd in Europese en nationale regelgeving. Hetzelfde geldt voor externe effecten via de Wet milieubeheer en onderliggende regelgeving.
- De eisen om duurzaamheid te versterken, zijn wat minder dwingend gereguleerd.

# Overzichtspagina - Samenwerking met stakeholders

De samenwerking betreft de mogelijke samenwerking tussen de vervoerder en overige stakeholders. Het gaat om de samenwerking met volgende stakeholders:

- [Samenwerking met andere vervoerders](#)
- [Samenwerking met decentrale overheden](#)
- [Samenwerking met de infrastructuurbeheerder](#)
- [Samenwerking met consumentenorganisaties](#)

# Samenwerking met stakeholders – Samenwerking vervoerders

| Algemene regels | Aanvullende eisen concessieervoer                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Toelichting |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|                 | <p>Onverminderd het bepaalde in artikel 7 werkt NS, overeenkomstig het bepaalde in de wet en deze concessie, samen met regionale spoorvervoerders. (Art. 12 HRN-Concessie 2015-2025)</p>                                                                                                                            |             |
|                 | <p>De concessieverlener stelt ten behoeve van de verlening van een concessie een programma van eisen vast. Het programma van eisen heeft in elk geval betrekking op ... de afstemming met het openbaar vervoer in aangrenzende gebieden, alsmede met andere vormen van personenvervoer (Art. 44.1 - 2.c Wp2000)</p> |             |
|                 | <p>In regionaal concessieervoer wordt de samenwerking met andere vervoerders gereguleerd. (Modelconcessie CROW)</p>                                                                                                                                                                                                 |             |

# Samenwerking met stakeholders – Samenwerking decentrale overheden

| Algemene regels | Aanvullende eisen concessieervoer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Toelichting |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|                 | Onverminderd het bepaalde in artikel 7 werkt NS in het belang van een goede deur-tot-deur reis, overeenkomstig het bepaalde in de wet en in deze concessie samen met decentrale overheden. (Art. 11 HRN-Concessie 2015-2025)                                                                                                                                                    |             |
|                 | Op verzoek van de decentrale overheden verstrekt NS informatie, voor zover gewenst gedifferentieerd, met betrekking tot de ontwikkeling van de vervoersvraag en reizigersaantallen. Wanneer NS gemotiveerd aangeeft dat informatie vertrouwelijk is, maakt NS met decentrale overheden afspraken over hoe de vertrouwelijkheid geborgd wordt. (Art. 11 HRN-Concessie 2015-2025) |             |
|                 | In regionaal concessieervoer wordt de samenwerking met de decentrale overheid/heden gereguleerd. (Modelconcessie CROW)                                                                                                                                                                                                                                                          |             |
|                 | Regels over de samenwerking tussen concessieverleners en –houders kunnen, waar het gaat om tarieven en vervoerbewijzen, bij algemene maatregel van bestuur worden opgesteld (art. 30d Wp2000)                                                                                                                                                                                   |             |

# Samenwerking met stakeholders – Samenwerking infrastructuurbeheerder

| Algemene regels                                                                    | Aanvullende eisen concessieervoer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Toelichting |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Samenwerking met de infrastructuurbeheerder geschiedt via de Toegangsovereenkomst. | Onverminderd het overige bepaalde in deze concessie, werkt NS in het belang van een goede dienstverlening aan de reizigers in de keten en de verbetering van de kwaliteit van het spoor bij de uitvoering van deze concessie constructief samen met de infrastructuurbeheerder, met inachtneming van haar onafhankelijke positie. (Art. 9 HRN-Concessie 2015-2025) |             |

# Samenwerking met stakeholders – Samenwerking consumentenorganisaties

| Algemene regels | Aanvullende eisen concessieervoer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Toelichting |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| -               | <p>De concessiehouder vraagt, voor de verlening van een concessie, advies aan de betrokken beheerder (art. 27, Wp2000). Daarnaast informeert de concessiehouder consumentenorganisaties ten minste één keer per jaar en vraagt hij de organisaties ook ten minste jaarlijks om advies (art. 28 &amp; 31 Wp2000). Aan de onderwerpen waarover en de consumentenorganisaties waaraan de concessiehouder advies vraagt, worden ook voorschriften gebonden (art. 32 Wp2000).</p> <hr/> <p>NS werkt in het belang van een goede dienstverlening aan de reizigers samen met de consumentenorganisaties, overeenkomstig het daartoe bepaalde in de wet en in deze concessie. (Art. 10 HRN-Concessie 2015-2025)</p> <hr/> <p>In regionaal concessieervoer wordt de samenwerking met de reizigersadviesraad en ROVER gereguleerd. (Modelconcessie CROW)</p> |             |

## Samenwerking met stakeholders – Conclusie

- De relatie tussen de inframanager en vervoerders is in een grote mate van detail uitgewerkt in de toegangsovereenkomst van ProRail en bijbehorend afsprakenkader.
- Samenwerking tussen vervoerders onderling en met andere partijen in de sector is niet in algemene regels vastgelegd.

# Overzichtspagina – Monitoring en handhaving

Monitoring en handhaving betreft de mogelijkheid van de concessieverlener om op de uitvoering van de concessie te sturen. Hieronder vallen de volgende aspecten:

- [De transparantie van data](#)
- [Het consultatierecht](#)
- [Benchmarking](#)
- [De mogelijkheden tot sanctionering](#)

# Monitoring en handhaving – Transparantie van data

| Algemene regels | Aanvullende eisen concessieervoer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Toelichting |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Geen.           | NS stelt zich open en transparant op naar de reizigers, de bij het spoorstelsel betrokken partijen en de concessieverlener. (Art. 6 HRN-Concessie 2015-2025)                                                                                                                                                                                                                  |             |
|                 | NS biedt inzicht in alle vigerende informatie-indicatoren, de prestaties, behorende bij de prestatieindicatoren, waaronder de informatie-indicatoren en de prestatie-indicatoren als opgenomen in bijlage 2, waar relevant en technisch mogelijk gedifferentieerd, en maakt deze openbaar aan reizigers en overheden. (Art. 6 HRN-Concessie 2015-2025)                        |             |
|                 | NS biedt het in het tweede lid bedoelde inzicht door de informatie op een actuele en toegankelijke wijze beschikbaar te stellen. De wijze waarop dit plaatsvindt, stemt NS af met de concessieverlener gedurende de looptijd van de concessie. Informatie-indicatoren kunnen op verzoek van de concessieverlener jaarlijks worden aangepast. (Art. 6 HRN-Concessie 2015-2025) |             |
|                 | NS verstrekt op verzoek van de concessieverlener binnen een door de concessieverlener gestelde redelijke termijn alle informatie die noodzakelijk is voor het toezicht op de uitvoering van deze concessie. (Art. 19 HRN-Concessie 2015-2025)                                                                                                                                 |             |
|                 | In regionaal concessieervoer wordt de beschikbaarheid van data gereguleerd. (Modelconcessie CROW)                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |

