



Ministerie van Infrastructuur  
en Waterstaat

# Concessie voor het Hoofdrailnet

2025-2033

# Inhoudsopgave

1. Algemeen	6
Artikel 1. Definities	6
2. De scope van de Concessie	9
Artikel 2. Reikwijdte en opgave voor NS	9
Artikel 3. Bediening nieuwe stations	9
Artikel 4. Kort grensoverschrijdend verkeer	10
Artikel 5. Verbindingen naar België	10
Artikel 6. Voorzieningen grensoverschrijdende verbindingen	10
Artikel 7. Aanvraag van capaciteit voor grensoverschrijdende treindiensten en internationale samenwerking	10
Artikel 8. Vaststelling volume	11
3. Het bieden van een zo goed mogelijk vervoerproduct aan de NS-reiziger	13
3.1 Een optimale logistiek	13
Artikel 9. Logistieke prestatie-eisen	13
Artikel 10. Vervangend vervoer bij werkzaamheden	13
Artikel 11. Vervangend vervoer bij treindienstverstoringen	13
Artikel 12. Vervoerscapaciteit	14
Artikel 13. Spreiden	14
Artikel 14. Punctualiteit en uitval	15
3.2 Een comfortabel, gemakkelijk te gebruiken en toegankelijk vervoerproduct	15
Artikel 15. Toegankelijkheid	15
Artikel 16. Toegankelijkheid van treinreizen	15
Artikel 17. Toegankelijkheid van materieel	16
Artikel 18. Reisassistentie	16
Artikel 19. Fietsen in de trein	16
Artikel 20. Reisinformatie op het station	17
Artikel 21. Reisinformatie	17
Artikel 22. Reisinformatie tijdens treindienstverstoring	17
Artikel 23. Reisinformatie rond werkzaamheden	17
Artikel 24. Ontwikkeling serviceconcept	18
Artikel 25. Klantenservice en klachtafhandeling	18
Artikel 26. Service op stations	18
Artikel 27. Fietsparkeren	19
Artikel 28. Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS) en Geld terug bij vertraging (GTBV)	19
Artikel 29. OV-betaalmiddel en toekomstige betaalwijzen en het gebruik ervan	19
3.3 Een betaalbaar vervoerproduct voor de NS-reiziger	20
Artikel 30. Een betaalbaar vervoerproduct voor de NS-reiziger	20
3.4 Een duurzaam product	23
Artikel 31. Energie- en elektriciteitsverbruik	23
Artikel 32. Circulariteit	23
Artikel 33. Social return	23



3.5 Een veilig product	23
Artikel 34. Veiligheid	23
Artikel 35. Veilig gebruik van infrastructuur	24
Artikel 36. Sociale veiligheid	24
3.6 Rekening houden met de omgeving	24
Artikel 37. Beperken omgevingshinder	24
<b>4. Faciliteren dat NS-reizigers zo optimaal en drempelloos mogelijk van deur-tot-deur kunnen reizen</b>	<b>25</b>
4.1 De Dienstregeling	25
Artikel 38. Dienstregelingsproces	25
4.2 Samenwerking	26
Artikel 39. Samenwerkingsstrategie	26
Artikel 40. Samenwerking met de Infrastructuurbeheerder	26
Artikel 41. Samenwerking met de Consumentenorganisaties	27
Artikel 42. Verzoeken tot het rijden van extra diensten voor derden	27
4.3 Overige maatregelen om (de betaling voor) de deur-tot-deurreis te vereenvoudigen	28
Artikel 43. Enkelvoudig in- en uitchecken	28
Artikel 44. Verkoop en betaling van kaarten via derden	28
<b>5. Het maatschappelijk optimaal benutten van de publieke investeringen in het spoorstelsel als geheel</b>	<b>30</b>
Artikel 45. Ontwikkeling van de materieelvloot bij systeemsprongen	30
Artikel 46. Maatschappelijk optimaal aansluiten van de Dienstregeling op beschikbare infrastructuur	30
Artikel 47. Investeren in nieuw of aangepast materieel	30
Artikel 48. Materieelparkplan	31
Artikel 49. Minimale eisen aan comfort van materieelvloot	31
Artikel 50. Introductie nieuw materieel en/of significante technische wijzigingen aan materieel	32
<b>6. Het komen tot een verbeterde sturings- en verantwoordingsrelatie tussen de Concessieverlener en NS</b>	<b>33</b>
6.1 Sturing en verantwoording	33
Artikel 51. Procedure totstandkoming Vervoerplan en Beleidsprioriteitenbrief	33
Artikel 52. Prestatie-Indicatoren en Programma's	34
Artikel 53. Beheer van de Concessie	34
Artikel 54. Kwaliteitsmanagementsysteem	35
Artikel 55. Financiële verantwoording	35
Artikel 56. Verantwoording	36
Artikel 57. Bonus-malus systematiek	36
Artikel 58. Midterm review	37
Artikel 59. Evaluatie	38
Artikel 60. Benchmark	38
Artikel 61. Programma	38
Artikel 62. Verbeterplan	39
6.2 De beschikbaarheid van informatie en data	39
Artikel 63. Transparantie	39



Artikel 64. Informatieverstrekking	39
Artikel 65. CIS	40
Artikel 66. Voorwaarden CIS	41
Artikel 67. Dataformats	41
<b>6.3 Innovatie</b>	<b>42</b>
Artikel 68. Innovatie- en ontwikkelagenda	42
Artikel 69. Uitvoering geven aan netwerkontwikkeling en systeemspongen	42
Artikel 70. Pilots en experimenten	42
<b>7. Opvolging van de Concessie</b>	<b>43</b>
Artikel 71. Informatiebepalingen	43
Artikel 72. Productiemiddelen	43
Artikel 73. Informatieverplichtingen NS-reizigersdata	43
<b>8. Slotbepalingen</b>	<b>44</b>
Artikel 74. Concessiesubsidie	44
Artikel 75. Uitvoering van de Concessie	44
Artikel 75A. Redelijk rendement	44
Artikel 76. Vaststelling Netto Financieel Effect	44
Artikel 77. Risicoverdelingsafpraak reizigerskilometers	46
Artikel 78. Onvoorziene omstandigheden en gevolgen daarvan	46
Artikel 79. Onzekere ontwikkelingen i.r.t. Bodem- en Streefwaarden	47
Artikel 80. Ontheffing	47
Artikel 81. Looptijd en overgangsrecht	48
<b>Bijlage 1 Overzicht Prestatie-Indicatoren en Informatie-Indicatoren</b>	<b>50</b>
<b>Bijlage 2 Voorgescreven informatie in CIS en specifiek benodigde informatie</b>	<b>55</b>
<b>Bijlage 3 Halfjaarverantwoording</b>	<b>60</b>
<b>Bijlage 4 Jaarverantwoording</b>	<b>62</b>
<b>Bijlage 5 Financiële verantwoording en prognose</b>	<b>64</b>
<b>Bijlage 7 Lijst van stations</b>	<b>76</b>
<b>Bijlage 8 Programma's bij aanvang van de Concessie</b>	<b>104</b>
<b>Bijlage 9 Overzicht samenwerking</b>	<b>105</b>
<b>Bijlage 10 Volume van de Concessie</b>	<b>107</b>
<b>Bijlage 10A Eisen aan het Productiemodel</b>	<b>118</b>
<b>Bijlage 11 Minimaal op te leveren informatie bij overgang Concessie</b>	<b>119</b>
<b>Bijlage 12 Geld terug bij vertraging</b>	<b>120</b>
<b>Algemene toelichting</b>	<b>121</b>
<b>Artikelsgewijze toelichting</b>	<b>132</b>



## **DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,**

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

Gelet op het Beleidsvoornemen gunning vervoerconcessie voor het hoofdrailnet 2025 van 29 juni 2021 en het Programma van Eisen nieuwe Concessie Hoofdrailnet, zoals op 13 december 2022 is vastgesteld;

Gelet op de beraadslagingen met de Tweede Kamer der Staten-Generaal van 1 november 2022 (Commissiedebat Programma van Eisen), 2 november 2022 (tweeminutendebat Programma van Eisen), 26 september 2023 (Commissiedebat ontwerp Concessie) en 3 oktober 2023 (tweeminutendebat ontwerp Concessie);

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

Gelet op het feit dat NS deze Concessie zonder voorbehoud heeft aanvaard;

### **BESLUIT:**

Aan NS Reizigers B.V., statutair gevestigd te Utrecht en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel en Fabrieken voor Utrecht en omstreken onder nummer 30124362, de volgende Concessie te verlenen:



# 1. Algemeen

## Artikel 1. Definities

In deze Concessie wordt verstaan onder:

### *Alternatieve Reisoctie*

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

### *Bestuursakkoord Toegankelijkheid-OV*

Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032.

### *Beleidsdoel 'Deur-Tot-Deurreis'*

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

### *Beleidsprioriteitenbrief*

Brief als bedoeld in artikel 51 van de Concessie.

### *Bodemwaarde*

Waarde voor het jaarlijks minimaal te realiseren prestatieniveau op een Prestatie-Indicator.

### *Brede Groep Reizigers*

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

### *Buitendienststelling*

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

### *CIS*

Concessie Informatie Systeem beheerd door NS.

### *Concessie*

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

### *Concessieverlener*

Concessieverlener, bedoeld in artikel 20, eerste lid, van de Wet.

### *Consumentenorganisaties*

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

### *Dal(uren)*

Periode op maandag t/m vrijdag tussen 09:00 uur en 16:00 uur en tussen 18:30 uur en 06:30 uur en op zaterdagen, zondagen en feestdagen.

### *Decentrale Overheid*

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

### *Decentrale Vervoerder*

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

### *Dienstregeling*

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

### *Eindbeeld*

Eindbeeld, omschreven in Bijlage 10.

### *European Rail Traffic Management System (ERTMS)*

Europese standaard voor treinbeveiliging en -besturing als bedoeld in de TSI Besturing en Seingeving (TSI CCS).

### *HRN*

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

### *HSWI (Hoofdspoorweginfrastructuur)*

Hoofdspoorweginfrastructuur als bedoeld in artikel 1 van de Spoorwegwet.

### *Informatie-Indicator (II)*

Maatstaf voor een niet bindende prestatie van NS.

### *Infrastructuurbeheerder*

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

### *IGA (Ingebruikname Advies)*

Onderbouwde verwachting van de betrouwbaarheid van de treindienst met ten minste de geprognosticeerde uitval en punctualiteit en eventueel bijbehorende mitigerende maatregelen.

### *IPB (Integraal Proefbedrijf)*

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

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

Aanbod van (multimodale) mobiliteitsdiensten, waarbij op maat gemaakte reismogelijkheden via een digitaal platform met realtime informatie aan klanten kan worden aangeboden inclusief betaling en afhandeling van transacties.

### *MaaS-dienstverlener*

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

### *MIPOV*

Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer 2008 inclusief addenda en eventuele wijzigingen die nog worden doorgevoerd.

### *Netto Financieel Effect*

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

### *NOVB*

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

### *NS*

Concessiehouder van de Concessie: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid NS Reizigers B.V.



#### *OV-betaalsysteem*

Landelijk systeem dat is ingericht op het reizen met een digitaal vervoerbewijs en het elektronisch betalen in het openbaar vervoer.

#### *Prestatie-Indicator*

Maatstaf voor een bindende prestatie met een Bodemwaarde en een Streefwaarde.

#### *Programma*

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

#### *Productiemodel*

Productiemodel als beschreven in Bijlage 10A.

#### *Relevante Communicatiekanalen*

Bij de inwerkingtreding van de Concessie betreffen dit ten minste: chat, telefoon, website en mobiele applicaties.

#### *Reisinformatie*

Informatie gericht op NS-reizigers over de actuele situatie van treindiensten.

#### *Reisproduct*

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

#### *Richtlijn 2012/34/EU*

Richtlijn 2012/34/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 november 2012 tot instelling van één Europese spoorwegruiimte (PbEU L343).

#### *Service op stations*

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

#### *Spits(uren)*

Periode op werkdagen van 06:30 uur tot 09:00 uur (ochtendspits) en van 16:00 uur tot 18:30 uur (avondspits).

#### *Streefwaarde*

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

#### *Vervoerplan*

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

#### *Vervoerbewijs*

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

#### *Wet*

Wet personenvervoer 2000.





## 2. De scope van de Concessie

### Artikel 2. Reikwijdte en opgave voor NS

1. NS is in Nederland exclusief gerechtigd tot het uitvoeren van het openbaar personenvervoer per trein over de verbindingen die zijn aangewezen in het Besluit hoofdrailnet en die zijn opgenomen in de Concessie, onder de in de Concessie genoemde voorwaarden.
2. Onverminderd het vorige lid is NS ingevolge deze Concessie tevens gerechtigd om de spoorvervoerdienst tussen Utrecht Centraal en Utrecht Maliebaan uit te voeren. Vanwege het bijzondere karakter van deze spoorvervoerdienst zijn de overige artikelen van de Concessie niet van toepassing op deze spoorvervoerdienst, tenzij dat uitdrukkelijk in de Concessie is bepaald.
3. De intercity naar Brussel, bedoeld in artikel 5, maakt in ieder geval tot aan de grens deel uit van de Concessie. De grensoverschrijdende verbindingen genoemd in artikel 4 maken tot aan de grens deel uit van de Concessie.
4. De stations, bedoeld in artikel 25, derde lid, van de Wet, waartussen de spoorvervoerdiensten worden afgewikkeld, zijn de stations, opgenomen in Bijlage 7, aangevuld met de stations die na inwerkingtreding van de Concessie worden aangelegd aan de spoorwegverbindingen die zijn aangewezen in het Besluit hoofdrailnet.
5. Deze Concessie laat onverlet:
  - a. de vóór verlening van deze Concessie bestaande rechten voortvloeiend uit andere op grond van artikel 20, vierde lid, van de Wet, verleende concessies, in termen van frequenties per uur per richting per station, voor zover benut in het dienstregelingsjaar 2024, om openbaar vervoer per trein te verrichten tussen de volgende stations, de tussengelegen stations daarbij inbegrepen:
    - i. Elst en Arnhem Centraal;
    - ii. Blerick en Venlo;
    - iii. Maastricht Randwyck en Maastricht;
    - iv. Arnhem Centraal en Arnhem Velperpoort;
    - v. Amersfoort Centraal en Hoevelaken;
    - vi. Groningen en Groningen Europapark;
    - vii. Enschede en Wierden;
    - viii. Roermond en Sittard;
    - ix. Sittard en Maastricht;
    - x. Sittard en Heerlen.
  - b. een uitbreiding van een frequentie van een concessie als bedoeld in onderdeel a, mits een dergelijke uitbreiding (i) per saldo een substantiële verbetering inhoudt voor de totale groep reizigers, (ii) het continueren van de bestaande dienstverlening door NS niet in de weg staat, (iii) NS niet belemmert in het nakomen van de verplichtingen van deze Concessie en (iv) geen substantieel financieel nadeel voor NS oplevert. De Concessieverlener treedt in overleg met de betrokken Decentrale Overheid en Decentrale Vervoerder indien voor de uitbreiding van de frequentie niet voldaan is aan één of meer omstandigheden als bedoeld in de vorige zin.