# Monitoring en handhaving – Consultatierecht

| Algemene regels | Aanvullende eisen concessieervoer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Toelichting |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| -               | <p>Een concessiehouder is op grond van artikel 31 van de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000) verplicht consumenten organisaties te consulteren over het tarief en de dienstregeling en overige onderwerpen die in een concessie zijn geregeld, op zo'n manier dat hun advies ook van invloed kan zijn op de door de concessiehouder te nemen beslissing. Idem artikelen 33 en 34 Bp2000.</p> <hr/> <p>In regionaal concessieervoer wordt de consultatie van reizigers en andere belanghebbende gereguleerd. (Modelconcessie CROW)</p> |             |

# Monitoring en handhaving – Benchmarking

| Algemene regels | Aanvullende eisen concessieervoer                                                                                                                                                                                          | Toelichting |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|                 | NS voert op basis van samenwerking met andere ondernemingen eens per drie jaar een benchmark uit, waarin een vergelijking wordt gemaakt met ten minste vier vergelijkbare ondernemingen. (Art. 26 HRN-Concessie 2015-2025) |             |

# Monitoring en handhaving – Sanctionering

| Algemene regels                                                                                                                                                                                                        | Aanvullende eisen concessieervoer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Toelichting |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Europese Richtlijnen en Verordeningen schrijven voor dat lidstaten zelf sanctiemaatregelen mogen inrichten. In algemene zin staat hier in artikelen 23 & 23a BP2000 o.a. e.e.a. over de systematiek daarvan opgenomen. | <p>Ingevolge dit artikel in de concessie dient NS een geldsom te voldoen indien een of meer bodemwaarden of streefwaarden die in de concessie zijn opgenomen niet worden gehaald. De geldsom die betaald wordt voor het niet halen van een specifieke bodemwaarde wordt tot maximaal tweemaal toe verhoogd wanneer de specifieke bodemwaarde in opeenvolgende jaren niet gehaald wordt. De verhoging van een boete voor een specifieke bodemwaarde blijft van kracht totdat NS er in slaagt de specifieke bodemwaarde te halen. (Art. 24 HRN-Concessie 2015-2025)</p> <hr/> <p>Een concessie kan worden ingetrokken, indien aan de concessiehouder ter zake van overtreding van het bepaalde bij of krachtens deze wet een sanctie is opgelegd. (Art. 43 Wp2000)</p> |             |

## Monitoring en handhaving – Conclusie

- Algemene regels bieden – anders dan binnen de context van concessies - vrijwel geen handvatten voor monitoring en handhaving.



# Quick scan Europese voorbeelden

Uitwerking case studies Italië, Oostenrijk, Verenigd-Koninkrijk en Zweden

4 APRIL 2023

# Inhoudsopgave

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Inleiding.....                     | 03 |
| Selectie van de cases.....         | 04 |
| Karakteristieken van de cases..... | 05 |
| Duitsland.....                     | 06 |
| Oostenrijk.....                    | 11 |
| Verenigd Koninkrijk.....           | 16 |
| Zweden.....                        | 22 |



# Inleiding

In een volledig gereguleerde spoormarkt legt de concessieverlener\* eisen en wensen vast in de vorm van een concessieovereenkomst. Op deze manier kan de concessieverlener in detail sturen op het vervoersaanbod (Berenschot, 2020: Onderzoek marktordening HSL-Zuid). In een opentoeegangssituatie worden eisen en wensen aan vervoersdiensten vooraf niet of nauwelijks vastgelegd. Vervoerders vullen hun vervoersdiensten op commerciële basis in en hebben een grote mate van vrijheid in het vormgeven en uitvoeren van deze diensten. De mate van regulering en daarmee de sturing op een goed vervoersproduct voor de reiziger en optimaal functionerend spoorstelsel is in deze situatie beperkt (Berenschot, 2020: Onderzoek marktordening HSL-Zuid; ABDTOP Consult, 2017: Kiezen voor een goed spoor).

Een ‘beleidskader open toegang’ met reguleringsmaatregelen moet de gewenste kwaliteit en continuïteit van het vervoersproduct voor de reiziger - ook in een gedeeltelijk geliberaliseerde markt - borgen. De regulering van het openbaar vervoer kan met verschillende instrumenten ingevuld worden: Europese en nationale wetgeving, concessieafspraken en bovenwettelijke afspraken. Regulering is hierbij geen doel op zich, maar een mogelijk middel, naast andere instrumenten, om een goed vervoersproduct voor de reiziger en een optimaal benut spoorweggstelsel te realiseren.

In aanloop naar het ‘beleidskader open toegang’ heeft het ministerie van IenW aan Berenschot gevraagd om de reguleringsverschillen tussen opentoeegang vervoer en concessieervoer in beeld te brengen. Ter inspiratie is in deze quick-scan een aantal case studies uitgewerkt, waaruit duidelijk wordt hoe in andere landen met (de regulering) van opentoeegangvervoer wordt omgegaan.

# Selectie van de cases

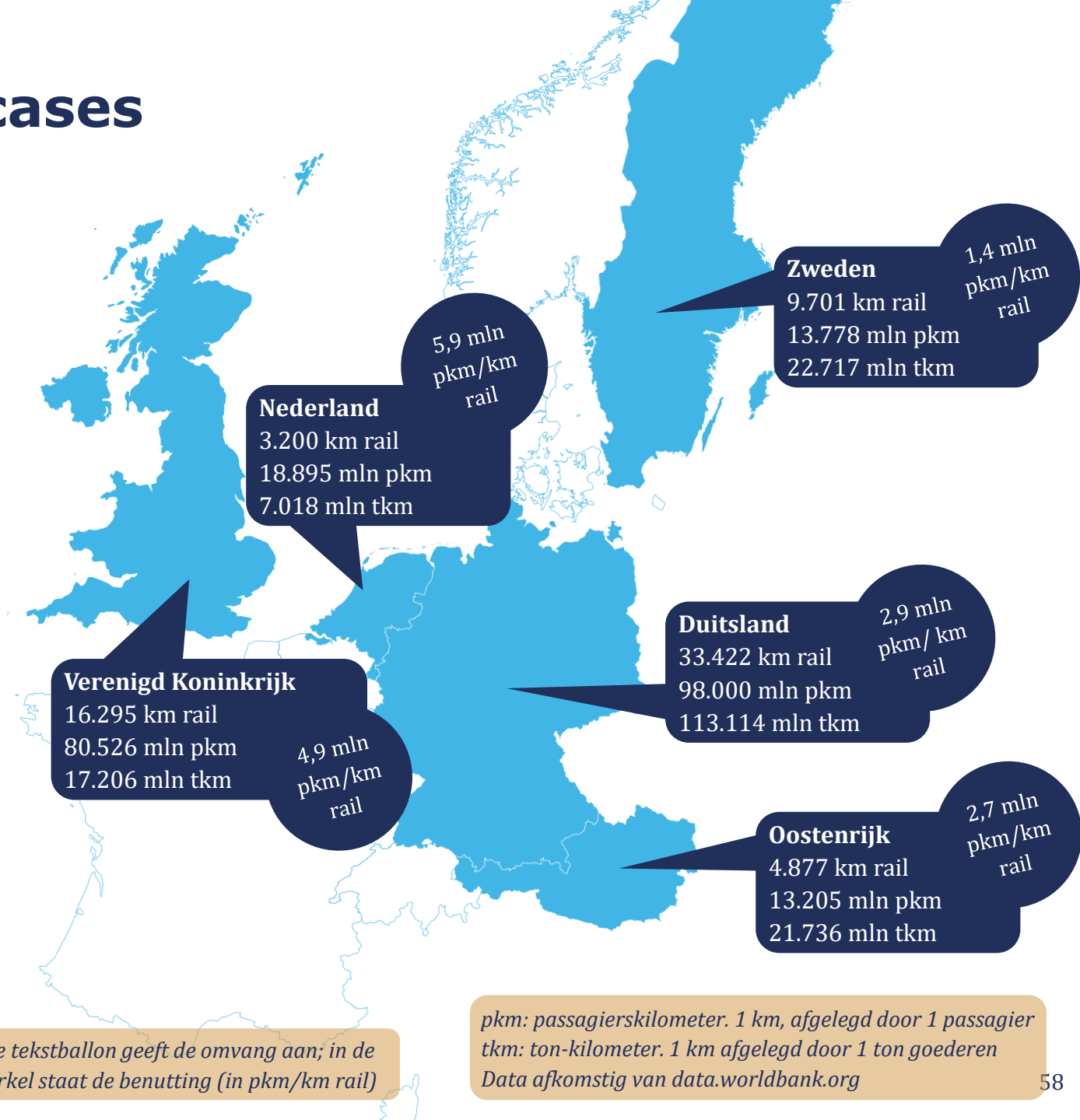
Vrijwel overal in Europa zien we voorbeelden van opentoeegang vervoer. De hoeveelheid en context verschillen daarbij sterk. Wij hebben gekozen voor een beschouwing van een viertal landen met een behoorlijke mate van opentoeegang vervoer en een (op onderdelen) vergelijkbare context:

- **Duitsland** heeft een ander soort spoorsysteem dan in Nederland, met zowel langeafstandsverkeer (vaak hogesnelheidslijnen) en regionaal vervoer. Het interessante aan deze casus is dat, ondanks de grote rol van één vervoerder, opentoeegangvervoerders er toch een deel van de markt weten te veroveren. Vooral de manier waarop de dienstregeling tot stand komt is voor dit onderzoek interessant.
- **Oostenrijk** is de tweede EU-lidstaat die we hebben bestudeerd. Oostenrijk kent al circa tien jaar een beperkte mate van opentoeegangvervoer. Oostenrijk is een interessante casus voor Nederland, omdat er behoorlijke overeenkomsten zijn tussen de aard en omvang van het netwerk en de (verwachte) verhouding tussen concessievervoer en open toegang.
- Ondanks dat het **Verenigd Koninkrijk** geen Europese lidstaat meer is, is het naar onze mening een interessante en relevante casus. De ordening van de Britse spoorsector volgt vooralsnog volledig de EU-regelgeving en Groot-Brittannië kent meerdere voorbeelden van opentoeegang vervoer, waarbij het net als (waarschijnlijk) in de Nederlandse context gaat om aanvullend aanbod in een hoogfrequent netwerk dat verder via concessies vergeven is.
- **Zweden** tenslotte is hét Europese voorbeeld van een spoorsector waarin opentoeegang al een aantal decennia de basis van het aanbod vormt; in stedelijke regio's en op minder rendabele routes gecombineerd met concessievervoer. Naast de ruime praktijkervaring met opentoeegang is Zweden ook interessant gezien de cultureel-maatschappelijke overeenkomsten met Nederland

# Karakteristieken van de cases

In het figuur hebben we de voornaamste karakteristieken van de spoorsector in de beschouwde landen én Nederland op een rij gezet. Hiermee wordt globaal duidelijk hoe de cases zich ten opzichte van elkaar en Nederland verhouden.

Het valt op dat de omvang van het netwerk in Nederland het beperktst is en de benutting ten behoeve van personenvervoer relatief het hoogst. Als ook de omvang van het spoorgoederenvervoer (in Nederland relatief beperkt) en de geografische situatie in de verschillende landen in ogenschouw genomen wordt, dan kan gesteld worden dat ieder land corridors of delen van het netwerk kent die in zekere mate vergelijkbaar zijn met de Nederlandse situatie: grote reizigers aantallen over niet al te lange afstanden op een druk bereden netwerk.



# Duitsland

## Inleiding en context

- In Duitsland is er een duidelijk onderscheid tussen het (stads)regionale en het (inter)nationale treinverkeer. De eerste categorie wordt door een flink aantal regionale vervoerautoriteiten via aanbestedingen in de markt gezet. Regionale vervoerautoriteiten krijgen hun bevoegdheid vanuit het bondsland en zijn verantwoordelijk voor de planning en aanbesteding. Het (inter)nationale interstedelijke treinverkeer vindt vrijwel volledig in open toegang plaats, op enkele lokale (internationale) verbindingen na.
- DB verzorgt veruit het merendeel van de opentoeegangtreindiensten (en heeft daarnaast ca. een derde van de regionale concessies in handen). Naast DB biedt FlixTrain een gestaag groeiend netwerk van binnenlandse verbindingen en ook is er een groeiend aanbod van grensoverschrijdende verbindingen (met deels ook een binnenlandse functie) van vervoerders als Thalys en WESTBahn. Het totale aandeel van vervoerders naast DB blijft klein.
- DB is in handen van de Duitse staat en verzorgt naast vervoerdiensten ook de rol van inframanager, via de subsidiaire onderneming DB Netz.