### Artikel 3. Bediening nieuwe stations

1. Initiatieven voor nieuwe stations worden besproken binnen de landsdelige OV & spoortafels. NS onderzoekt samen met de betrokken Decentrale Overheden en de Infrastructuurbeheerder de maatschappelijke wenselijkheid van nieuwe stations op grond van attractiviteit voor reizigers in het openbaar vervoer, maakbaarheid in de Dienstregelingen van de betrokken vervoerders en betaalbaarheid van de bediening.
2. NS beoordeelt verzoeken tot het afgeven van een bedieningsgarantie binnen het van toepassing zijnde afsprakenkader<sup>1</sup>, op de wijze als beschreven in artikel 42.
3. NS geeft een bedieningsgarantie af als uit het gezamenlijke onderzoek op de genoemde criteria van het eerste lid een per saldo positief resultaat blijkt, en daarnaast het nieuwe station bijdraagt aan een kostendekkende exploitatie van het HRN. Binnen de landsdelige OV & spoortafels worden afspraken gemaakt over de betaalbaarheid.
4. Met inachtneming van het eerste en derde lid neemt de Concessieverlener het nieuwe station op in Bijlage 7 en bepaalt de Concessieverlener in overleg met NS welke minimale stationsbediening van toepassing is in de tijdvakken van Bijlage 7. In voorkomend geval treden NS en de Concessieverlener in overleg om afspraken te maken over de financiële gevolgen, met inachtneming van artikel 76, achtste en negende lid.

<sup>1</sup> Kamerstukken II 2010/11, 31801, nr. 19.



#### Artikel 4. Kort grensoverschrijdend verkeer

1. NS voert een treindienst tussen Roosendaal en Antwerpen uit met een frequentie per richting per dag van 17 keer op werkdagen, 16 keer op zaterdagen en 14 keer op zon- en feestdagen. NS deelt de ambitie van Rijk en regio om de treindienst verder te ontwikkelen middels het verhogen van de frequentie (tot maximaal een halfuursdienst) en/of het verkorten van de reistijd, wanneer de techniek en de veiligheid dit toelaten. In de situatie dat de frequentie wordt verhoogd treden NS en de Concessieverlener in overleg om afspraken te maken over de financiële gevolgen.
2. NS voert een treindienst tussen Maastricht en Luik uit met een frequentie per richting per dag van 18 keer op werkdagen, 17 keer op zaterdagen en 16 keer op zon- en feestdagen.
3. NS en de Concessieverlener onderschrijven de ambitie om de verbinding, als bedoeld in het tweede lid, op den duur in te richten als een drielandentrein, waarbinnen een koppeling geldt tussen de huidige verbinding Maastricht – Luik en de verbinding Maastricht – Aken uit de regionale concessie Limburg. De verbinding, bedoeld in het tweede lid, zal op een tijdig met NS afgestemd moment worden gedecentraliseerd. Dit moment zal zijn op één van de volgende momenten:
  - a. bij een wijziging van de Concessie ten gevolge van de midterm review, bedoeld in artikel 58;
  - b. bij aanvang van de nieuwe Concessie verleend door de Provincie Limburg; of
  - c. na afloop van deze Concessie.
4. NS voert een intercitydienst uit tussen Eindhoven en Aken, zodra de infrastructuur daarvoor gereed is en overeenstemming is over onder meer de lijnvoering en financiering. NS en de Concessieverlener treden in overleg over de frequentie en bediening van deze treindienst. In voorkomend geval treden NS en de Concessieverlener in overleg, met inachtneming van artikel 76, achtste en negende lid, om afspraken te maken over de financiële gevolgen. Indien NS en de Concessieverlener geen overeenstemming bereiken, treden zij in overleg. NS werkt mee aan een mogelijke variant voor de dagranden totdat de intercitydienst uitgevoerd kan worden.

#### Artikel 5. Verbindingen naar België

1. NS voert een treindienst uit tussen Nederland en Brussel, met een frequentie van tweeëndertig treinen per richting per dag. Van deze tweeëndertig treinen rijden:
  - a. zestien treinen per richting per dag tussen Amsterdam, Schiphol Airport, Rotterdam Centraal en Brussel;
  - b. zestien treinen per richting per dag tussen Rotterdam Centraal, Breda en Brussel.
2. De treindiensten, bedoeld in het eerste lid, maken tussen Schiphol Airport en Rotterdam Centraal en tussen Rotterdam Centraal en Antwerpen Centraal, daar waar van toepassing, gebruik van de hogesnelheidsinfrastructuur.
3. Voor de treindiensten, bedoeld in het eerste lid, zijn de lijnvoering en voorwaarden onder voorbehoud van de afspraken die NS maakt met de buitenlandse spoorvervoerder. De Concessieverlener gaat in gesprek met de Belgische overheid over de treindiensten bedoeld in het eerste lid. Indien uit deze gesprekken afspraken volgen, kan NS hieraan uitsluitend gehouden worden door een wijziging van de Concessie.
4. Voor internationale reizen met de treinen, bedoeld in het eerste lid, geldt de tariefstructuur voor Non-Integrated Reservation Tickets, als vastgesteld in de Internationale Spoorwegunie. Voor binnenlandse reizen in die treinen gelden de reguliere Reisproducten en tarieven van NS. NS treft zover redelijkerwijs mogelijk maatregelen om reizigers uit het buitenland te faciliteren bij het gebruik van het OV-betaalsysteem.

#### Artikel 6. Voorzieningen grensoverschrijdende verbindingen

1. NS zal voorzieningen treffen om de reizigers gemakkelijk gebruik te laten maken van de grensoverschrijdende verbindingen, bedoeld in de artikelen 4 en 5. Onder deze voorzieningen worden in ieder geval verstaan: Reisinformatie en verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen.
2. NS spant zich in door het benoemen van een eventuele overstap in bepaalde reisinformatiemiddelen op de daarvoor in aanmerking komende stations. Het gaat hierbij om de snelste verbindingen naar de belangrijkste bestemmingen vlak over de Nederlandse grens met maximaal één overstap in Nederland.
3. NS spant zich in de in CER-verband opgestelde verbeteringen (CER Ticketing Roadmap) ten aanzien van Reisinformatie en verkoopbaarheid te implementeren.

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

1. De bedieningspatronen en de reistijden in de artikelen 4 en 5 gelden onder het voorbehoud dat NS, of vervoerders waarmee NS samenwerkt, de daarvoor benodigde spoorcapaciteit krijgt toebedeeld. Indien NS, of vervoerders waarmee NS samenwerkt, de benodigde spoorcapaciteit niet toebedeeld krijgt, meldt NS dit zo spoedig mogelijk aan de Concessieverlener en geeft daarbij inzicht in de onderzochte eventuele alternatieven.
2. NS vraagt de spoorcapaciteit die zij nodig heeft voor de uitvoering van het bedieningspatroon bedoeld in de artikelen 4 en 5 tijdig aan bij de Infrastructuurbeheerder.



3. NS hoeft niet aan de voorschriften van de artikelen 4 en 5 te voldoen, indien zij daartoe niet in staat is omdat een andere spoorvervoerder, ook na tussenkomst door de Concessieverlener:
  - a. haar de daarvoor noodzakelijke medewerking weigert (waaronder het niet ter beschikking stellen van materieel) of slechts onder onredelijke voorwaarden medewerking wil verlenen;
  - b. de vereiste toestemming niet heeft verkregen van het voor die spoorvervoerder relevante bevoegde gezag.
4. Indien een in het derde lid bedoelde spoorvervoerder aan het uitvoeren van een in de artikelen 4 en 5 genoemde treindienst aanvullende financiële voorwaarden verbindt, komen deze voor rekening van NS voor zover daartoe een uitdrukkelijke contractuele verplichting bestaat.

## Artikel 8. Vaststelling volume

1. NS geeft uitvoering aan een Dienstregeling die voorziet in het aantal treinen per baanvak per richting per uur (frequenties) als opgenomen in Bijlage 10 en maakt daarbij onderscheid tussen de periodes van de dag en week zoals in Bijlage 10 opgenomen.
2. In 2027 actualiseert de Concessieverlener Bijlage 10 voor de jaren 2030 en verder. Eventuele wijzigingen ten gevolge van de actualisatie worden formeel vastgelegd bij de midterm review, bedoeld in artikel 58. De actualisatie ziet op de onderdelen 1b, 1c, 2 en 4 van Bijlage 10. De actualisatie vindt plaats om:
  - a. wijzigingen in wet- en regelgeving te kunnen verwerken;
  - b. het volume af te kunnen stemmen op de vervoervraag, mede op basis van actuele markt- en capaciteitsanalyses, bijvoorbeeld om ruimtelijke ontwikkelingen op te kunnen vangen en waarbij het uitgangspunt is dat de frequenties ten minste het aantal weergegeven in Bijlage 10, Annex 2, bedraagt en alleen bij uitzondering hoger is dan het Eindbeeld zoals dat bij de inwerkingtreding van de Concessie is vastgelegd in Bijlage 10.
 Deze actualisatie heeft afstemming met NS. Het bepaalde in artikel 76, achtste en negende lid, is van toepassing.
3. De Dienstregeling voorziet minimaal in de bediening per station als opgenomen in Bijlage 10, onderwerp 3, in combinatie met Bijlage 7.
4. NS is gerechtigd af te wijken van het bepaalde in het eerste lid en een hoger volume te rijden, welk volume dan geacht wordt deel te zijn van het onder het eerste lid en Bijlage 10 bepaalde volume:
  - a. wanneer wijzigingen in wet- en regelgeving hiertoe nopen;
  - b. bij werkzaamheden en structurele beperkingen van de HSWI op andere trajecten die tot aanpassing van de Dienstregeling (en daarmee frequenties) leiden;
  - c. wanneer dit nodig is om de vervoervraag te bedienen in geval van evenementen;
  - d. ten behoeve van optimalisaties van de Dienstregeling op verzoek van stakeholders;
  - e. in geval dat NS een dienst in opdracht van derden rijdt, als bedoeld in artikel 42, zolang deze diensten in totaliteit geen grotere jaarlijkse waarde hebben dan 7.500.000 euro of het minder dan 500.000 geboden treinkilometers betreft;
  - f. als gevolg van ruimtelijke ontwikkelingen. De afwijkingen in het kader van ruimtelijke ontwikkelingen worden afgestemd met de Concessieverlener.
5. NS is gerechtigd om in afwijking van het eerste lid een lager volume te rijden:
  - a. in de gevallen beschreven in het vierde lid, onderdelen a, c en d;
  - b. bij werkzaamheden en structurele beperkingen van de betreffende HSWI (waaronder te laat opgeleverde HSWI);
  - c. wanneer de vervoervraag het volume als beschreven in het eerste lid niet rechtvaardigt, tot maximaal 9 procent op jaarbasis van het totaal van treinkilometers zoals volgt uit het van toepassing zijnde onderdeel als beschreven in respectievelijk 1a (Startbeeld van de Concessie(2025)), 1b (Tussenliggende periode van de Concessie (2026-2032)), 1c (Toegroei naar het Eindbeeld van de Concessie (2030-2032)) en 1d (Eindbeeld van de Concessie (2033)) van Bijlage 10, waarbij de minimale stationsbediening als bedoeld in het derde lid en de Prestatie-Indicatoren als bedoeld in artikel 52, eerste lid, onverminderd gelden. NS onderbouwt de afwijkingen met vervoerinzichten. NS geeft door middel van het Productiemodel voor elke afwijking als bedoeld in dit vijfde lid, onderdeel c, de periode in jaren aan dat zij minder rijdt dan zij op grond van het eerste lid geacht wordt te rijden. NS toont middels de vertrouwelijke bijlage als bedoeld in het zesde lid, onderdeel c aan de Concessieverlener met vervoersinzichten aan dat deze afwijking gerechtvaardigd is. De Concessieverlener kan de voorgenomen afwijking onafhankelijk laten toetsen. Indien de Concessieverlener van oordeel is dat de actuele vervoersinzichten de voorgestelde afwijking niet rechtvaardigen, laat zij dit aan NS weten binnen zes weken nadat NS de vertrouwelijke bijlage heeft verstrekt. NS en de Concessieverlener treden dan in overleg, om hierover tot een gezamenlijk standpunt over de rechtvaardiging van de afwijking te komen. Indien NS en de Concessieverlener geen gezamenlijk standpunt bereiken, zal in overleg tussen de Concessieverlener en NS naar een oplossing worden gezocht. De oplossing kan ook leiden tot toepassing van artikel 76, negende lid. De resultaten van dit overleg behoeven de instemming van de Concessieverlener en NS, die zij niet

- op onredelijke gronden zullen onthouden. Het hiervoor beschreven proces moet uiterlijk op 15 maart van het jaar voorafgaand aan het jaar waarop de Dienstregeling ziet, zijn afgerond. NS verwerkt de afwijking in de Dienstregeling na afronding van het hierboven omschreven proces;
- d. ten behoeve van een seizoens- of weersafhankelijke Dienstregeling op daartoe geëigende trajecten.
6. De uitwerking van het volume, bepaald in dit artikel, wordt door NS opgenomen in het Productiemodel. Het doel van het Productiemodel is om inzicht te geven in de (voorgenomen) ontwikkelingen van het aangeboden vervoer. De eisen aan het Productiemodel zijn nader uitgewerkt in Bijlage 10A, waarbij:
    - a. het Productiemodel inzicht geeft in het uitgewerkte volume respectievelijk één en twee jaar voor het betreffende dienstregelingsjaar;
    - b. NS het Productiemodel jaarlijks in januari met de Concessieverlener deelt en ervoor zorgt dat het Productiemodel publiekelijk toegankelijk is zodat Decentrale Overheden, Consumentorganisaties en andere vervoerders hier kennis van kunnen nemen;
    - c. NS geeft in een vertrouwelijk document inzicht aan de Concessieverlener in de onderbouwing van afwijkingen, als bedoeld in het vierde en vijfde lid. Dit wordt tegelijk opgeleverd met het Productiemodel.
  7. Ingrijpende afwijkingen op grond van het vierde en vijfde lid, die ten tijde van het aanleveren van het Productiemodel nog niet bekend zijn, meldt NS zo spoedig mogelijk aan de Concessieverlener. Op ingrijpende afwijkingen die vallen onder het vijfde lid onderdeel c, is het proces, als omschreven in het vijfde lid, onderdeel c, van toepassing, waarbij NS en de Concessieverlener in overleg treden over de toepassing van de doorlooptijden. Deze wijzigingen worden ook gedeeld met de Decentrale Overheden en Consumentenorganisaties.
  8. Ad hoc wijzigingen, zoals bijsturing en de Landelijk Uitgedunde Dienstregeling, vallen buiten de reikwijdte van dit artikel en Bijlage 10 en zijn onderdeel van het volume van de Concessie.
  9. Dit artikel en Bijlage 10 beperken in geen geval faciliterende verplaatsingen van treinen, zoals het verplaatsen van treinen voor het begin en na het eind van een dienst van of naar een opstel terrein of onderhoudslocatie. Deze verplaatsingen zijn mogelijk als aanvulling op het in Bijlage 10 beschreven volume van deze Concessie.

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

## 3.1 Een optimale logistiek

### Artikel 9. Logistieke prestatie-eisen

1. NS optimaliseert de reistijd voor de gemiddelde NS-reiziger, door in haar dienstverlening aandacht te hebben voor het volgende:
  - a. een zo kort mogelijke reistijd in de trein, mede dankzij zoveel mogelijk directe verbindingen;
  - b. zo optimaal mogelijke overstaptijden en aansluitingen (indien mogelijk cross-platform), zowel binnen het HRN als bij aansluitingen met andere vervoerders;
  - c. een zo kort mogelijke wachttijd;
  - d. een zo goed mogelijk herkenbaar en gelijkmatig verdeeld uurpatroon.
2. NS toont het in het eerste lid gestelde aan volgens de eisen, opgenomen in Bijlage 10A en vermeldt dat voorafgaand aan ieder concessiejaar, inclusief het eerste concessiejaar, in het Productiemodel.