## Regulering van open toegang in Duitsland in het kort



### Dienstregeling in het kort

- (Inter)nationaal treinverkeer wordt via open toegang geregeld, regionaal en lokaal treinverkeer wordt door lokale vervoersautoriteiten aanbesteed en gefinancierd. Snellere treinen en treinen die langere afstanden afleggen, hebben in de regel betere kans op toegang tot treinpaden.



### Comfort en service in het kort

- Geen aanvullende regulering



### Ticketing en tarieven in het kort

- Geen aanvullende regulering



### Externe effecten in het kort

- Geen aanvullende regulering



### Samenwerking in het kort

- Niet gereguleerd, maar vindt wel informeel plaats. Dit is ook noodzakelijk gezien het intensieve gebruik van het netwerk.



### Monitoring en handhaving in het kort

- Sterke handhavende instantie (Bundeskartellamt en in sommige gevallen Bundestnetzagentur)

# Duitsland



## Regulering van de dienstregeling

- Veel regionale en lokale treinen opereren onder een concessie, aangezien elk bondsland hier vanuit de grondwet autoriteit op heeft.
- Deze concessies hebben echter, net als open toegang, geen gegarandeerde toegang tot treinpaden. Het is alleen een contractuele vergunning met verplichting om te rijden.
- Langeafstandstreinen opereren ook in een situatie van open toegang en staan minder vaak in concessies.
- De capaciteitsverdeling voor de dienstregeling verandert naar het Deutschlandtakt, dat capaciteit volgens een fictieve dienstregeling alloceert. Deze zorgt ervoor dat treinen op gezette tijden aankomen en vertrekken, zodat het efficiënter en gemakkelijker wordt.
- Wanneer er conflicten optreden, is er sprake van een aantal prioriteitsregelingen. De laatste stap hierbinnen is de 'hoogste-prijsprioriteit', waarbij vervoerders die de hoogste infrastructuurheffing betalen (en dus de langste afstand afleggen), de capaciteit krijgen toegewezen.
- Vervoerders maken via informele weg al onderling afspraken over de prioriteitsregelingen, voordat er conflicten optreden.



## Regulering van comfort en service

- Er is in Duitsland geen sprake van aanvullende regulering die sterk afwijkt van EU of Nederlandse regelgeving op comfort en service.



# Duitsland



## Regulering van ticketing en tarieven

- Er is in Duitsland geen sprake van aanvullende regulering ten aanzien van ticketing en tarieven. Dit wordt overgelaten aan de markt voor nationaal vervoer en de bevoegde autoriteit bij lokaal en regionaal vervoer.
- Algemene voorwaarden (bijv. reizigersrechten) worden beoordeeld en goedgekeurd door Bondsministerie. De verordening inzake passagiersrechten is van toepassing op opentoeegang- en lokale/regionale diensten.
- Er is geen specifieke wettelijke verplichting voor DB om haar faciliteiten met andere exploitanten te delen. In enkele zaken is betoogd dat de federale kartelwet op deze situatie moet worden toegepast, maar deze hebben tot dusver weinig effect gehad. DB is alleen verplicht om op zijn website en op stationsborden te laten zien welke treinen er rijden. DB hoeft geen kaartjes van concurrenten te verkopen via de reserveringswebsite, automaten of stations. Ook is er geen verplichting om mee te werken aan tickets (bv. bij storingen).
- De overheid heeft recent toegezegd een ticket te stimuleren van €49 per maand voor al het lokale en regionale vervoer. Momenteel verschillen de tarieven en voorwaarden per gebied.



## Regulering van externe effecten

- Er is in Duitsland geen sprake van aanvullende regulering op externe effecten. Kortingen op toegangsheffingen zijn wel mogelijk voor klimaatvriendelijke redenen.
- Vervoerders moeten aantonen een veilige treindienst te kunnen rijden



# Duitsland



## Regulering van samenwerking

- Samenwerking in Duitsland – tussen vervoerders en tussen vervoerder en regelinstantie – is niet specifiek gereguleerd. Desalniettemin zijn wel de voorschriften van de BnetzA en de EU-wetgeving van toepassing en komen juridische geschillen vrij vaak voor.
- Informeel gebeurt samenwerking echter wel. Langeafstands-vervoerders coördineren bijvoorbeeld met lokale en regionale concessievervoerders.
- Samenwerking tussen vervoerders is ook belangrijk voor het gebruik van faciliteiten naast het spoor (rangeerterreinen, loodsen, etc.). Voor kleine vervoerders kan het niet uit om deze faciliteiten zelf te bouwen. Naast de concurrentie voor treinpaden, is dit ook een groot obstakel.
- Als vervoerders onderling een conflict niet kunnen oplossen, wordt het naar DB Netz geëscaleerd



## Monitoring en handhaving

- Handhaving en toezicht door Bundesnetzagentur (BnetzA) v.w.b. toegang, mededinging, capaciteitsverdeling, gebruiksvergoeding, voorwaarden operators etc.
- BnetzA heeft verregaande onderzoeks- en beslisbevoegdheid
- Er zijn bepaalde controles ingesteld om te voorkomen dat voor infrastructuur bestemde middelen worden gebruikt om de vracht- en passagiersvervoerders van DB te ondersteunen, hetgeen de concurrentie zou kunnen verstoren.



# Duitsland

## Relevantie voor Nederland

- De marktordening in Duitsland lijkt in eerste instantie sterk af te wijken van die in Nederland, maar in de praktijk is de dominante rol van DB in de langeafstandsverbindingen sterk vergelijkbaar met de positie die NS op basis van de HRN-concessie heeft. Dit biedt allereerst inzicht in het effect van het ontbreken van directe overheidsinvloed op het vervoer over langere afstanden. Ten tweede zou de aanwezigheid van alternatieve aanbieders in Duitsland zich ook in Nederland voor kunnen doen. Omdat de infrastructuurheffing significant hoger is in Duitsland, is dit temeer een reden dat alternatieve aanbieders ook in Nederland uit de voeten kunnen.
- Duitsland ziet het EU-recht als de basis, er is weinig tot geen aanvullende regulering. Duitsland acht aanvullende regulering ook niet nodig, waarbij wel wordt aangegeven dat een sterke regulator noodzakelijk is. De inzet zit op handhaving van het framework dat er is in plaats van aanvullende regulering. De mate van handhaving van bestaande (EU) kaders om open toegang in goede banen te leiden is ook voor Nederland een interessante gedachte.