### Artikel 10. Vervangend vervoer bij werkzaamheden

1. NS spant zich, in samenwerking met de Infrastructuurbeheerder en andere stakeholders, in om het vervoer gedurende geplande werkzaamheden met zo min mogelijk hinder voor NS-reizigers te laten plaatsvinden.
2. NS brengt de effecten van deze geplande werkzaamheden op de reisroutes van NS-reizigers in kaart. NS mitigeert deze effecten door het vooraf uitwerken van effectieve maatregelen. NS werkt waar nodig samen met de Infrastructuurbeheerder en andere stakeholders zoals Decentrale Overheden en Decentrale Vervoerders. In geval van een Buitendienststelling zorgt NS voor (een) Alternatieve Reisoptie(s) met een zo kort als redelijkerwijs mogelijke reistijd. Hierbij heeft NS aandacht voor de Brede Groep Reizigers en voor NS-reizigers die een fiets willen meenemen.
3. Als Alternatieve Reisoptie mogen in geval van een Buitendienststelling fungeren:
  - a. één of meerdere Alternatieve Reisopties per trein van NS met een maximale extra reistijd van 45 minuten, met voldoende capaciteit om alle NS-reizigers die naar verwachting gebruik zullen maken van een Alternatieve Reisoptie, per trein van NS te vervoeren en met zitplaatsen voor zo veel mogelijk NS-reizigers; of
  - b. regulier openbaar vervoer van één of meer andere vervoerders met een maximale extra reistijd van 45 minuten, waarbij de Vervoerbewijzen van NS geldig zijn voor de Alternatieve Reisopties (waartoe NS met die andere vervoerders afspraken maakt).
4. Indien een Alternatieve Reisoptie als bedoeld in het derde lid, niet beschikbaar is, zorgt NS voor treinvervangend bus- of taxivervoer als Alternatieve Reisoptie voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is, waarbij NS ernaar streeft dat dit treinvervangend vervoer voor de NS-reiziger een maximale extra reistijd heeft van 45 minuten. Als een Alternatieve Reisoptie als bedoeld in het derde lid, beschikbaar is, maar niet binnen de genoemde grens van 45 minuten extra reistijd blijft, geldt de verplichting om treinvervangend bus- of taxivervoer in te zetten enkel als dat treinvervangend vervoer naar verwachting een reistijd oplevert die minimaal 5 minuten korter is dan de Alternatieve Reisoptie als bedoeld in het derde lid.

### Artikel 11. Vervangend vervoer bij treindienstverstoringen

1. In het geval van een treindienstverstoring met als gevolg dat de reguliere treindienst niet uitgevoerd kan worden op een baanvak, zorgt NS op een zo kort mogelijke termijn voor Alternatieve Reisopties met zo kort mogelijke omreistijden voor zover dit redelijkerwijs mogelijk en noodzakelijk is. NS biedt daarbij aan de NS-reiziger één of meerdere van de volgende Alternatieve Reisopties aan:
  - a. één of meerdere Alternatieve Reisopties per trein, gereden door NS;
  - b. regulier (openbaar) vervoer van één of meerdere andere vervoerders, waarbij de Vervoerbewijzen van NS geldig zijn voor de Alternatieve Reisopties (waartoe NS met die andere vervoerders afspraken maakt).NS stelt hiertoe een draaiboek met scenario's op, waarin zij, in overleg met de Infrastructuurbeheerder en waar relevant, na afstemming met de Decentrale Overheden en andere vervoerders (decentraal en open toegang), afhandelingsscenario's opneemt voor toekomstige treindienstverstoringen.

2. In de uitwerking van de afhandelingsscenario's, benoemd in het eerste lid, heeft NS aandacht voor de Brede Groep Reizigers en voor NS-reizigers die een fiets willen meenemen.
3. Indien NS daartoe aanleiding en mogelijkheden ziet, stelt zij verbeteracties (inclusief financiële gevolgen) ten aanzien van Alternatieve Reisopties voor aan de Concessieverlener. NS neemt afgestemde verbeteracties op verzoek van de Concessieverlener op in het Vervoerplan.
4. NS brengt NS-reizigers die stranden (bijvoorbeeld door vertraging of uitval van de laatste trein van NS), met vervangend vervoer naar hun eindbestemming in Nederland (tot de deur) tenzij die stranding veroorzaakt is door een andere vervoerder. NS spant zich in om afspraken te maken met andere vervoerders over de manier waarop om wordt gegaan met gestrande reizigers. Indien een gestrande NS-reiziger geen contact kan krijgen met een servicemedewerker van NS, is de NS-reiziger gerechtigd zelf vervangend vervoer te regelen en binnen redelijkheid de kosten daarvan te declareren bij NS. NS zal de gedeclareerde kosten binnen de door NS uitgewerkte en op haar website bekendgemaakte voorwaarden vergoeden.
5. In de jaarlijkse verantwoordingsrapportage, bedoeld in Bijlage 4, rapporteert NS over impactvolle treindienstverstoringen.

### Artikel 12. Vervoerscapaciteit

1. NS biedt voldoende vervoerscapaciteit door te voldoen aan de Bodemwaarde en te streven naar de Streefwaarde behorende bij de Prestatie-Indicator 'Aantal drukke treinen per week in de Spits', als genoemd in Bijlage 1.
2. NS biedt voldoende kans op een zitplaats door te voldoen aan de Bodemwaarde en te streven naar de Streefwaarde behorende bij de Prestatie-Indicatoren 'Zitplaatskans<sup>2</sup> in de Spits tweede klas' en 'Zitplaatskans in het Dal tweede klas', als genoemd in Bijlage 1.
3. Indien er in 2026 geen nieuw, gedifferentieerd tariefstelsel als bedoeld in artikel 30, negentiende tot en met vierentwintigste lid, is ingevoerd, NS wel uiterlijk 1 juli 2025 een voorstel heeft voorgelegd ter goedkeuring als bedoeld in het tweeëntwintigste lid, eerste volzin, en de Concessieverlener en NS in 2026 het eens zijn dat er geen zicht is op invoering op korte termijn, zullen de Bodemwaarde en Streefwaarde van de Prestatie-Indicator 'Zitplaatskans in de Spits tweede klas' naar beneden worden bijgesteld en treden de Concessieverlener en NS in overleg over aanpassing van de Bodemwaarde en de Streefwaarde behorende bij de Prestatie-Indicator 'Zitplaatskans in het Dal tweede klas'. De hieruit voortvloeiende aanpassingen zijn van kracht in 2026 tot na afronding van de midterm review of, als dat eerder is, tot het eerstvolgende kalenderjaar na invoering van een gedifferentieerd tariefstelsel.
4. NS biedt via een dashboard op haar website maandelijks inzicht in zitplaatskans in het Dal tweede klas en zitplaatskans in de Spits tweede klas<sup>3</sup> per aankomststation en voor de twintig meest voorkomende reisrelaties<sup>4</sup> naar elk aankomststation.

### Artikel 13. Spreiden

1. NS neemt in het Vervoerplan concrete maatregelen op om NS-reizigers beter te spreiden over de uren van de dag en/of over de week. Bijvoorbeeld door het reizen in het Dal en/of op bepaalde dagen van de week te stimuleren en/of verschuivingen binnen de Spits te stimuleren. Bij de maatregelen die NS neemt, neemt zij een brede nationale (en regionale) multimodale context in ogenschouw. De maatregelen betreffen onder andere:
  - a. communicatiemaatregelen;
  - b. overleg, samenwerking en/of gerichte afspraken met onderwijsinstellingen, grote werkgevers, werkgevers- en werknemersorganisaties en relevante overheidsorganisaties. NS maakt daarbij gebruik van ervaringen met reizigersgedrag;
  - c. beprijzing: NS kan de tarieven differentiëren naar tijd en/of plaats binnen de kaders gesteld in artikel 30, negentiende lid tot en met vierentwintigste lid.
 Het staat NS vrij om aanvullend op bovenstaande maatregelen alternatieve maatregelen te ontwikkelen die bijdragen aan het spreiden van NS-reizigers over de dag en/of over de week, bijvoorbeeld via proposities.
2. NS voert bovenstaande maatregelen uit en onderzoekt het effect van het totaalpakket aan maatregelen op het spreiden van NS-reizigers over de dag en over de week. NS neemt de belangrijkste conclusies van dit onderzoek op in het Vervoerplan.

<sup>2</sup> Wanneer de overgang naar zitplaatstijd is gemaakt, zal dit zitplaatstijd in plaats van zitplaatskans betreffen.

<sup>3</sup> Wanneer de overgang naar zitplaatstijd is gemaakt, zal dit zitplaatstijd in plaats van zitplaatskans betreffen. En zal er op stop-stop trajecten worden gerapporteerd in plaats van op reisrelaties.

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



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

#### Artikel 14. Punctualiteit en uitval

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

## 3.2 Een comfortabel, gemakkelijk te gebruiken en toegankelijk vervoerproduct

#### Artikel 15. Toegankelijkheid

1. NS spant zich in voor de maatschappelijke ambitie om het OV zoveel mogelijk toegankelijk te maken voor de Brede Groep Reizigers, om mogelijk te maken dat de Brede Groep Reizigers zich in principe zelfstandig kan verplaatsen met treindiensten vallend onder deze Concessie en daarmee beter in de gelegenheid wordt gesteld aan het openbare leven deel te nemen.
2. In aanvulling op de wettelijke eisen, committeert NS zich aan alle landelijke afspraken die in het kader van toegankelijkheid zijn vastgelegd in het Bestuursakkoord Toegankelijkheid-OV en implementeert NS de afspraken die op NS van toepassing zijn. Indien hierop aanvullende afspraken worden gemaakt in het NOVB, bepalen de Concessieverlener en NS in gezamenlijkheid, en met inachtneming van artikel 76, achtste en negende lid, of wijzigingen in de Concessie noodzakelijk zijn.
3. NS besteedt in de opleiding van haar personeel, dat in direct contact staat met de NS-reizigers, aandacht aan de wijze waarop dat personeel omgaat met NS-reizigers met een beperking.

#### Artikel 16. Toegankelijkheid van treinreizen

1. NS voert minimaal halfjaarlijks een overleg over de toegankelijkheid van treinreizen met Consumentenorganisaties die mede de Brede Groep Reizigers vertegenwoordigen en doet geregeld onderzoek om de wensen van deze reizigers in kaart te brengen. De resultaten van dit onderzoek bespreekt NS in het genoemde overleg.
2. NS ontwikkelt, binnen de kaders van uitvoerbaarheid, veiligheid, proportionaliteit en betaalbaarheid, een plan op basis van de resultaten uit het onderzoek en het overleg met de Consumentenorganisaties, bedoeld in het eerste lid, voor de uitbreiding en verbetering van voorzieningen en mogelijkheden voor de Brede Groep Reizigers om te reizen met treindiensten vallend onder deze Concessie. NS formuleert in overleg met Consumentenorganisaties, een te bereiken ambitie ter verbetering van de toegankelijkheid. In het Vervoerplan geeft NS aan hoe zij invulling geeft aan deze ambitie en geeft NS een vooruitblik op de te nemen acties in het betreffende jaar.
3. NS vervoert de begeleider van een NS-reiziger die in het bezit is van een legitimatiebewijs voor gehandicapten als bedoeld in artikel 45, eerste lid, onderdeel b, van het Besluit personenvervoer 2000 (de zogenaamde OV-begeleiderskaart) gratis. NS draagt zorg voor een zo soepel mogelijk verloop van de reis van deze NS-reiziger en zijn of haar eventuele begeleider.

<sup>5</sup> Een reisrelatie is een relatie tussen een vertrekstation en een aankomststation, waartussen een reis op enkel het HRN (al dan niet met overstap) mogelijk is; bijvoorbeeld Utrecht Vaartsche Rijn – Schiphol Airport. Het betreft dus de 'reis van de NS-reiziger'.





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

#### Artikel 17. Toegankelijkheid van materieel

1. Nieuw materieel dat NS aanschaf of dat ten behoeve van haar wordt aangeschaft, is zelfstandig toegankelijk voor de Brede Groep Reizigers.
2. Indien NS tijdelijk (gehuurd) materieel inzet, is dit zelfstandig toegankelijk als omschreven in het eerste lid, tenzij NS aan de Concessievrager motiveert dat dit redelijkerwijs niet mogelijk is.
3. NS biedt zo snel als mogelijk en in ieder geval binnen één jaar na aanvang van de Concessie een actuele informatievoorziening aan waaruit blijkt met welk soort hulpmiddel elk materieeltype toegankelijk is.

#### Artikel 18. Reisassistentie

1. NS biedt kosteloos reisassistentie aan op alle stations, die door de Infrastructuurbeheerder toegankelijk zijn gemaakt, waarop NS een bedieningsverplichting heeft en waar de perronsituatie dit toelaat. Reisassistentie omvat naast in- en uitstaphulp ook begeleiding tot aan de trein of tot aan de uitgang van het station. Bijlage 7 bevat een overzicht van de stations waar NS bij aanvang van de Concessie reisassistentie aanbiedt.
2. Van en naar de stations opgenomen in Bijlage 7 waar NS geen reisassistentie kan aanbieden, biedt NS gelijkwaardig ander vervoer aan tegen een tarief dat niet hoger is dan voor het vervoer per trein op het desbetreffende traject.
3. Op alle stations waarop NS reisassistentie aanbiedt, hanteert NS een vooraanmeldtijd voor reisassistentie van maximaal één uur voor aanvang van de reis.
4. NS draagt er zorg voor dat NS-reizigers zich 24 uur per dag ten minste telefonisch, via een website en via een mobiele applicatie kunnen aanmelden voor het gebruik van reisassistentie.
5. Indien een andere spoorvervoerder hier om verzoekt en daartoe een overeenkomst is aangegaan met NS, zal NS de regie voeren over het boeken van reisassistentie voor reizen met de betreffende spoorvervoerder. De andere spoorvervoerder is daarbij verantwoordelijk voor de feitelijke uitvoering en eventuele bijsturing van de reisassistentie, conform de afspraken in het Bestuursakkoord Toegankelijkheid-OV.
6. NS kan de kosten voor het voeren van de regie als bedoeld in het vijfde lid, bij de betreffende spoorvervoerder in rekening brengen naar rato van het aantal aanmeldingen van reizigers van die spoorvervoerder in verhouding tot het aantal aanmeldingen van reizigers van alle spoorvervoerders. NS onderbouwt de gemaakte kosten door middel van een gedetailleerde specificatie.

#### Artikel 19. Fietsen in de trein

1. NS spant zich in om NS-reizigers de mogelijkheid te bieden om in haar binnenlandse treindiensten veilig en tegen redelijke voorwaarden een fiets mee te nemen en om het aanbod van het fietstransport af te stemmen op de (verwachte) vraag rekening houdend met overige belangen, door te voldoen aan het bepaalde in het tweede tot en met zesde lid.
2. NS biedt ten minste in de Daluren de mogelijkheid tot het meenemen van een fiets in de trein.
3. NS zorgt binnen de redelijkheid, en met oog voor de overige binnen de Concessie gestelde verplichtingen, voor fietsplekken in de trein.
4. NS is vrij om aan het meenemen van fietsen voorwaarden te verbinden, waarbij het uitgangspunt is dat het meenemen van een fiets op een laagdrempelige wijze kan en NS-reizigers te allen tijde een overzicht hebben van de mogelijkheden om een fiets mee te nemen. NS tracht het overzicht over deze mogelijkheden zo volledig mogelijk te laten zijn en maakt dit overzicht bekend aan de NS-reiziger. Ook is er aandacht voor de omgang met verstoorde dienstregelings situaties, vooral voor situaties waar geen geschikte Alternatieve Reisoctie over het spoor beschikbaar is.
5. NS voorziet de NS-reiziger van informatie over de locatie van fietsplekken in de trein als onderdeel van de Reisinformatie.
6. De voorwaarden, opgenomen in het vierde lid, gelden niet onverkort voor vouwfietsen en andere draagbare vervoermiddelen die als bagage meegenomen zijn. NS dient zichtbaar en eenduidig te communiceren over de voorwaarden die gelden voor het meenemen van dergelijke vervoermiddelen. Ook gelden de voorwaarden, opgenomen in het vierde lid, niet voor fietsen die aantoonbaar als hulpmiddel worden gebruikt door NS-reizigers met een functiebeperking; deze kunnen te allen tijde meegenomen worden, tenzij dit praktisch niet haalbaar is.





## Artikel 20. Reisinformatie op het station

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

- a. het Dienstencentrum Reisinformatie verricht de diensten die zijn opgenomen in de Netverklaring 2024 van de Infrastructuurbeheerder, versie 1.0 of de opvolgers van de Netverklaring 2024;
- b. het Dienstencentrum Reisinformatie verzorgt op verzoek van andere spoorvervoerders die in Nederland personenvervoer per trein verrichten en onder niet-discriminatoire voorwaarden, reisinformatie via de informatieborden en omroepinstallaties op alle stations. Zij kan hiervoor een vergoeding vragen mits zij de kosten transparant onderbouwt.

## Artikel 21. Reisinformatie

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

## Artikel 22. Reisinformatie tijdens treindienstverstoring

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

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

## Artikel 23. Reisinformatie rond werkzaamheden

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



#### Artikel 24. Ontwikkeling serviceconcept

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

#### Artikel 25. Klantenservice en klachtafhandeling

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

#### Artikel 26. Service op stations

1. NS is vrij om Service op stations naar eigen inzicht in te richten, waarbij NS het niveau van april 2023 van Service op stations behoudt of verbetert. NS zet zich actief in voor verbetering van Service op stations ten behoeve van de Brede Groep Reizigers en houdt hierin rekening met zogeheten zinvol contact en het opzetten van geïntegreerde serviceconcepten op stations. NS betreft hierbij andere partijen, waaronder de Infrastructuurbeheerder.
2. Als NS voornemens is om Service op stations aan te passen, onderbouwt zij haar voorstel en legt zij dit ter consultatie voor aan Consumentenorganisaties. NS bespreekt het voorstel met de Concessieverlener. Het voorstel omvat ten minste:
  - a. de volgens NS voldoende aantoonbaar geschikte alternatieve oplossingen;
  - b. de wijze waarop rekening gehouden wordt met de behoeften en voorkeuren van de Brede Groep Reizigers;
  - c. de onderzochte samenwerking met andere partijen, bijvoorbeeld de ontwikkeling van geïntegreerde serviceconcepten;
  - d. de wijze waarop NS rekening houdt met gesignaleerde maatschappelijke wensen en de wijze waarop NS de klantwaarde voor de Brede Groep Reizigers behoudt en waar mogelijk verbetert.
3. Onverminderd het bepaalde in het eerste lid, sluit NS aan bij overleggen van andere partijen over hun initiatieven rond het opzetten van geïntegreerde serviceconcepten op stations.

## Artikel 27. Fietsparkeren

1. NS zorgt in redelijkheid, samen met andere partijen, voor voldoende fietsparkeerplaatsen in de stationsgebieden en voor optimale benutting van de beschikbare fietsparkeerplaatsen in het stationsgebied. Deze gezamenlijke inspanning is er onder meer op gericht dat er op een redelijke loopafstand van een station gratis fietsparkeermogelijkheden beschikbaar blijven. De samenwerking met de beheerders van de fietsenstallingen, exclusief de Infrastructuurbeheerder, worden opgenomen in de samenwerkingsstrategie, bedoeld in artikel 39.
2. NS werkt, op verzoek van Decentrale Overheden, mee aan het opstellen van integrale business cases van fietsparkeervoorzieningen, waarbij partijen er naar streven deze sluitend te maken. Hierbij is aandacht voor de benutting van investeringen, voor de beperking van kosten en voor de publieke taken en verantwoordelijkheden. NS werkt mee aan een convenant/arrangement met alle bij het fietsparkeren betrokken partijen, waarin de verantwoordelijkheden en bijdragen van alle partijen worden opgenomen. NS draagt naar redelijkheid bij aan de integrale kosten van het fietsparkeren bij stations, waarbij een evenwichtige kostenverdeling tussen alle bij het fietsparkeren betrokken partijen het uitgangspunt is.
3. NS stelt ten minste één van de fietsenstallingen per station zoals vermeld in Bijlage 7 en op station Kampen, en die door haar worden geëxploiteerd, bewaakt en beveiligd, open voor reizigers vanaf minstens een kwartier voor het begin tot minstens een kwartier na de feitelijke aankomst van de laatste trein, niet zijnde treinen die onder het nachtnet vallen zoals beschreven in Bijlage 10 onderdeel 4 en niet zijnde vergelijkbare nachttreinen van andere vervoerders. Voor deze stallingen hanteert NS daar waar mogelijk een eerste 24-uur gratis regime. Daarnaast zullen de nog op te stellen richtlijnen voor exploitatie voor fietsparkeren gelden, alsook de richtlijnen voor beheer en handhaving.
4. Indien sprake is van gewijzigde inzichten bij de Concessieverlener ten aanzien van de organisatie van fietsparkeervoorzieningen bij stations en dit een effect heeft op de verplichtingen van NS in deze concessie, dan kunnen de Concessieverlener en NS de bepalingen in dit artikel aanpassen. NS en de Concessieverlener treden eveneens in overleg om te beoordelen welke bepalingen in de Concessie nog meer wijziging behoeven.

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

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

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

1. NS faciliteert de systemen voor de aanschaf van landelijke vervoerbewijzen. Ze doet dit op een toegankelijke en makkelijke wijze, waarbij ze rekening houdt met de voorkeuren van de Brede Groep Reizigers en de mogelijkheden die de technologie op dat moment hierin biedt.
2. NS conformeert zich aan de besluiten van het NOVB rondom (concessie-overschrijdende) OV-betalwijzen, invoering en uitfasering van betaaldragers en voert die besluiten voor zover van toepassing uit.
3. NS overlegt over gewenste wijzigingen van beschikbare betaalwijzen en dragers die zij wil doorvoeren met het NOVB. Daarbij vermeldt NS haar inzichten omtrent de voor- en nadelen voor de Brede Groep Reizigers.
4. NS spant zich samen met andere concessiehoudende OV-vervoerders in om een concessie-overschrijdende (multi-modale) reisproduct(en) met ook een meerwaarde voor NS-reizigers te ontwikkelen en spant zich in dat dit (deze) reisproduct(en) kan (kunnen) worden aangeboden.

5. NS zorgt voor uniforme bewegwijzering, herkenning en aanbieding van informatie over het gebruik en de plaatsing van apparatuur voor het OV-betaalsysteem op treinstations gelegen aan het HRN, tenzij anders overeengekomen in het NOVB en voor zover het de apparatuur van NS betreft. De voorgaande volzin geldt alleen indien dat is toegestaan binnen de geldende regels en afspraken. NS informeert de Concessievrager erover wanneer regels en afspraken het NS niet toestaan om aan de eerste volzin van dit lid te voldoen en treedt met de Concessievrager in overleg over een mogelijke oplossing.
6. Voor de treindiensten, vallend onder deze Concessie, hoeft geen zitplaatsreservering te worden gemaakt.
7. NS zorgt voor een systeem voor teruggave van te veel betaalde reiskosten bij vergeten uitcheck door de NS-reiziger. Wijze van teruggave is voor de NS-reiziger zo snel en laagdrempelig mogelijk en houdt in redelijkheid rekening met de voorkeuren van de Brede Groep Reizigers en de mogelijkheden die de technologie op dat moment hierin biedt. NS kan dit per NS-reiziger beperken tot drie keer per kalenderjaar.
8. NS biedt de NS-reiziger bij een vergeten OV-betaaldrager met abonnement van NS de mogelijkheid aan de gemaakte meerkosten voor die reis terug te vragen. NS kan dit beperken tot uiterlijk één maand na reisdatum met een maximum van drie keer per kalenderjaar per NS-reiziger en uitsluitend voor de kosten die binnen het abonnement vallen.
9. NS zorgt dat de NS-reiziger, in geval van diefstal, defect of verlies van een OV-betaaldrager waaraan een Reisproduct van NS is gekoppeld, zonder meerkosten voor het Reisproduct, tijdelijk, tot de OV-betaaldrager is vervangen of het Reisproduct aan een ander OV-betaaldrager is gekoppeld, het desbetreffende Reisproduct krijgt van de NS.
10. In geval van ontbrekende of defecte apparatuur voor het OV-betaalsysteem zorgt NS voor een klantvriendelijke oplossing richting de NS-reiziger.

### 3.3 Een betaalbaar vervoerproduct voor de NS-reiziger

#### Artikel 30. Een betaalbaar vervoerproduct voor de NS-reiziger

1. Het vervoerproduct moet betaalbaar zijn, volgens het bepaalde in dit artikel.
2. NS zorgt voor een productportfolio dat aansluit bij de wensen van diverse groepen NS-reizigers. NS behoudt voor senioren een propositie met ten minste een substantiële kortingsregeling voor reizen buiten de Spits en voor kinderen onder de 12 jaar een propositie met een gereduceerd tarief.
3. De volgende kaartsoorten worden door de Concessievrager beschouwd als beschermde reisrechten voor de consumentenmarkt:
  - a. Binnenlandse enkele reizen voltarif tweede klas;
  - b. Binnenlandse tweede klas jaar- en maandtrajectkaarten;
  - c. Een binnenlands product dat vrij reizen mogelijk maakt in de tweede klas, ongeacht het tijdstip.
4. NS behoudt de beschermde reisrechten met inachtneming van het bepaalde in dit artikel, tenzij zij in overleg met de Consumentenorganisaties en na overleg met de overige betrokken vervoerders binnen het NOVB, een goed alternatief heeft ontwikkeld. NS legt ter goedkeuring het vervangende beschermde reisrecht voor aan de Concessievrager. Bij goedkeuring treedt dit vervangende beschermde reisrecht voor de werking van dit artikel in de plaats van het bestaande beschermde reisrecht.
5. NS stelt één keer per kalenderjaar de prijzen voor de beschermde reisrechten in het eerstvolgende kalenderjaar vast. Op grond van een besluit in het NOVB kan van het bepaalde in de vorige zin worden afgeweken. De prijzen worden op zodanige wijze vastgesteld dat jaarlijks de gemiddelde prijswijziging van de beschermde reisrechten (tezamen), gewogen aan de hand van de actuele omzet per afstandsklasse, niet uitgaat boven de som van:
  - a. de consumentenprijsindex (CPI) voor het in de aanhef bedoelde eerstvolgende kalenderjaar zoals geprognosticeerd in de meest recente Macro Economische Verkenning en daarbij rekening houdend met het twaalfde lid;
  - b. de procentuele wijziging van de over de prijs van een beschermd reisrecht berekende omzetbelasting (BTW), voor zover die wijziging niet reeds in de CPI is verdisconteerd;
  - c. een procentuele wijziging als gevolg van de in het zesde en zevende lid bedoelde doorberekening van de gebruiksvergoeding;
  - d. een procentuele wijziging als gevolg van de in het tiende lid bedoelde doorberekening van de energiekosten;
  - e. de in het kalenderjaar 2024 voor het kalenderjaar 2025 toegestane procentuele verhoging van 8,67 procent maal (1 + procentuele verhoging voor het kalenderjaar 2025 volgend uit onderdelen a tot en met d);
  - f. de in het kalenderjaar 2025 voor het kalenderjaar 2026 toegestane procentuele verhoging van 3,5 procent.



6. NS mag een stijging van de componenten van de gebruiksvergoeding, bedoeld in de onderdelen a, b, en c van dit lid, zodanig in haar prijzen doorberekenen dat de vervoersopbrengsten met hetzelfde bedrag stijgen, rekening houdend met het verwachte reizigersvolume zonder deze stijging en de verwachte vraaguitval. Deze stijging van de gebruiksvergoeding mag NS doorberekenen voor zover deze stijging uitgaat boven de CPI en het gevolg is van een stijging van de gebruiksvergoedingstarieven als gevolg van een stijging van:
  - a. de kosten die rechtstreeks uit de exploitatie van de treindienst voortvloeien, bedoeld in artikel 31, derde lid, van de Richtlijn 2012/34/EU;
  - b. de tarieven van de Infrastructuurbeheerder voor de diensten ‘stations voor reizigersvervoer’ en ‘Opstel terreinen’; of
  - c. een extra heffing als bedoeld in artikel 32, eerste lid, van de Richtlijn 2012/34/EU.
 De in enig jaar niet gebruikte ruimte om de in dit lid bedoelde stijging van de gebruiksvergoeding door te berekenen kan worden benut in de volgende jaren.
7. NS brengt een daling van de componenten van de gebruiksvergoeding, bedoeld in de onderdelen a, b en c van dit lid, bij de eerstvolgende prijsvaststelling in mindering op haar prijzen voor zover deze daling het gevolg is van een daling van de gebruiksvergoedingstarieven als gevolg van een daling van:
  - a. de kosten die rechtstreeks uit de exploitatie van de treindienst voortvloeien, bedoeld in artikel 31, derde lid, van de Richtlijn 2012/34/EU;
  - b. de tarieven van de Infrastructuurbeheerder voor de diensten ‘stations voor reizigersvervoer’ en ‘Opstel terreinen’; of
  - c. een extra heffing als bedoeld in artikel 32, eerste lid, van de Richtlijn 2012/34/EU,
 zodanig dat de vervoersopbrengsten met hetzelfde bedrag dalen, rekening houdend met het verwachte reizigersvolume zonder deze daling en de verwachte vraagtoename.
8. NS bepaalt jaarlijks het te verwachten procentuele verschil tussen de geprognosticeerde CPI, zoals bedoeld in het vijfde lid, onderdeel a, en de geprognosticeerde procentuele verandering van de energiekosten van NS van het eerstvolgende kalenderjaar en de financiële gevolgen daarvan.
9. NS stelt jaarlijks het verschil vast tussen de geprognosticeerde gevolgen als bedoeld in het achtste lid, en de werkelijke stijging van de energiekosten boven de gerealiseerde CPI van het voorgaande kalenderjaar. Het hieruit volgende bedrag verrekent NS bij de financiële gevolgen als bedoeld in het achtste lid, voor het eerstvolgende kalenderjaar.
10. NS past jaarlijks haar prijzen aan zodanig dat de totale vervoersopbrengsten van NS stijgen respectievelijk dalen met een bedrag dat gelijk is aan de financiële gevolgen, bedoeld in het achtste lid, in samenhang met het negende lid, rekening houdend met het verwachte reizigersvolume zonder deze stijging of daling en rekening houdend met de verwachte vraaguitval of vraagtoename.
11. Indien uit het achtste lid een procentueel verschil volgt dat groter is dan 5 procent en als gevolg van de toepassing van het tiende lid, NS een grote vraaguitval verwacht, treden NS en de Concessieverlener in overleg, conform het bepaalde in artikel 76, negende lid.
12. Als de daadwerkelijke CPI gedurende een kalenderjaar (peildatum september) hoger uitvalt dan de voor dat kalenderjaar geprognosticeerde CPI, bedoeld in het vijfde lid, onderdeel a, mag NS het verschil in procentpunten meerekenen bij de vaststelling van de prijzen voor de beschermde reisrechten in het eerstvolgende kalenderjaar, bedoeld in het vijfde lid. Als de daadwerkelijke CPI gedurende een kalenderjaar (peildatum september) lager uitvalt dan de voor dat kalenderjaar geprognosticeerde CPI, bedoeld in het vijfde lid, onderdeel a, moet NS het verschil in procentpunten corrigeren bij de vaststelling van de prijzen voor de beschermde reisrechten in het eerstvolgende kalenderjaar, bedoeld in het vijfde lid.
13. Toepassing van het vijfde lid leidt niet tot een prijsstijging van één van de beschermde reisrechten, gewogen over alle afstandsklassen, die meer dan twee procentpunten verschilt van de gemiddelde prijswijziging, bedoeld in het vijfde lid.
14. Het is NS toegestaan een toeslag voor het reizen in de tweede klasse in een binnenlandse trein over de hogesnelheidsinfrastructuur te rekenen tussen Schiphol Airport en Rotterdam Centraal van maximaal 30 procent van het tweedeklastarief tussen Schiphol Airport en Rotterdam Centraal, bedoeld in het derde lid, onderdeel a. Dit percentage bedraagt echter maximaal 20 procent van het tweedeklastarief tussen Schiphol Airport en Rotterdam Centraal zolang niet uitsluitend materieel wordt ingezet dat ten minste 200 kilometer per uur kan en mag rijden. Voor het reizen in een binnenlandse trein over de hogesnelheidsinfrastructuur tussen Rotterdam Centraal en Breda geldt geen toeslag.
15. NS overlegt tijdig met Consumentenorganisaties over de door NS voorgenomen tariefwijziging. NS vraagt hen advies.
16. NS deelt haar jaarlijkse prijsvaststelling ten minste twee maanden vóór de ingangsdatum aan de Concessieverlener mede, voorzien van een deugdelijke motivering. Deze informatie wordt voorzien van een door een accountant opgesteld rapport van feitelijke bevindingen, waarin de berekening van de prijsvaststelling conform het bepaalde in dit artikel op juistheid is onderzocht. Ten behoeve van dit rapport stelt NS voor inwerkingtreding van de Concessie een protocol op aan de hand waarvan deze werkzaamheden plaatsvinden. NS legt dit protocol ter instemming voor aan de Concessieverlener. NS verwijst in haar opdracht aan de accountant naar dit protocol. Indien wijzigingen van het protocol wenselijk en/of noodzakelijk zijn, geldt het voorgaande eveneens.