# Oostenrijk

## Inleiding en context

- Het overgrote deel van de treinen in Oostenrijk rijdt onder een concessie. De Oostenrijkse overheid heeft hiertoe meerdere concessies voor de verschillende landsdelen onderhands gegund aan vervoerder ÖBB.
- ÖBB is in handen van de Oostenrijkse staat en verzorgt naast vervoerdiensten ook de rol van inframanager.
- Voornoemde concessies zien vooral op het vervoer op dunne en onrendabele lijnen; het merendeel van het Oostenrijkse netwerk. Op Salzburg – Wenen – grens met Tsjechië/Hongarije, de kerncorridor in het netwerk, is sprake van open toegang.
- Al meer dan 10 jaar concurreren ÖBB en WESTBahn in open toegang op de lijn Wenen – Salzburg. In december 2021 heeft WESTBahn haar treinen deels doorgetrokken naar München en sinds december 2022 ook naar Innsbruck.
- RegioJet biedt al enkele jaren grensoverschrijdende open toegang verbindingen aan, op de route Praag-Wenen-Budapest. Deze treinen hebben in Oostenrijk geen binnenlandse functie.

## Regulering van open toegang in Oostenrijk in het kort



### Dienstregeling in het kort

- Gewenste gebruik van het netwerk en kwaliteit van het aanbod verwerkt in capaciteitsverdeling
- Toepassing van kaderovereenkomsten en bonus/malus op performance



### Comfort en service in het kort

- Geen aanvullende regulering



### Ticketing en tarieven in het kort

- Gesubsidieerd nationaal OV-jaarabonnement tegen laag tarief als opstap richting één nationaal non-discriminatoire distributiesysteem



### Externe effecten in het kort

- Geen aanvullende regulering



### Samenwerking in het kort

- Enkel de samenwerking met de inframanager is gereguleerd



### Monitoring en handhaving in het kort

- Vervoerders zijn verplicht om data te verstrekken aan inframanager en toezichthouder

# Oostenrijk



## Regulering van de dienstregeling

- Het ministerie heeft het gewenste gebruik van het netwerk vertaald in de regels rondom capaciteitsverdeling. Concreet betekent dit onder meer dat vervoerders minimaal drie nationale knooppuntstations moeten aandoen om in aanmerking te komen voor aantrekkelijke treinpaden. Deze voorwaarde leidt er toe dat bepaalde verbindingen bevorderd worden en dat er tevens relatief homogene treinpaden worden aangevraagd. Het ministerie en opentoeegangvervoerders verschillen van mening in welke mate dit in de praktijk tot een optimaal samenhangend netwerk leidt.
- De capaciteitsverdeling geeft prioriteit aan de vervoerder die op een bepaalde route de hoogste frequentie wil gaan rijden. Daarbij is er tevens een bonus-malussysteem dat stimuleert dat de aangevraagde treinpaden ook daadwerkelijk en punctueel gebruikt
- In de capaciteitsverdeling wordt gebruik gemaakt van zgn. framework contracts / kaderovereenkomsten met een looptijd tot vijf jaar en garantie op paden binnen een tijdsspanne van +/- 10 minuten.



## Regulering van comfort en service

- Er is in Oostenrijk geen sprake van aanvullende regulering op comfort en service.



# Oostenrijk



## Regulering van ticketing en tarieven

- In het najaar van 2021 heeft Oostenrijk het zgn. 'Klimaticket' geïntroduceerd. Voor een kleine €1.100 per jaar kan hiermee onbeperkt gebruik gemaakt worden van vrijwel al het openbaar vervoer: opentoeegangvervoerders participeren hierin en worden, net als OBB, door de overheid gecompenseerd voor gederfde inkomsten (compensatie o.b.v. reizigerskilometers). Het ministerie heeft de ambitie om voortbouwend hierop tot één distributiekanaal voor al het openbaar vervoer in Oostenrijk te komen (gezamenlijk backend, front-ends blijven vervoerder/distributeur specifiek). Aan dit systeem wordt momenteel met alle stakeholders gewerkt met als doel non-discriminatoire verkoop van tickets en tarieven.



## Regulering van externe effecten

- Er is in Oostenrijk geen sprake van aanvullende regulering op externe effecten.



# Oostenrijk



## Regulering van samenwerking

- Enkel de samenwerking tussen de infrastructuur-beheerder en vervoerder is gereguleerd.
- In de praktijk is er vrijwel geen directe relatie tussen het ministerie en opentoeegangvervoerders.



## Monitoring en handhaving

- Vervoerders dienen data te verstrekken aan zowel de inframanager als de toezichthouder, onder meer op het gebied van punctualiteit en reizigersaantallen. Deze informatie wordt op gegeneraliseerd niveau vooral gebruikt ten behoeve van de ontwikkeling van het spoorwegnet.



# Oostenrijk

## Relevantie voor Nederland

- De mate van aanwezigheid van opentoeegang in Oostenrijk zou zich ook in Nederland voor kunnen doen: opentoeegang verbindingen zijn een aanvulling op de verplichtingen in concessies en zien we op routes (over wat langere afstanden) met een grote marktvraag en/of op grensoverschrijdende verbindingen. De opentoeegang vervoerders concurreren op prijs en service, zorgen voor hogere frequenties op een aantal routes en hebben nieuwe klantgroepen weten aan te boren.
- Oostenrijk zet de regelgeving rondom de capaciteitsverdeling op verschillende manieren in om het gewenste aanbod tot stand te laten komen, zowel op de gewenste karakteristieken van het aanbod als in het borgen van continuïteit. Deze voorbeelden en leerervaringen kunnen ook in de Nederlandse context toegepast worden.
- Het Klimaticket is een voorbeeld dat laat zien dat ook in een situatie met open toegang significante initiatieven op nationale schaal gerealiseerd kunnen worden.
- Oostenrijk onderkent dat een, ook in Nederland nagestreefd, integraal OV-systeem vraagt om een klantvriendelijk nationaal systeem voor de non-discriminatoire verkoop van tickets en tarieven. OV Betalen kan dit systeem in de Nederlandse context zijn, indien alle vervoerders hier gebruik van kunnen maken.