17. NS informeert NS-reizigers ten minste één maand vóór de ingangsdatum van tariefwijzigingen via Relevante Communicatiekanalen.
18. NS maakt jaarlijks op haar website de structuur van haar tarieven inzichtelijk.
19. NS kan gedurende de concessieperiode voorstellen doen voor de invoering van een nieuw, gedifferentieerd tariefstelsel. De invoering van een nieuw, gedifferentieerd tariefstelsel behoeft de goedkeuring van de Concessieverlener. Bij de ontwikkeling van de voorstellen moet NS minimaal rekening houden met:
  - a. een gewogen gemiddelde tariefverlaging;
  - b. het bepaalde in artikel 74;
  - c. een transparante en navolgbare informatieverstrekking aan de NS-reiziger over tarieven.
20. Een voorstel voor een nieuw, gedifferentieerd tariefstelsel leidt naar voldoende onderbouwde verwachting tot een afname van het aantal spitsreizigers in de werkweek ten opzichte van het aantal dalreizigers in de werkweek. Daarbij is er aandacht voor eventuele negatieve effecten voor reizigersgroepen die de reiskosten niet vergoed krijgen en niet de keuze hebben om de Spits te mijden.
21. NS vraagt de Consumentenorganisaties om advies over het voorstel. Ook bespreekt NS de voorstellen voor een nieuw, gedifferentieerd tariefstelsel met Decentrale Vervoerders en Decentrale Overheden in het NOVB.
22. NS legt het uitgewerkte voorstel ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor. In het voorstel heeft NS aandacht voor het advies van de Consumentenorganisaties en de uitkomst van de gesprekken, als bedoeld in het eenentwintigste lid, en de wijze waarop met het advies is omgegaan en geeft NS een deugdelijke motivering als het advies niet is overgenomen. De Concessieverlener beoordeelt het voorstel aan de hand van een afweegkader waarin minimaal zijn opgenomen de in het negentiende en twintigste lid benoemde criteria. De Concessieverlener beoordeelt of met het voorstel samenhangende wijzigingen van concessieverplichtingen nodig zijn. Ook laat de Concessieverlener het voorstel van NS extern onderzoeken. NS toont bij deze voorlegging aan de Concessieverlener aan dat uitvoering van minimaal de volgende maatregelen niet voldoende is om het met tariefdifferentiatie beoogde effect te behalen, niet haalbaar is zonder de financiële balans van de Concessie te verstoren, of anderszins een negatief effect heeft op de concessieverplichtingen:
  - a. de uitbreiding zitplaatscapaciteit;
  - b. de optimalisering van de Dienstregeling;
  - c. het alleen toepassen van een prijsverlaging.
23. De Concessieverlener zal het voorstel niet eerder goedkeuren dan acht weken nadat het voorstel aan de Tweede Kamer is overgelegd. Na goedkeuring van de Concessieverlener kan NS het nieuw, gedifferentieerd tariefstelsel invoeren conform het goedgekeurde voorstel daarvoor. Invoering van een nieuw, gedifferentieerd tariefstelsel vindt niet voor 2026 plaats.
24. Indien de Concessieverlener het voorstel voor het nieuw, gedifferentieerd tariefstelsel als bedoeld in het negentiende lid, niet ongewijzigd kan goedkeuren als gevolg van politieke oordeelsvorming en de als gevolg van de politieke oordeelsvorming gewenste wijzigingen op het voorstel voor het gedifferentieerde tariefstelsel effect hebben op verplichtingen in de Concessie dan is artikel 76, negende lid, van overeenkomstige toepassing. Nadat het proces beschreven in artikel 76, negende lid, is doorlopen kan de Concessieverlener het gewijzigde voorstel goedkeuren en daarbij ook artikel 74 aanpassen. De wijzigingen door politieke oordeelsvorming behoeven instemming van NS voorafgaand aan de goedkeuring door de Concessieverlener.
25. NS levert een constructieve bijdrage aan gesprekken in het NOVB over concessie-overstijgende vraagstukken op het gebied van tarieven.
26. De Concessieverlener kan initiatief nemen voor een nieuw Reisproduct en NS vragen een impactanalyse hierop uit te voeren. Op basis van deze impactanalyse zullen NS en de Concessieverlener in overleg treden, waarbij onder andere aandacht is voor de productvoorwaarden, de uitvoerbaarheid en of het passend is bij het bestaande Reisproductaanbod. Indien vervolgens de Concessieverlener NS verzoekt het nieuwe Reisproduct daadwerkelijk in te voeren, zullen NS en de Concessieverlener overleggen hoe nadere invulling wordt gegeven aan dit verzoek en over hoe invulling wordt gegeven aan de productvoorwaarden en de implementatie van het Reisproduct. NS zal het verzoek niet op onredelijke gronden weigeren. Voordat het overeengekomen Reisproduct wordt ingevoerd treden de Concessieverlener en NS in overleg conform het bepaalde in artikel 76, negende lid.



## 3.4 Een duurzaam product

### Artikel 31. Energie- en elektriciteitsverbruik

1. NS benut voor 100 procent van haar elektriciteitsverbruik groene elektriciteit.
2. NS streeft ernaar vanaf de inwerkingtreding van de Concessie 100 procent klimaatneutraal treinvervangend busvervoer te verzorgen.
3. NS streeft ernaar vanaf 2030 100 procent zero emissie treinvervangend busvervoer aan te bieden.
4. NS zet zich in voor het verminderen van de CO<sub>2</sub>-uitstoot door te voldoen aan de Bodemwaarde en te streven naar de Streefwaarde van de Prestatie-Indicator 'Vermeden CO<sub>2</sub>-uitstoot', als bedoeld in Bijlage 1.

### Artikel 32. Circulariteit

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

### Artikel 33. Social return

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

## 3.5 Een veilig product

### Artikel 34. Veiligheid

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





### Artikel 35. Veilig gebruik van infrastructuur

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

### Artikel 36. Sociale veiligheid

1. NS draagt zorg voor een prettige en veilige omgeving in de trein en op het station door te voldoen aan de Bodemwaarde en te streven naar de Streefwaarde bij de Prestatie-Indicator 'Klantoordeel Sociale veiligheid', als genoemd in Bijlage 1.
2. NS heeft doorlopend aandacht voor de verbetering van de sociale veiligheid. NS monitort het aantal incidenten in de trein en op het station die op grond van de A-B-C registratiemethodiek<sup>6</sup> zijn geregistreerd gedurende de Concessie.
3. NS rapporteert in de jaarrapportage, bedoeld in artikel 56, eerste lid, onderdeel b, over het aantal incidenten, volgens de A-B-C registratiemethodiek, geeft daarop een toelichting, en signaleert waar mogelijk trends.
4. NS spant zich in voor het nemen van maatregelen rond sociale veiligheid. Zij draagt samen met de Infrastructuurbeheerder (vanuit ieders rol en verantwoordelijkheid) zorg voor de veiligheid in treinen, op het perron en in het station. NS beschrijft in het Vervoerplan de voorgenomen maatregelen op het gebied van sociale veiligheid en de verwachte effecten daarvan, tenzij NS en de Concessieverlener hierover andere afspraken hebben gemaakt. NS maakt een nadrukkelijke koppeling tussen het type incidenten en de te nemen maatregelen in het Vervoerplan.
5. NS geeft invulling aan het Landelijk Convenant Sociale veiligheid en de op basis daarvan vastgestelde onderzoeksa-genda en neemt actief deel aan het opstellen van nieuwe landelijke convenanten en arrangementen rond het thema sociale veiligheid in en rond het openbaar vervoer. Zij voert in dit kader periodiek overleg, bedoeld in artikel 3 van het Landelijk Convenant Sociale veiligheid, en maakt daar waar passend afspraken met Decentrale Overheden, gemeenten, politie en justitie en andere vervoerders of vervoersautoriteiten. NS heeft aandacht voor de verschillende behoeften van de Brede Groep Reizigers.

## 3.6 Rekening houden met de omgeving

### Artikel 37. Beperken omgevingshinder

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

---

<sup>6</sup> Herijking ABC-methodiek openbaar vervoer 2022 | Rapport | Rijksoverheid.nl





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

## 4.1 De Dienstregeling

### Artikel 38. Dienstregelingsproces

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



## 4.2 Samenwerking

### Artikel 39. Samenwerkingsstrategie

1. NS werkt constructief samen met derden of vertegenwoordigende organisaties daarvan, in het belang van de reiziger en draagt hiermee bij aan de invulling van het Beleidsdoel 'Deur-Tot-Deurreis'. Onder derden worden verstaan:
  - a. de volgende ministeries van de Rijksoverheid of hun opvolgers: Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), Financiën (FIN), Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en Economische Zaken en Klimaat (EZK);
  - b. Decentrale Overheden, en de volgens NS en de Concessieverlener relevante overheden die geen concessieverlener zijn;
  - c. andere vervoerders: dit zijn zowel spoorvervoerders voor personen- en goederenvervoer als vervoerders buiten de spoorketen voor bus, tram en metro;
  - d. exploitanten van spoorgebonden diensten en dienstvoorzieningen uit Bijlage II van de Richtlijn 2012/34/EU;
  - e. werkgevers en onderwijsinstellingen;
  - f. MaaS-dienstverleners;
  - g. zakelijke mobiliteits- en serviceproviders;
  - h. deelmobiliteitaanbieders.
2. NS stelt, met in achtneming van Bijlage 9, een samenwerkingsstrategie op waarin de doelen en ambities van NS voor de samenwerking met de in het eerste lid genoemde derden staan beschreven. De samenwerkingsstrategie beschrijft daarnaast de wijze waarop NS de samenwerking borgt in haar organisatiestructuur.
3. NS treedt in overleg met de in het eerste lid genoemde derden over het vertalen van de samenwerkingsstrategie in samenwerkingsafspraken of het in stand houden van bestaande afspraken. In die afspraken wordt aandacht besteed aan de wijze waarop wordt gehandeld bij verschil van inzicht. NS kan van de samenwerkingsstrategie afwijken als er voor NS onderbouwde redenen zijn waarom het niet haalbaar zou zijn om die afspraken te maken of in stand te houden. Derden kunnen aan de samenwerkingsstrategie geen rechten ontleen. NS geeft uitvoering aan de samenwerkingsafspraken.
4. NS werkt samen volgens een heldere en duidelijke procedure. NS maakt duidelijk waar derde partijen zonder onnodige belemmeringen terecht kunnen ten behoeve van de samenwerking.
5. De samenwerkingsstrategie benoemt expliciet dat en op welke wijze NS deelneemt aan de landsdelige en landelijke OV- & spoortafels.
6. NS werkt samen met de andere vervoerders en betrokken partijen aan de verdere ontwikkeling van een openbaar dashboard van informatie-elementen, onder beheer van het CROW, waarmee de reis van deur-tot-deur, waaronder de ontwikkeling van de reistijd door de jaren heen, in beeld wordt gebracht, zodat de resultaten op dat vlak kunnen worden gerapporteerd aan de landsdelige en landelijke OV & spoortafels, bedoeld in het vijfde lid.
7. In het Vervoerplan beschrijft NS de samenwerkingsstrategie en de resultaten daarvan. Bij de inwerkingtreding van de Concessie deelt NS de volledige samenwerkingsstrategie met de Concessieverlener. Wanneer de samenwerkingsstrategie wordt herzien, deelt NS de herziene versie met de Concessieverlener.

### Artikel 40. Samenwerking met de Infrastructuurbeheerder

1. NS werkt bij de uitvoering van deze Concessie, in het belang van een goede dienstverlening aan de NS-reizigers en de verbetering van de kwaliteit en de veiligheid van en rondom het spoor constructief samen met de Infrastructuurbeheerder, vanuit ieders rol en verantwoordelijkheid, op basis van de samenwerkingsafspraken, bedoeld in het derde lid.
2. De in het eerste lid bedoelde samenwerking betreft in ieder geval:
  - a. de invulling van de gezamenlijke prestaties en de kwaliteit van de Dienstregeling, binnen de scope van deze Concessie, voor zover sprake is van een gedeelde verantwoordelijkheid;
  - b. het uitvoering geven aan de (gedeelde) spoorambities, zoals deze door NS en de Infrastructuurbeheerder in samenwerking met de Concessieverlener zijn ontwikkeld en uitgewerkt in de voor NS relevante onderdelen van het Toekomstbeeld OV en het samenwerken aan nieuwe spoorambities. Hierbij hoort ook beleid ten aanzien van de aansluiting van het treinvervoer op voor- en natransport.
  - c. de Programma's, opgenomen in Bijlage 8, waarvoor NS en de Infrastructuurbeheerder gezamenlijk verantwoordelijk zijn;
  - d. de vraagstukken rond investeringen;
  - e. de vraagstukken rond capaciteitsverdeling, transferstromen- en voorzieningen en treinbesturing;
  - f. Reisinformatie.



3. NS treedt in overleg met de Infrastructuurbeheerder over het vastleggen van de samenwerkingsafspraken voortvloeiende uit dit artikel, het inrichten van een escalatiemechanisme en de wijze waarop de afspraken in de organisatie van NS zijn geborgd.
4. Onverminderd het eerste lid, werkt NS in het belang van een goede dienstverlening aan de NS-reizigers constructief samen met de Infrastructuurbeheerder en de Concessieverlener aan een onderzoek naar de afbakening en/of regulering van systeemtaken. Indien dit op basis van dit onderzoek nodig blijkt, werkt NS na afronding van de midterm review constructief mee aan de opvolging van de onderzoeksresultaten.
5. Indien de Infrastructuurbeheerder niet (constructief) samenwerkt met NS, zal NS met de Concessieverlener hierover in gesprek gaan. Dit gesprek kan ertoe leiden dat NS niet gehouden is uitvoering te geven aan de verplichtingen waar de Infrastructuurbeheerder niet constructief samenwerkt.

#### Artikel 41. Samenwerking met de Consumentenorganisaties

1. NS werkt in het belang van een goede dienstverlening aan de NS-reizigers samen met de Consumentenorganisaties, overeenkomstig het daartoe bepaalde in de Wet en in deze Concessie.
2. NS betreft de Consumentenorganisaties actief en constructief bij de volgende onderwerpen:
  - a. de resultaten van klantoordelen;
  - b. het verbeteren van de deur-tot-deurreis;
  - c. het onderzoek naar de wensen van de Brede Groep Reizigers, als bedoeld in artikel 24, tweede lid;
  - d. de ontwikkeling, aanpassing en/of aanvulling van Reisinformatiediensten, overeenkomstig het bepaalde in artikel 21;
  - e. de verbetering van het reisgemak en het comfort van de Brede Groep Reizigers, overeenkomstig het bepaalde in artikel 24;
  - f. de voorstellen voor afwijking van de Relevante Communicatiekanalen voor klantenservice en klachtafhandeling, als bedoeld in artikel 25, vierde lid;
  - g. de voornemens tot aanpassing van het serviceniveau op stations, overeenkomstig het bepaalde in artikel 26;
  - h. de wijziging van de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS), overeenkomstig het bepaalde in artikel 28;
  - i. de voornemens tot wijziging en afschaffing van bestaande Reisproducten, als bedoeld in artikel 30, vierde lid;
  - j. de voorgenomen tariefwijzigingen, overeenkomstig het bepaalde in artikel 30;
  - k. het voorstel voor een nieuw, gedifferentieerd tariefstel, als bedoeld in artikel 30, eenentwintigste lid;
  - l. de Dienstregeling, overeenkomstig het bepaalde in artikel 38;
  - m. de aanschaf of aanpassing van materieel, overeenkomstig het bepaalde in artikel 47;
  - n. het Vervoerplan, overeenkomstig het bepaalde in artikel 51;
  - o. de experimenten of pilots, overeenkomstig het bepaalde in artikel 70;
  - p. de voornemens tot product- en servicevernieuwing;
  - q. het vervangend vervoer, waar relevant;
  - r. de innovaties, waar relevant;
  - s. de reinheid van het materieel, waar relevant.
3. NS vraagt overeenkomstig artikel 31 van de Wet in ieder geval advies aan de Consumentenorganisaties over de onderwerpen, bedoeld in artikel 31, eerste lid, van de Wet en in artikel 33 van het Besluit personenvervoer 2000, alsmede over de onderwerpen ten aanzien waarvan dat in deze Concessie is bepaald. NS deelt de Consumentenorganisaties gemotiveerd mee indien van het advies wordt afgeweken en geeft de Consumentenorganisaties de gelegenheid tot nader overleg. De vorige volzin is in beginsel van overeenkomstige toepassing op ongevraagde adviezen van de Consumentenorganisaties.
4. NS informeert de Consumentenorganisaties over de uitvoering van de in het Vervoerplan opgenomen relevante onderdelen door de verantwoordingsrapportages, bedoeld in artikel 56, aan de Consumentenorganisaties toe te zenden.

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

1. Wanneer NS van een derde partij (een Decentrale Overheid of een andere betrokkene) een verzoek ontvangt voor het uitvoeren van een additionele dienst op het HRN, reageert NS op het verzoek binnen een redelijke termijn. Een dienst op grond van dit artikel kan leiden tot een verhoging van het volume, als beschreven in artikel 8, vierde lid.
2. De reactie van NS is voorzien van een motivering en onderbouwing met relevante vervoerkundige, logistieke en financiële gegevens. NS geeft op verzoek van de betrokken partij inzicht in de wijze waarop de in dit lid bedoelde gegevens tot stand zijn gekomen. NS kan aan de verstrekking van deze informatie voorwaarden stellen over de bedrijfsvertrouwelijkheid ervan.



3. Indien mogelijk, gebaseerd op de gegevens, bedoeld in tweede lid, en indien NS niet voornemens is om op eigen initiatief uitvoering te geven aan een verzoek voor een additionele dienst, biedt NS aan de aanvrager de mogelijkheid om deze dienst in te kopen voor ten hoogste de netto kostprijs (kostprijs minus reizigersopbrengsten) vermeerderd met een redelijke winst. Daarbij hanteert NS een reële berekening die is gebaseerd op en herleidbaar is tot de gemaakte financiële afspraken met de Concessieverlener. Een aanvullende treindienst mag niet ten koste gaan van of strijdig zijn met het bepaalde in de Concessie.
4. Indien de betrokken partij dit wenst, kan zij op haar eigen kosten de gegevens en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen, bedoeld in het tweede en derde lid, laten toetsen door een onafhankelijke deskundige. NS werkt hieraan mee.

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

### Artikel 43. Enkelvoudig in- en uitchecken

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

### Artikel 44. Verkoop en betaling van kaarten via derden

1. NS voldoet aan de eisen zoals opgenomen in het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen' (versie 3.0 van 26 november 2021) dat is opgesteld door CROW-KpVV<sup>7</sup> en is vastgesteld door de concessieverlenende overheden.
2. In het geval CROW-KpVV een nieuwe versie van het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen' opstelt, treden NS en de Concessieverlener in overleg over de baten voor NS-reizigers en de (financiële) gevolgen voor de uitvoering van de Concessie van de implementatie van die nieuwe versie ten opzichte van de voorheen geldende versie. Voorafgaand aan het overleg brengt NS de (eventuele) (financiële) effecten van die implementatie in kaart en deelt deze op een transparante wijze met de Concessieverlener.
3. Indien uit het overleg als bedoeld in het tweede lid volgt dat het te verwachten negatieve financieel effect op de Concessie groter is dan 1 miljoen euro per jaar op het rendement van NS, geven NS en de Concessieverlener gezamenlijk opdracht tot het uitvoeren van een onafhankelijk onderzoek naar deze (financiële) effecten en andere gevolgen van de implementatie op de uitvoering van de Concessie.
4. Indien de Concessieverlener vraagt om informatie ten behoeve van besluitvorming over de MaaS-waardige bestekseisen overeenkomstig het eerste lid, levert NS deze informatie, voor zover beschikbaar, binnen een redelijke termijn op.
5. Voordat de Concessieverlener instemt met een nieuwe versie van het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen' maken NS en de Concessieverlener afspraken over:
  - a. de eventuele financiële compensatie aan NS voor die implementatie overeenkomstig artikel 76, derde tot en met zevende lid; en/of
  - b. de gevolgen voor de uitvoering van de Concessie overeenkomstig artikel 76, negende lid, en de eventuele niet financiële gevolgen volgend uit de toepassing van artikel 76, vierde lid.
 Hierbij wordt rekening gehouden met de uitkomsten van de onderzoeken, genoemd in het derde lid en artikel 76, vierde lid.
6. NS implementeert vervolgens de nieuwe versie van het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen' binnen één jaar na publicatie van de door de concessieverlenende overheden vastgestelde versie.
7. In het geval de termijn van één jaar volgens NS niet haalbaar is, verzoekt zij de Concessieverlener schriftelijk en met redenen omkleed om toestemming voor uitstel.
8. NS kan, in aanvulling op het bepaalde in het eerste en tweede lid, jaarlijks een voorstel doen aan de Concessieverlener voor een eigen referentieaanbod. Dit voorstel moet een onderbouwing bevatten van zijn bijdrage aan het Beleidsdoel 'Deur-Tot-Deurreis', de ontwikkeling van duurzame mobiliteit en het verhogen van de bezetting in het OV. De onderbouwing geeft inzicht in de (financiële) consequenties en bevat een impactanalyse door een onafhankelijke partij, waarin de berekening is getoetst.

<sup>7</sup> Kennisplatform Verkeer en Vervoer.



9. De Concessieverlener beslist of het voorstel voor een eigen referentieaanbod uit het achtste lid wordt aangemerkt als invulling van de (tariferings)eisen die onderdeel zijn van de MaaS-waardige bestekseisen, genoemd in het eerste en tweede lid, of als aanvulling daarop. Als de Concessieverlener dit voorstel voor een referentieaanbod van NS als een aanvulling op die (tariferings)eisen ziet, heeft NS het recht om haar eigen referentieaanbod in te trekken indien NS aantoonbaar dat de combinatie van die (tariferings)eisen en het door NS voorgestelde referentieaanbod negatieve (financiële) gevolgen hebben, waarvoor de Concessieverlener NS niet in een vergelijkbare positie wil brengen als voor de aanvulling. Indien de Concessieverlener instemt met een nieuwe versie van het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen' als bedoeld in het zesde lid, dan heeft NS het recht haar eigen referentieaanbod (indien van toepassing) in te trekken.
10. NS en de Concessieverlener evalueren gezamenlijk de implementatie binnen één jaar na de implementatie. De Concessieverlener kan op basis van de uitkomsten uit de evaluatie voorstellen tot aanpassingen doen aan de wijze van implementatie.



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

## Artikel 45. Ontwikkeling van de materieelvloot bij systeemspongen

1. In het geval de Concessieverlener voornemens is te besluiten of besluit tot de uitrol van nieuwe technieken en/of als onderdeel van een uitrolstrategie (ERTMS, FRMCS, ATO, of andere zoals 3kV) op (delen) van de HSWI met een directe impact op de technische staat van het materieel dat door NS wordt ingezet voor uitvoering van treindiensten die onderdeel uitmaken van de Concessie, levert NS, met inachtneming van het Netto Financieel Effect, als bedoeld in artikel 76, ombouwscenario's voor materieel, met betrokkenheid van de Infrastructuurbeheerder.
2. De in het eerste lid bedoelde ombouwscenario's zullen ten minste de volgende elementen omvatten:
  - a. een pilot om op kleine schaal de benodigde aanpassing aan materieel in combinatie met de infrastructuur, technisch en operationeel te beproeven;
  - b. een minimale variant, waarin zo min mogelijk materieel wordt omgebouwd, waarmee de toekomstig te verwachten diensten als passend binnen de in Bijlage 10 opgenomen volumedefinitie op de betreffende HSWI nog wel uitgevoerd kan worden, eventueel na doorvoering van wijzigingen in het operationele model van NS;
  - c. een maximale variant, waarin NS de maximaal door haar van belang geachte operationele vrijheid behoudt. NS levert op verzoek van de Concessieverlener aanvullende scenario's.
3. De scenario's, bedoeld in het tweede lid, moeten worden ondersteund met transparante, toetsbare informatie over alle belangrijke interne operationele effecten, waaronder ten minste de effecten op personeel, materieel, Dienstregeling en prestaties. De scenario's omvatten ook een inschatting en onderbouwing van de implementatietermijn en een overzicht en onderbouwing van de financiële effecten van de ombouwscenario's en effecten op de relevante Prestatie-Indicatoren, met inachtneming van het Netto Financieel Effect, als bedoeld in artikel 76.
4. NS werkt, op verzoek van de Concessieverlener, mee aan het uitwerken van een passende uitrolstrategie, of aan een onderdeel van een uitrolstrategie (inclusief implementatietermijn) voor nieuwe technieken als bedoeld in het eerste lid waarin de elementen, opgenomen in het tweede lid, een rol spelen.
5. Voor de financiële effecten van de uitvoering van een uitrolstrategie als bedoeld in het vierde lid, is artikel 76, derde tot en met zevende lid, van overeenkomstige toepassing.
6. Met betrekking tot de implementatie- en projectkosten die volgen uit de migratie naar nieuwe technieken die ten tijde van het besluitvormingsmoment over de uitrolstrategie nog niet of onvoldoende bekend zijn, treden NS en de Concessieverlener in overleg over de eventuele (gedeeltelijke) vergoeding overeenkomstig artikel 76, achtste en negende lid.

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

1. NS ontwerpt in principe een concept Dienstregeling die kan worden uitgevoerd op de beschikbare HSWI zonder dat hiervoor aanpassingen nodig zijn. Indien zij knelpunten ervaart, op de korte en/of de lange termijn, zoekt zij als eerste oplossingen in haar concept Dienstregeling en logistiek model, vervolgens in de inzet van ander materieel en daarna (in samenspraak met de Infrastructuurbeheerder) in de infrastructuur.
2. NS benut de mogelijkheden die de nieuwe HSWI biedt zo goed als mogelijk in lijn met de afspraken die hierover worden gemaakt ten tijde van de plan- en besluitvorming over infrastructuurprojecten.
3. Indien NS niet aan het eerste lid kan voldoen, moet zij dit schriftelijk aan de Concessieverlener kenbaar maken, gestaafd met toetsbare informatie dienaangaande, zowel in kwantitatieve als in kwalitatieve zin, met dien verstande dat in elk geval de oplossingen in haar Dienstregeling en logistiek model, de inzet van ander materieel en de mogelijke gevolgen voor de HSWI zullen worden toegelicht.

## Artikel 47. Investeren in nieuw of aangepast materieel

1. NS, de Concessieverlener en de Infrastructuurbeheerder stellen uiterlijk zes maanden na gunning van de Concessie een afsprakenkader vast dat NS in acht neemt bij een investeringsbeslissing over nieuw materieel en modernisering van bestaand materieel.  
Het afsprakenkader bevat in elk geval bepalingen omtrent:
  - a. de reikwijdte van het afsprakenkader;

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

#### Artikel 48. Materieelparkplan

1. NS stelt jaarlijks een materieelparkplan op waarin een overzicht wordt gepresenteerd van de door NS voorziene instroom, uitstroom en revisie van materieel. NS actualiseert het materieelparkplan jaarlijks en informeert hierover de Concessievrerlener. Het materieelparkplan ziet toe op de resterende looptijd van de Concessie en bevat ten minste:
  - a. een overzicht van de gehanteerde uitgangspunten, waaronder de gebruikte reizigersprognoses en druktenormen;
  - b. de uit a. volgende scenario's voor de materieelbehoefte;
  - c. een overzicht van de inzetbare materieelvloot, inclusief resterende levensverwachting, uitgesplitst naar segmenten Sprinter en IC HSL/niet-HSL;
  - d. de verwachte uitstroom van materieel en de wijze van afvoer daarvan;
  - e. de verwachte aanschaf van materieel en, voor zover bekend, het inzetgebied daarvan;
  - f. de verwachte reservestelling;
  - g. de verwachte revisies en modernisering, inclusief uitvoeringstermijn;
  - h. een toelichting op de status van leveringen van nieuw materieel, inclusief planning;
  - i. een toelichting op de status van revisies.
2. NS organiseert jaarlijks een overleg met de Concessievrerlener en de Infrastructuurbeheerder over het materieelparkplan, waarin NS een toelichting op dat plan geeft. NS geeft inzicht in de keuzes en de afwegingen die zij ter zake heeft gemaakt.
3. NS stelt de Concessievrerlener en Infrastructuurbeheerder tijdens het overleg, bedoeld in het tweede lid, tijdig in staat om zich uit te spreken over de keuzes en afwegingen die NS heeft gemaakt. NS ontvangt na afloop van het overleg een zienswijze van de Concessievrerlener of de keuzes en afwegingen die NS heeft gemaakt naar het oordeel van de Concessievrerlener in lijn zijn met het maatschappelijk belang. NS informeert de Concessievrerlener over de wijze waarop zij in het materieelparkplan met de zienswijze van de Concessievrerlener omgaat.