# Verenigd Koninkrijk

## Inleiding en context

- Sinds begin jaren '90 kent het Verenigd Koninkrijk (VK) een marktordening met een relatief groot aantal concessies op zowel regionale als nationale schaal, de meeste met het ministerie (Department for Transport; DfT) als opdrachtgever en enkele regionale opdrachtgevers. De ordening is momenteel sterk in beweging en beweegt richting meer overheidsinvloed.
- In 1998 kwam de eerste opentoeegang vervoerder op het spoor. Inmiddels zijn er 4 verschillende aanbieders op een 5-tal routes, waaronder 1 internationale (Eurostar). Eind 2022 is de nieuwe (en dus 6e) route Londen – Wales geaccordeerd.
- De opentoeegang vervoerders concurreren vooral op route (bieden van rechtstreekse verbindingen die niet of beperkt in een concessie opgenomen zijn) en serviceniveau en hebben gezamenlijk enkele procenten van de markt in handen.
- De Organisation for Rail and Road (ORR) is de Britse toezichthouder en Network Rail is de inframanager.

## Regulering van open toegang in het VK in het kort



### Dienstregeling in het kort

- Inzet van kaderovereenkomsten van max. 10 jaar gebaseerd op de business case van vervoerders



### Comfort en service in het kort

- De vergunning die vervoerders krijgen van de toezichthouder bevat een groot aantal verplichtingen rondom het aanbod aan de klant. Hiermee is sprake van een sector brede operationalisering van de EU regelgeving



### Ticketing en tarieven in het kort

- Voornoemde vergunning borgt ook volledig non-discriminatoire ticketing en de beschikbaarheid van een nationaal standaard tarief



### Externe effecten in het kort

- De bijdrage van vervoerders aan het borgen van sociale veiligheid zijn eveneens onderdeel van de vergunning
- Overige externe effecten – zoals duurzaamheid – zijn beperkte geborgd



### Samenwerking in het kort

- Verplichte samenwerking op sectorbrede thema's en met consumentenorganisaties is onderdeel van de vergunning



### Monitoring en handhaving in het kort

- Vanuit de contractrelaties met de infrabeheerder en de toezichthouder worden veel data gedeeld en is handhaving mogelijk

# Verenigd Koninkrijk



## Regulering van de dienstregeling

- Capaciteitsverdeling is een aandachtspunt in de zin dat er meerdere voorbeelden van geschillen tussen opentoeegang vervoerders en Network Rail zijn over de beschikbaarheid van treinpaden. In meerdere gevallen hebben de vervoerders uiteindelijk paden toegewezen gekregen waar Network Rail in eerste instantie aangaf geen capaciteit beschikbaar te hebben.
- Indien capaciteit beschikbaar is, bepaalt de ORR vervolgens voor welke periode de capaciteit wordt toegedeeld. Op basis van het businessplan van de opentoeegang vervoerder (en een 'non-primarily abstractive'-toets, waaruit moet blijken dat er meer vraag komt) stelt ORR de maximale frequentie vast en voor hoeveel jaar de treinpaden toegewezen worden. Deze zgn. framework agreements of kaderovereenkomsten zien vaak op maximaal 10 jaar. De jaarlijkse capaciteitsverdeling door Network Rail is uiteindelijk bepalend in op welke tijdstippen de vervoerder de treinpaden beschikbaar krijgt.



## Regulering van comfort en service

- Vervoerders (concessie en opentoeegang) dienen – naast een toegangsovereenkomst met Network Rail – te beschikken over een vergunning van toezichthouder ORR. Dit contract ziet op een groot aantal aspecten van het klantaanbod, met als doel op deze aspecten tot een homogeen aanbod te komen. Ten aanzien van comfort en service is in veel gevallen sprake van de sectorbrede operationalisering van de Europese regelgeving en gaat het over:
  - Passagiersrechten
  - Service in geval van verstoringen
  - Toegankelijkheid
- Bijvoorbeeld ten behoeve van het borgen van de toegankelijkheid van het spoorstelsel schrijft de vergunning voor dat elke vervoerder over een Accessible Traveller Policy dient te beschikken en is voor de gehele sector 'één loket' ingericht waar reizigers assistentie kunnen aanvragen.

# Verenigd Koninkrijk



## Regulering van ticketing en tarieven

- Ook het nationale ticketing systeem, wederverkoop en doorgaande kaartjes en tarieven zijn onderdeel van de vergunning die de toezichthouder versterkt. Dit zorgt ervoor dat:
- De klant altijd de op dat moment beste prijs voor een treinreis krijgt; ongeacht bij welke partij het kaartje gekocht wordt;
- Elke vervoerder alle reizen en tarieven kan verkopen en dat alle verbindingen van alle vervoerders non-discriminatoir aangeboden worden.
- De tarieven die opentoeegang vervoerders hanteren zijn niet gereguleerd, met uitzondering van de verplichting tot het aanbieden van de gereguleerde nationale standaard tarieven; die reizigers in staat stellen om van iedere trein op een route gebruik te maken.



## Regulering van externe effecten

- Er is een mate van regulering op het gewenste gebruik van de infrastructuur via de toegangsovereenkomst. Duurzaamheidsaspecten zijn hierin maar beperkt meegenomen en ORR geeft aan dat hier verbetering op mogelijk is.
- De eisen rondom spoorwegveiligheid zijn een belangrijk onderdeel van de vergunning van de toezichthouder. In deze vergunning zijn ook de nationale regelingen rondom het borgen van sociale veiligheid in het spoorstelsel opgenomen; waaronder de bijdrage van de individuele vervoerders aan de kosten van de Britse spoorweginfrastructuur.

# Verenigd Koninkrijk



## Regulering van samenwerking

- Onderlinge samenwerking op 'sectorbrede thema's' en verplichte samenwerking met consumentenorganisaties is onderdeel van de vergunning die de toezichthouder verstrekt.



## Monitoring en handhaving

- De dubbele contractrelatie met enerzijds de infrabeheerder en anderzijds de toezichthouder en de daaruit voortvloeiende verplichtingen maakt dat vervoerders behoorlijk wat data dienen te verstrekken en dat handhaving mogelijk is.



# Verenigd Koninkrijk

## Relevantie voor Nederland

- De functie die opentoeegang in het Verenigd Koninkrijk vervult komt in grote mate overeen met de marktordeningskeuze in Nederland: opentoeegang verbindingen zijn een aanvulling op de verplichtingen in concessies en we zien deze vooral op routes waar geen rechtstreekse treinen reden of waar de frequentie relatief laag was. Daarbij concurreren opentoeegang vervoerders tevens op de service aan boord en/of richten zij zich op specifieke marktsegmenten, zoals de concurrentie met low-cost airlines.
- In het Verenigd Koninkrijk heeft men zich al in het begin van de jaren negentig voorbereid op een spoorsysteem met veel verschillende aanbieders. Om een voldoende samenhangende aanbod voor de klant te borgen wordt aan alle vervoerders een aantal eisen rondom onder meer ticketing, tarieven, reisinformatie en samenwerking (vervoerders onderling en met consumentenorganisaties) gesteld. Deze eisen zijn onderdeel van de vergunning die de toezichthouder verstrekt. Een dergelijke constructie is - op al deze aspecten - ook in Nederland goed denkbaar. Dit vraagt een uitbreiding van de scope en capaciteit van de toezichthouder (ACM evt. in combinatie met ILT).
- Naast de vergunning van de toezichthouder is een toegangsovereenkomst met de infrastructuurbeheerder noodzakelijk. Net als in meerdere andere case studies zijn eenduidige (toepassing van) criteria in het bepalen en het verdelen van de beschikbare capaciteit van de infrastructuur een aandachtspunt.
- Waar de infrastructuurbeheerder de beschikbare treinpaden beschouwt en toedeelt is het in Groot-Brittannië vervolgens de toezichthouder die bepaalt voor welke periode een vervoerder de capaciteit gegarandeerd krijgt. Op basis van het businessplan wordt beschouwd welke periode (doorgaans maximaal 10 jaar) nodig is voor een rendabele exploitatie. Deze toepassing van zgn. 'framework contracts' kan ook in de Nederlandse context ingezet worden om de toetredingsdrempels voor vervoerders te verlagen en alle stakeholders in de sector een bepaalde mate van continuïteit en zekerheid te bieden. Ook stelt het nieuwe toetreders in staat om, bijvoorbeeld door investeringen in nieuw materieel, de kwaliteit van hun aanbod te verbeteren.

# Zweden

## Inleiding en context

- In Zweden is de marktopening al in 1988 gestart, waarbij opentoeegangvervoer sinds ca. 15 jaar het uitgangspunt vormt.
- In de praktijk is (nog steeds) ca. 80% van het vervoer onderdeel van concessies en zijn vooral de zwaardere lange-afstandsverbindingen (Göteborg-Stockholm en in mindere mate Malmö-Stockholm) het domein van opentoeegang vervoerders, met meerdere aanbieders op hetzelfde traject. Daar waar geen opentoeegangverbindingen tot stand komen zetten de nationale en regionale overheden concessies in de markt; vooral in het (stads)regionale vervoer en op niet-rendabele verbindingen.
- In Zweden zijn momenteel 4 vervoerders (ook) in open toegang actief: SJ, Snälltåget, MTR(X) en FlixBus.
- Zweedse (opentoeegang)vervoerders hebben nauwelijks contact met het ministerie, maar vrijwel alleen met de infrastructuurbeheerder Trafikverket. Trafikverket heeft daarbij maar één taak: het voldoen aan de capaciteitsvraag van de vervoerders
- De Zweedse toezichthouder Transportstyrelsen heeft een relatief reactieve rol en beschouwt vooral het functioneren van de markt.

## Regulering van open toegang in Zweden in het kort



### Dienstregeling in het kort

- Capaciteitsverdeling is volledig gericht op faciliteren van de wensen van vervoerders; geen optimalisatie door inframanager
- Bij conflicterende aanvragen verdeling o.b.v. 'socio-economic priority criteria'



### Comfort en service in het kort

- Geen aanvullende regulering



### Ticketing en tarieven in het kort

- Gefragmenteerd ticketing landschap dat niet gereguleerd wordt



### Externe effecten in het kort

- Geen aanvullende regulering



### Samenwerking in het kort

- Geen geformaliseerde samenwerking, maar de cultuur en wijze van capaciteitsverdeling maakt dat vervoerders veel onderling afstemmen



### Monitoring en handhaving in het kort

- Geen aanvullende regulering

# Zweden



## Regulering van de dienstregeling

- In principe volgt Trafikverket altijd de capaciteitsaanvragen van vervoerders. Bij conflicterende capaciteitsaanvragen vindt de verdeling plaats op basis van 'socio-economic priority criteria'. Het idee hierachter is dat met behulp van plaats- en tijd afhankelijke criteria tot een toedeling van spoorcapaciteit met de grootste sociaal-economische waarde gekomen wordt.
- Met de toenemende schaarste aan infrastructuur wordt de hiervoor beschreven bewerkelijke wijze van capaciteitsverdeling een steeds grotere uitdaging en ook wordt niet gestuurd op een optimale benutting van de infrastructuur.
- Trafikverket hanteert een bonus-malus systeem gericht op punctualiteit en het beperken van geplande en ongeplande uitval van treinen:
  - Voor geplande uitval wordt een boete opgelegd die hoger uitvalt hoe later in de tijd een treinpad wordt teruggegeven. Het merendeel van de paden wordt hierdoor meer dan 30 dagen van tevoren teruggegeven, waardoor de capaciteit vaak nog opnieuw toegewezen kan worden.
  - Ongeplande uitval en dispunctualiteit wordt eveneens bestreden met een boeteregime (dat ook op Trafikverket zelf van toepassing is). De praktijk laat daarbij zien dat uitval van treinen vrijwel niet voorkomt in het business model van opentoeegang vervoerders.



## Regulering van comfort en service

- Er is in Zweden, naast de EU-regelgeving, geen aanvullende regulering op comfort en service. In de praktijk zorgt de EU-regelgeving, gecombineerd met de commerciële keuzes van vervoerders ervoor dat de basis op orde is: vervoerders concurreren op het comfort en serviceniveau of het meenemen van fietsen in de trein, maar zaken als, reisinformatie, service bij verstoringen en in iets mindere mate toegankelijkheid zijn bij alle vervoerders geborgd.

# Zweden



## Regulering van ticketing en tarieven

- Ticketing en tarieven worden als een groot aandachtspunt gezien in Zweden. Er zijn veel regionale verschillen en daarmee een soms onduidelijk aanbod voor de klant.
- De oorspronkelijke nationale vervoerder heeft haar ticketing systeem mogen behouden ten tijde van de liberalisering. De SJ website is daardoor nog steeds het nationale ticketing kanaal en SJ kan bepalen of zij dit openstelt voor andere vervoerders. Zo weigert SJ om kaartjes van de grootste concurrent MTR(X) te verkopen.



## Regulering van externe effecten

- Op de geldende EU wetgeving na is er in Zweden niets additioneel geregeld op het gebied van externe effecten, waaronder ook het waarborgen van sociale veiligheid.