#### Artikel 49. Minimale eisen aan comfort van materieelvloot

1. Tijdens de uitvoering van de Concessie spant NS zich in voor de beschikbaarheid van ten minste één adequaat functionerend toilet per treinstel, in beginsel bereikbaar voor alle in de trein aanwezige NS-reizigers. NS heeft aandacht voor de reinheid van toiletten en defecten in toiletten worden binnen een redelijke termijn verholpen.
2. NS continueert in haar treinen het aanbod van gratis draadloos internet, zolang hier maatschappelijke en/of technologische noodzaak toe bestaat.

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

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

1. NS spant zich in voor een betrouwbare introductie van nieuw materieel dat wordt ingezet voor de uitvoering van de Concessie. NS heeft specifiek aandacht voor het waar mogelijk beperken van de operationele hinder op de treindienst bij de introductie van nieuw materieel of materieel waaraan significante technische wijzigingen zijn doorgevoerd.
2. NS voert een IPB uit. De resultaten van het IPB worden door NS vastgelegd in een IGA dat aan de Concessieverlener wordt verstrekt. Nadat de Concessieverlener op het IGA heeft gereageerd, of heeft aangegeven niet te zullen reageren, of niet binnen een redelijke termijn reageert, neemt NS een besluit over de introductie van het nieuwe materieel.
3. Bij het ontwerp van het IPB betreft NS actief de Infrastructuurbeheerder. Bij het opstellen van het IGA volgt NS de afspraken, vastgelegd in het afsprakenkader betrouwbare introductie nieuw materieel.
4. De Concessieverlener kan ontheffing geven voor de verplichting in het tweede lid indien NS aantoonbaar kan maken dat zij redelijkerwijs niet in staat is uitvoering te geven aan dit vereiste.





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

## 6.1 Sturing en verantwoording

### Artikel 51. Procedure totstandkoming Vervoerplan en Beleidsprioriteitenbrief

1. NS stelt voor 2025 en vervolgens elk jaar voor het eerstvolgende kalenderjaar een Vervoerplan als bedoeld in artikel 35a van de Wet, op met inachtneming van dit artikel en Bijlage 6. NS voert de Concessie uit met inachtneming van het Vervoerplan voor 2025 en vervolgens met inachtneming van het Vervoerplan dat het meest recent openbaar is gemaakt overeenkomstig het vijftiende lid.
2. NS geeft bij het opstellen van het Vervoerplan invulling aan de Beleidsprioriteitenbrief met inachtneming van dit artikel. NS ontvangt jaarlijks uiterlijk 1 april van de Concessieverlener een Beleidsprioriteitenbrief, waarin de Concessieverlener zijn prioriteiten vermeldt, mede op basis van actuele prestaties van NS. Deze brief bevat prioriteiten die gericht zijn op het voldoen aan de verplichtingen uit de Concessie en die bijdragen aan de invulling van de beleidsdoelen. De prioriteiten moeten proportioneel, redelijkerwijs maakbaar zijn en recht doen aan de positie van NS als zelfstandige onderneming.
3. De Beleidsprioriteitenbrief kan onder meer prioriteiten bevatten met betrekking tot:
  - a. Prestatie-Indicatoren;
  - b. Informatie-Indicatoren;
  - c. Programma's;
  - d. verbetermaatregelen op specifieke trajecten en momenten, indien sprake is van onevenredig lage prestaties.
4. De Beleidsprioriteitenbrief bevat prioriteiten die NS alleen of in samenwerking met een betrokken partij, zoals de Infrastructuurbeheerder, dient op te pakken.
5. De Concessieverlener en NS overleggen na ontvangst van de Beleidsprioriteitenbrief of bij het opstellen van het ontwerp Vervoerplan over de mogelijke financiële en operationele consequenties van die brief en overleggen om overeenstemming te bereiken over de manier waarop hiermee wordt omgegaan.
6. Alvorens NS het ontwerp Vervoerplan aan de Concessieverlener voorlegt, als bedoeld in het achtste lid, overlegt NS tijdig over de hoofdlijnen van het ontwerp Vervoerplan, waarin door NS een concrete doorvertaling van de Beleidsprioriteitenbrief is opgenomen, en vraagt hierover advies aan:
  - a. de Consumentenorganisaties over de onderwerpen genoemd in het dertiende lid en overeenkomstig artikel 41, derde lid;
  - b. de Infrastructuurbeheerder vanuit diens rol, over de gehele inhoud;
  - c. de Decentrale Overheden in de landsdelige overleggen over hoe dit bijdraagt aan de invulling van het Beleidsdoel 'Deur-Tot-Deurreis'.
7. Met betrekking tot de adviezen, bedoeld in het zesde lid, deelt NS de partijen deugdelijk gemotiveerd mee waarom in voorkomende gevallen van het advies wordt afgeweken.
8. NS legt jaarlijks uiterlijk 15 oktober het ontwerp Vervoerplan aan de Concessieverlener voor, met daarin opgenomen:
  - a. de beschrijving van de adviezen, als bedoeld in het zesde lid, en de wijze waarop met de adviezen is omgegaan met een deugdelijke motivering als een advies niet is overgenomen;
  - b. de beschrijving van de prioriteiten uit de Beleidsprioriteitenbrief, bedoeld in het tweede tot en met vierde lid, en de wijze waarop hiermee is omgegaan, met een deugdelijke motivering indien deze niet worden overgenomen of hiervan wordt afgeweken;
  - c. de onderwerpen, vermeld in Bijlage 6.
9. In geval van het niet overnemen of afwijken van de prioriteiten uit de Beleidsprioriteitenbrief in het ontwerp Vervoerplan als bedoeld in het achtste lid, onderdeel b, spannen NS en de Concessieverlener zich in om tot een gezamenlijk standpunt over en uitwerking van de betrokken onderdelen van de Beleidsprioriteitenbrief te komen.



10. In het geval dat NS en de Concessieverlener niet tot een gezamenlijk standpunt als bedoeld in het negende lid komen, kan de Concessieverlener een onafhankelijk onderzoek laten uitvoeren naar de vraag of de prioriteiten voldoen aan de criteria in het tweede lid. De Concessieverlener stemt de onderzoeksopdracht af met NS. NS werkt mee aan dit onderzoek.
11. Indien na het onderzoek geen overeenstemming is bereikt tussen de Concessieverlener en NS, zal in overleg tussen de Concessieverlener, de Minister van Financiën in zijn rol als vertegenwoordiger van de aandeelhouder van NS, en NS naar een oplossing worden gezocht. De resultaten van dit overleg behoeven de instemming van de Concessieverlener, NS en de Minister van Financiën, die zij niet op onredelijke gronden zullen onthouden.
12. NS legt jaarlijks uiterlijk 1 december het Vervoerplan aan de Concessieverlener voor.
13. Het Vervoerplan behoeft de instemming van de Concessieverlener ten aanzien van:
  - a. de Prestatie-Indicatoren, inclusief bijbehorende definities en meetmethoden, voor zover deze afwijken van wat er in deze Concessie is bepaald;
  - b. de Bodemwaarden die gelden vanaf 2030;
  - c. de Streefwaarden 2033;
  - d. de uitwerking van de Programma's;
  - e. de uitwerking van de prioriteiten in de Beleidsprioriteitenbrief.
14. Indien de Concessieverlener na overleg met NS niet kan instemmen met onderdelen van het door NS voorgestelde Vervoerplan, bedoeld in het dertiende lid, zal in overleg tussen de Concessieverlener, de Minister van Financiën in zijn rol als vertegenwoordiger van de aandeelhouder van NS en NS naar een oplossing worden gezocht. Om tot een oplossing te komen kunnen partijen besluiten een aanvullend onderzoek uit te (laten) voeren. De resultaten van dit overleg behoeven de instemming van de Concessieverlener, NS en de Minister van Financiën, die zij niet op onredelijke gronden zullen onthouden.
15. NS maakt het Vervoerplan, na toezenden door de Concessieverlener aan de Tweede Kamer, openbaar.

#### Artikel 52. Prestatie-Indicatoren en Programma's

1. NS dient in elk kalenderjaar minimaal de bij Prestatie-Indicatoren, als genoemd in Bijlage 1, behorende Bodemwaarden te realiseren. NS streeft daarnaast naar het behalen van de Streefwaarden in kalenderjaar 2029 en in kalenderjaar 2033. De resultaten voor alle Prestatie-Indicatoren moeten controleerbaar tot stand komen op basis van representatieve onderzoeken, op statistisch verantwoorde wijze en zodanig dat een vergelijking tussen verschillende kalenderjaren mogelijk is.
2. Het Vervoerplan bevat een beschrijving van de Prestatie-Indicatoren, Programma's en overige onderwerpen, opgenomen in Bijlage 6.
3. In de Beleidsprioriteitenbrief kan de Concessieverlener bepalen dat het Vervoerplan, in afwijking van het tweede lid, al dan niet gedurende een bepaalde periode of ten aanzien van een bepaald onderdeel van het HRN, geen beschrijving van één of meer Prestatie-Indicatoren hoeft te bevatten of daarvan mag afwijken.
4. De Concessieverlener kan rekening houdend met het derde lid met de Beleidsprioriteitenbrief maximaal één additionele Prestatie-Indicator voorstellen aan Bijlage 1, wanneer sprake is van een groot reizigersbelang dat niet tot uitdrukking komt in de overige Prestatie-Indicatoren.
5. Indien de Concessieverlener en NS daartoe gezamenlijk besluiten, kunnen Prestatie-Indicatoren en Informatie-Indicatoren jaarlijks worden gewijzigd. Daarnaast kunnen definities en meetmethoden uitsluitend worden gewijzigd wanneer daarover overeenstemming bestaat tussen de Concessieverlener en NS. Gewijzigde Prestatie-Indicatoren worden geacht deel uit te maken van Bijlage 1.
6. Uiterlijk bij de midterm review zal de Prestatie-Indicator 'Zitplaatskans' vervangen worden door de Prestatie-Indicator 'Zitplaatstijd', die vervolgens deel uit zal maken van Bijlage 1.
7. De Concessieverlener en NS bepalen in overleg of en in hoeverre wijzigingen (van definities en/of meetmethoden) van Prestatie-Indicatoren ingevolge het vijfde en zesde lid tevens een aanpassing van de afgesproken Bodem- en Streefwaarden vergen, waarbij de oorspronkelijke ambitie die vervat is in de waarde, wordt behouden.
8. Indien NS en de Infrastructuurbeheerder samen verantwoordelijk zijn voor de realisatie van een Prestatie-Indicator, Programma of overige verplichting, stemt NS de uitwerking van het betreffende onderdeel van het Vervoerplan af met de Infrastructuurbeheerder. Hierin dienen de Prestatie-Indicator, de voortgang van het Programma of de verplichting met de mijlpalen voor de komende jaren, de verantwoordelijkheden en de samenwerking beschreven te zijn.

#### Artikel 53. Beheer van de Concessie

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



2. NS en de Concessieverlener stellen voor inwerkingtreding van de Concessie gezamenlijk een beheerprotocol op aan de hand waarvan zij de Concessie beheren. Voor aanpassingen van het beheerprotocol gedurende de looptijd van de Concessie is instemming van NS en de Concessieverlener noodzakelijk.
3. Het beheerprotocol bevat onder andere:
  - a. de uitwerking van het werkproces van de jaarlijkse cycli, waaronder de (financiële) verantwoording, de Dienstregeling en het Vervoerplan;
  - b. de wijze van vastlegging van de informatie ten behoeve van de berekening genoemd in artikel 75A;
  - c. de wijze, het niveau en frequenties van overleg en afstemming tussen NS en de Concessieverlener;
  - d. concretisering en afspraken ten aanzien van het dagelijkse concessiebeheer en de gewenste houding en het gewenste gedrag van Concessieverlener en NS en het escalatieproces;
  - e. een concretisering van en afspraken ten aanzien van het aanbrengen van wijzigingen op de definities en/of meetmethoden van de Prestatie-Indicatoren, Informatie-Indicatoren en de CIS-elementen conform de NS (en ProRail) definities en MIPOV-definities in Bijlage 2;
  - f. een beschrijving van het werkproces en de in te zetten interventie-instrumenten.
4. NS geeft uitvoering aan de afspraken in het beheerprotocol.
5. De Concessieverlener stelt voor inwerkingtreding van de Concessie een interventiemenu op, waarmee zij op passende wijze kan bijsturen ten aanzien van de uitvoering van de Concessie.

#### Artikel 54. Kwaliteitsmanagementsysteem

1. NS beschikt over een adequaat en actueel kwaliteitsmanagementsysteem dat is gericht op de verbetering van de kwaliteit van het vervoer en past dit bij de uitvoering van de Concessie toe.
2. NS is ten behoeve van het sturen op kwaliteit van het vervoer:
  - a. bekend met het verband tussen de eigen operationele doelen, de eigen activiteiten en de resultaten;
  - b. bekend met de interactie-effecten tussen de eigen doelen en activiteiten en die van de Infrastructuurbeheerder;
  - c. bekend met de langetermijneffecten van de wijze van bedrijfsvoering;
  - d. in staat om haar bedrijfsvoering in te richten naar de in de onderdelen a tot en met c bedoelde kennis.

#### Artikel 55. Financiële verantwoording

1. NS zendt de Concessieverlener jaarlijks uiterlijk 1 april een financiële verantwoording conform Bijlage 5A, inzake de uitvoering van deze Concessie in het voorafgaande kalenderjaar, zowel met als zonder bijzondere waardeverminderingen (impairments), vergezeld van de informatie in Bijlage 5B. De Concessieverlener zal de financiële verantwoording die NS aanlevert behandelen als vertrouwelijke informatie.
2. NS zendt de Concessieverlener jaarlijks uiterlijk 1 april een financiële prognose met in ieder geval de gegevens, bedoeld in Bijlage 5C, vergezeld van de informatie in Bijlage 5D. NS hanteert een zodanige prognosemethodiek zodat de prognoses onderling en met de financiële verantwoording vergelijkbaar zijn. De Concessieverlener kan de financiële prognose extern laten toetsen op consequente toepassing van de prognosemethodiek. De Concessieverlener zal de financiële prognose die NS aanlevert behandelen als vertrouwelijke informatie.
3. NS verstrekt bij de in het eerste lid bedoelde financiële verantwoording en bij de in het tweede lid bedoelde financiële prognose een toelichting waarbij in ieder geval wordt ingegaan op de gehanteerde reikwijdte, uitgangspunten en aannames en voor de:
  - a. financiële verantwoording: op de veranderingen ten opzichte van het vorige jaar (realisatie jaar N ten opzichte van zowel de realisatie jaar N-1 als het prognose jaar N) en de verklaringen daarvoor;
  - b. financiële prognose: op de veranderingen ten opzichte van de prognose van het vorige jaar en de verklaringen daarvoor, alsmede een gedegen motivering.
4. Bij wijziging van het gekozen waarderingsstelsel of een wijziging van de toedeling van opbrengsten en kosten aan de concessie-activiteiten borgt NS de volgtijdelijke stelselmatigheid van de financiële verantwoording. Daartoe presenteert NS een pro forma financiële verantwoording van het jaar N-1 alsof de wijziging van het gekozen waarderingsstelsel al één jaar eerder is ingevoerd. De financiële prognose volgt het stelsel en de toedeling uit de meest recente financiële verantwoording.
5. De financiële verantwoording, bedoeld in het eerste lid, en de hiervoor benodigde administratie, voldoen aan de volgende eisen:
  - a. de in de financiële verantwoording gebruikte gegevens worden ontleend aan de gecontroleerde NS-administratie(s) die de basis is (zijn) van de jaarrekening van NS;



- b. NS overlegt bij de verantwoording een accountantsverklaring over de financiële verantwoording inclusief bijzondere waardeverminderingen en waar de rapportagetolerantie wordt overschreden, zoals vastgelegd in het financieel controleprotocol, genoemd in het zesde lid, een door de accountant opgestelde rapportage van bevindingen over niet-gecorrigeerde of niet-toegelichte afwijkingen;
  - c. de administratie wordt op controleerbare wijze bijgehouden;
  - d. de toedeling van opbrengsten en kosten aan de concessieactiviteiten vindt plaats op basis van het financieel controleprotocol, genoemd in het zesde lid, en de voor dat jaar gerealiseerde opbrengsten en kosten. Deze toedeling is navolgbaar en de gebruikte gegevens worden ontleend aan de gecontroleerde NS-administratie(s) die de basis is (zijn) van de jaarrekening van NS.
6. NS en de Concessieverlener stellen voor inwerkingtreding van de Concessie een financieel controleprotocol op aan de hand waarvan de accountant zijn werkzaamheden verricht en zijn verklaring en rapportage van bevindingen, als bedoeld in het vijfde lid, onderdeel b, opstelt. Voor aanpassingen van dit protocol gedurende de looptijd van de Concessie is instemming van NS en de Concessieverlener noodzakelijk. NS verwijst in haar opdracht aan de accountant, ten behoeve van het vijfde lid, onderdeel b, naar dit financieel controleprotocol, aan de hand waarvan de financiële verantwoording wordt gecontroleerd.