# Zweden



## Regulering van samenwerking

- Samenwerking wordt niet gereguleerd, maar er is wel veel informele samenwerking (vrijwillige samenwerkingsorganisatie). De op voorhand onzekere uitkomst van de socio-economische toets zorgt er bijvoorbeeld voor dat vervoerders van tevoren al met elkaar hun capaciteitsaanvragen afstemmen.
- Het is voor nieuwe vervoerders lastiger om binnen te komen in dit informele netwerk.



## Monitoring en handhaving

- Rapportageverplichtingen zijn er alleen aan de infrastructuurmanager. Deze zijn relatief beperkt en gericht op data ten behoeve van inzicht in het gebruik van het netwerk.



# Zweden

## Relevantie voor Nederland

- Ondanks een principe-keuze voor opentoeegang is ook de situatie in Zweden uiteindelijk een situatie met opentoeegangvervoer in een markt gedomineerd door concessies. Het Zweedse voorbeeld laat zien dat ook zonder aanvullende regulering op veel aspecten een klantvriendelijk aanbod tot stand komt. Ticketing en het sturen op een optimale benutting van de infrastructuur komen echter als aandachtspunt naar boven.
- De socio-economische toets die de basis vormt voor de capaciteitsverdeling in het geval van conflicterende aanvragen kan ook voor Nederland interessant zijn om te beschouwen. Hiermee wordt potentieel tot een verfijndere en minder statische toedeling van capaciteit gekomen die het meeste waarde oplevert voor de samenleving. Ook kan het tot een betere samenwerking tussen vervoerders in de capaciteitsverdeling leiden, omdat strategisch gedrag voorkomen wordt. Het Zweedse voorbeeld laat wel zien dat aandacht voor de praktische toepasbaarheid in het geval van een groot aantal conflicterende aanvragen noodzakelijk is.
- Het bonus-malus systeem gericht op het waarborgen van de punctualiteit en het beperken van geplande en ongeplande uitval van treinen bevat elementen die wellicht succesvol naar de Nederlandse context te vertalen zijn.
- Tenslotte maakt ook het Zweedse voorbeeld duidelijk dat het aan te bevelen is om de non-discriminatoire beschikbaarheid van tickets en tarieven te reguleren.



# Bronnenlijst

Deel A, B en C

4 APRIL 2023

# Bronnenlijst deel A

## EU wetgeving

- PSO: <http://data.europa.eu/eli/reg/2007/1370/oj>
- SERA: <http://data.europa.eu/eli/dir/2012/34/oj>
- TSI-PRM (1300/2014): <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A02014R1300-20220531>
- TSI-TAP (454/2011): <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/ALL/?uri=CELEX%3A32011R0454>
- TSI-NOI (1304/2014): <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A32014R1304>

## Nationale wetgeving

- Wp2000 (Wet personenvervoer): <https://wetten.overheid.nl/BWBR0011470/2022-05-01#HoofdstukIV>
- Bp2000 (Besluit personenvervoer): <https://wetten.overheid.nl/BWBR0011982/2022-01-01/0#Hoofdstuk6>
- Spw (Spoorwegwet): <https://wetten.overheid.nl/BWBR0015007/2022-01-01>
- Besluit capaciteitsverdeling: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0017627/2017-04-10>

## Overig

- ProRail Netverklaring 2023 (2022)
- CROW Modelconcessie “Standaard Hoofdstukindeling Aanbestedings- en Concessiedocumenten”
- Definitief Programma van Eisen Europese aanbesteding openbaar vervoer Drechtsteden, Alblasserwaard-Vijfheerenlanden (DAV) (2017)
- HRN-Concessie 2015-2025: [https://www.ns.nl/binaries/ht\\_1533714788418/content/assets/ns-nl/over-ons/concessie-voor-het-hoofdrailnet-2015-2025.pdf](https://www.ns.nl/binaries/ht_1533714788418/content/assets/ns-nl/over-ons/concessie-voor-het-hoofdrailnet-2015-2025.pdf)

Zowel het Programma van Eisen (PvE) voor de nieuwe HRN-concessie 2025-20xx als het nieuwe Besluit toegankelijkheid OV zijn (nog) niet meegenomen bij de opstelling van deze factsheet. Reden hiervoor is dat beide documenten ten tijde van het opstellen van deze factsheet (augustus 2022) nog niet openbaar of vastgesteld waren.

# Bronnenlijst deel B

- [Eurostat, 2022: Modal split of passenger transport](#)
- [SJ, 2019: Annual and Sustainability Report 2019](#)

## Geïnterviewde organisaties

- **Duitsland**
  - Bundesministerium für Digitales und Verkehr (BMDV)
  - FlixTrain
- **Oostenrijk**
  - Federal Ministry for Climate Action, Environment, Energy, Mobility, Innovation and Technology
  - ÖBB
  - WestBahn
- **Verenigd Koninkrijk**
  - Eurostar
  - Onafhankelijke spoorexpert
  - RDG
  - Department for Transport
  - First Rail
  - ORR
- **Zweden**
  - MTR
  - Snälltåget
  - Trafikverket
  - WSP
  - Transportstyrelsen

# Bronnenlijst deel C

## Bronnen

[ACM. \(2018\). Regulering van de OV-betaalmarkt \(advies\).](#)

[ACM. \(2023\). Open toegang op het spoor.](#)

[AT Osborne. \(2019\). Gevolgen recht op toegang.](#)

[Berenschot. \(2021\). Marktverkenning internationale verbindingen in open toegang](#)

[EC \(Europese Commissie\). \(2018\). Uitvoeringsverordening \(EU\) 2018/1795 van de Commissie](#)

[Locov. \(2023\). Het Locov.](#)

[Ministerie van Infrastructuur en Milieu. \(2014\). Concessie voor het hoofdrailnet \(HRN-concessie\).](#)

[Van Hagen, M. \(2011\). Waiting experience at train stations.](#)

## Wetgeving

[Besluit personenvervoer 2000 \(Bp2000\).](#)

[Wet personenvervoer 2000 \(Wp2000\).](#)

[EU verordening 1370/2007/EC](#)

[EU verordening 454/2011/EU \(TSI TAP\)](#)

[Spoorwegwet \(Spw\).](#)

[Netverklaring ProRail \(ook model toegangsovereenkomst\).](#)



Berenschot

**Berenschot**

[www.berenschot.nl](http://www.berenschot.nl)

[linkedin.com/berenschot](https://linkedin.com/berenschot)

Openbaar