### Artikel 56. Verantwoording

1. NS rapporteert aan de Concessieverlener over de uitvoering van de Concessie en lopende Programma's:
  - a. in een halfjaarrapportage, conform Bijlage 3: vóór 1 september van ieder jaar. NS maakt de halfjaarrapportage openbaar na toezenden door de Concessieverlener aan de Tweede Kamer;
  - b. in een jaarrapportage, conform Bijlage 4: vóór 1 maart van ieder jaar. NS maakt de jaarrapportage openbaar na toezenden door de Concessieverlener aan de Tweede Kamer.
2. NS stelt de definities zodanig op en richt haar meetmethoden zodanig in dat de resultaten van de Prestatie- en Informatie-Indicatoren, die NS in de verantwoordingsrapportages beschrijft conform Bijlage 3 en Bijlage 4, een betrouwbaar beeld geven van de prestaties van NS.
3. NS werkt op verzoek van de Concessieverlener mee aan de OV-Klantenbarometer van het CROW-KpVV of diens opvolger.
4. De Concessieverlener laat, indien zij dit gewenst acht, een onafhankelijke derde een audit uitvoeren naar de meting van de prestaties, bedoeld in het tweede lid. NS verleent haar medewerking aan deze audit.
5. Op verzoek van de Concessieverlener voert NS een audit uit naar de uitvoering van onderdelen van deze Concessie, dan wel verleent NS haar medewerking aan een in opdracht en voor rekening van de Concessieverlener door een onafhankelijke derde uit te voeren audit naar de uitvoering van onderdelen van deze Concessie. De Concessieverlener bepaalt de omvang, aard en reikwijdte van de audit na overleg met NS. Indien de Concessieverlener daar om verzoekt, omschrijft NS in het Vervoerplan de maatregelen die naar aanleiding van de audit door NS genomen worden.

### Artikel 57. Bonus-malus systematiek

1. NS schiet tekort in het realiseren van een Bodemwaarde wanneer:
  - a. in het geval de Bodemwaarde weergegeven is in hele procenten, er na rekenkundige afronding tot op een procent een negatieve afwijking bestaat van één procent of een veelvoud daarvan;
  - b. in het geval de Bodemwaarde weergegeven is in tiende procenten, er na rekenkundige afronding tot op een tiende procent een negatieve afwijking bestaat van één tiende procent of een veelvoud daarvan;
  - c. in het geval de Bodemwaarde weergegeven is in gehele getallen, er na rekenkundige afronding een negatieve afwijking bestaat van ten minste één;
  - d. in het geval de Bodemwaarde weergegeven is in een rapportcijfer, er na rekenkundige afronding een negatieve afwijking bestaat van ten minste één tiende.
2. Indien NS in enig kalenderjaar tekortschiet in het realiseren van één of meer Bodemwaarden, genoemd in Bijlage 1, is NS gehouden een geldsom te voldoen, behoudens wanneer naar het oordeel van de Concessieverlener:
  - a. voor het tekortschieten al dan niet op grond van artikel 79 een rechtvaardigingsgrond bestaat; of
  - b. een relevant Programma wordt uitgevoerd ten aanzien van een Prestatie-Indicator waarop NS tekortschiet.
3. De geldsom, bedoeld in het tweede lid, bedraagt 500.000 euro per niet gehaalde Bodemwaarde bij een eerste maal tekortschieten. De geldsom bedraagt 750.000 euro bij een tweede maal tekortschieten en 1 miljoen euro bij een derde of volgende keer tekortschieten op de betreffende Bodemwaarde. Dit bedrag wordt niet geïndexeerd.
4. De totale geldsom voor het tekortschieten in het realiseren van één of meer Bodemwaarden bedraagt ten hoogste 6,5 miljoen euro per jaar. Dit bedrag wordt niet geïndexeerd.

5. Indien NS de Streefwaarden voor 2029 en 2033, als opgenomen in Bijlage 1, niet haalt, is NS per Prestatie-Indicator een maximale geldsom van 1,5 miljoen euro verschuldigd behoudens het geval dat voor het niet halen van een Streefwaarde naar het oordeel van de Concessieverlener al dan niet op grond van artikel 79 een rechtvaardigingsgrond bestaat. Indien NS de bedoelde waarden haalt, ontvangt NS maximaal 1 miljoen euro per Prestatie-Indicator. Beoordeeld wordt conform het puntensysteem in navolgende tabel, waarbij een punt gelijk is aan 500.000 euro. De in dit lid genoemde bedragen worden niet geïndexeerd.

Meeteenheid	Afwijkingen per meeteenheid					
Procenten (afronding cf. eerste lid, onder a en b)	<-1,5%	-1,5% tot -1%	-1% tot -0,5%	-0,5% tot 1%	1% tot 2%	>2%
Gehele getallen (afronding cf. eerste lid, onder c)	<-25%	-25% tot -15%	-15% tot -5%	-5% tot en met 5%	>5% tot en met 15%	>15%
Rapportcijfer (afronding cf. eerste lid, onder d)	<-0,6	-0,6 tot -0,4	-0,4 tot -0,2	-0,2 tot en met 0,2	>0,2 tot en met 0,4	>0,4
Score	-3 punten	-2 punten	-1 punt	0 punten	1 punt	2 punten

6. Het vijfde lid levert in 2029 en 2033 maximaal een door NS te betalen geldsom van 15 miljoen euro op, dan wel maximaal een door de Concessieverlener te betalen bedrag van 10 miljoen euro. Deze bedragen worden niet geïndexeerd.
7. De Concessieverlener kan met inachtneming van de Algemene wet bestuursrecht, ten aanzien van andere verplichtingen dan bedoeld in het tweede lid, waaronder Programma's, gebruik maken van zijn bevoegdheid tot het opleggen van een last onder dwangsom.

#### Artikel 58. Midterm review

1. NS verleent haar medewerking aan de Concessieverlener bij het uitvoeren van een midterm review in 2029, waarin de Concessieverlener onderzoekt in welke mate de uitvoering van de Concessie door NS bijdraagt aan de invulling van de beleidsdoelen. In de midterm review worden in ieder geval de volgende zaken beoordeeld:
- de werking van de sturingsrelatie tussen de Concessieverlener en NS, het bijbehorende instrumentarium en het sanctioneringsregime;
  - de realisatie van de voor Prestatie-Indicatoren opgenomen Streefwaarden voor 2029, genoemd in Bijlage 1;
  - de werking en geboden functionaliteit van het CIS;
  - de mate van het bereiken van spreiding als bedoeld in artikel 13;
  - de samenwerking met derden, met inachtneming van de samenwerkingsstrategie en afspraken als bedoeld in artikel 39;
  - de mate waarin, voor zover relevant op het moment van uitvoering van de midterm review, wordt voldaan aan de verplichtingen, bedoeld in de artikelen 71, 72 en 73;
  - de werking van het concessievolume en van de reikwijdte;
  - de mogelijkheid (deels) uitvoering te geven aan moties 29984-1135<sup>8</sup>, -1144<sup>9</sup> en -1162<sup>10</sup>. De concessieverlener en NS spannen zich in om voorafgaand aan de midterm review zicht te krijgen op de wijze waarop en per wanneer (deels) uitvoering kan worden gegeven aan deze moties. NS en de Concessieverlener treden in overleg met de Infrastructuurbeheerder om in kaart te laten brengen welke infrastructurele aanpassingen (eventueel) nodig zijn voor de (gedeeltelijke) uitvoering. NS betreft de conclusies naar aanleiding van dit overleg bij een door haar uit te werken voorstel. NS treedt tevens in overleg met de relevante Decentrale Overheden over dit voorstel. De Concessieverlener bepaalt vervolgens of het voorstel van NS mee wordt genomen in de aanpassingen naar aanleiding van de midterm review;
  - de hoogte van de concessiesubsidie(s), de financiële uitgangspunten en de business case die ten grondslag hebben gelegen aan deze Concessie, de verdeling van risico's en de gevolgen van externe ontwikkelingen, waarbij gekeken wordt naar de impact van deze elementen op de financiële balans van de Concessie. Indien wordt geconstateerd dat hierdoor de financiële balans van de Concessie is verstoord, is artikel 76, negende lid, van overeenkomstige toepassing.

<sup>8</sup> Kamerstukken II 2022/23, 29984, nr. 1135.

<sup>9</sup> Kamerstukken II 2022/23, 29984, nr. 1144.

<sup>10</sup> Kamerstukken II 2022/23, 29984, nr. 1162.



2. De Concessievrerlener maakt het resultaat van de midterm review openbaar, behoudens voor zover deze bedrijfsvertrouwelijke gegevens bevat.
3. Naar aanleiding van de midterm review worden in ieder geval:
  - a. Bodemwaarden vanaf 2030 en Streefwaarden voor 2033 vastgesteld en vervolgens Bijlage 1 overeenkomstig aangepast; en
  - b. de actualisatie als bedoeld in artikel 8, tweede lid, vastgelegd.

#### Artikel 59. Evaluatie

1. NS verleent op eerste verzoek van de Concessievrerlener, haar medewerking aan één of meer evaluaties van deze Concessie door of namens de Concessievrerlener.
2. De Concessievrerlener kan in het geval dat zij hier aanleiding toe ziet, zoals wanneer een tekortkoming van de verplichtingen uit de Concessie wordt gesignaleerd, NS vragen een specifieke evaluatie uit te voeren. De resultaten van deze evaluatie rapporteert NS aan de Concessievrerlener.
3. NS levert medewerking aan evaluaties die de Concessievrerlener in 2028 en 2031 verricht naar de meerwaarde van het CIS op de gestelde doelen, de verhouding tussen meerwaarde en kosten, alsmede het geëiste en het gerealiseerde kwaliteitsniveau van de informatie die NS in het CIS verstrekt. De Concessievrerlener kan hierbij de verschillende groepen betrekken genoemd in artikel 65, eerste lid. NS voert het gesprek met de Concessievrerlener over bevindingen en eventuele aanpassingen ter verbetering. NS is verplicht om overeengekomen aanpassingen in het op het evaluatiemoment volgende jaar uit te voeren.
4. De Concessievrerlener en NS evalueren in de eerste helft van 2026 de opzet van het Vervoerplan en van het Productiemodel.

#### Artikel 60. Benchmark

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

#### Artikel 61. Programma

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

4. NS beschrijft in een plan van aanpak eenduidig de aanpak van het Programma, de te verrichten activiteiten, de (tussen) resultaten, de mijlpalen en de planning en zendt dit plan van aanpak toe aan de Concessievrager. Waar relevant geeft NS aan hoe zij de verantwoordelijkheden en de gemaakte afspraken over de samenwerking met de Infrastructuurbeheerder en andere vervoerders vormgeeft.
5. NS neemt een beschrijving van het plan van aanpak, als bedoeld in het vierde lid, op in het Vervoerplan. Indien de uitvoering van een Programma een spoedeisend karakter heeft, kunnen de Concessievrager en NS afwijken van het derde en vierde lid en voert NS dit Programma vooruitlopend op het nieuwe Vervoerplan uit.
6. Indien NS bij het opstellen van het Programma afwijkt van de aanwijzingen van de Concessievrager als in het derde lid bepaald, maakt NS dit schriftelijk en gemotiveerd kenbaar aan de Concessievrager en is artikel 51, negende tot en met elfde lid, van overeenkomstige toepassing.
7. NS vraagt de Concessievrager onder toezending van het plan van aanpak goedkeuring voor het Programma. NS vangt aan met het Programma nadat goedkeuring is verkregen. Bij de goedkeuring geeft de Concessievrager aan of, en indien dat het geval is voor welke Prestatie-Indicatoren, het Programma aan te merken valt als een relevant Programma als bedoeld in artikel 57, tweede lid, onderdeel b.
8. De Concessievrager kan het separaat vastleggen van specifieke afspraken over Programma's, bedoeld in het tweede lid, tussen de daarbij betrokken of te betrekken partijen initiëren.
9. NS kan de Concessievrager verzoeken een Programma als afgerond te beschouwen. De Concessievrager vermeldt in de Beleidsprioriteitenbrief welke Programma's de Concessievrager als afgerond beschouwt.

### Artikel 62. Verbeterplan

1. De Concessievrager kan NS opdragen een verbeterplan op te stellen en uit te voeren indien NS gedurende een langere periode, afhankelijk van de betreffende eis uit de Concessie, niet, of naar het oordeel van de Concessievrager in onvoldoende mate, uitvoering geeft aan die specifieke eis uit de Concessie.
2. De Concessievrager stelt NS in de gelegenheid om op de constatering te reageren en eventueel schriftelijk gemotiveerd kenbaar te maken waarom een verbeterplan volgens NS niet nodig is. In geval Concessievrager en NS een verschil van inzicht hebben over de noodzaak van een verbeterplan treden Concessievrager en NS hierover in overleg.
3. Alvorens de Concessievrager NS opdraagt een verbeterplan op te stellen, stelt de Concessievrager NS van haar voornemen in kennis en stelt zij NS in de gelegenheid om binnen een redelijke, in overleg met NS bepaalde termijn, de uitvoering van de eis in voldoende mate te verbeteren.
4. De Concessievrager maakt het beoogde doel van het verbeterplan schriftelijk aan NS kenbaar. Daarbij vermeldt de Concessievrager de, in overleg met NS bepaalde, termijn waarbinnen NS uitvoering moet geven aan het verbeterplan.
5. In het verbeterplan zet NS uiteen welke acties zij binnen de afgesproken termijn neemt, en welk effect zij hiervan verwacht. NS stuurt het verbeterplan ter informatie aan de Concessievrager en licht dit, waar nodig toe in een regulier periodiek overleg. NS behoeft voor het verbeterplan geen goedkeuring van de Concessievrager.
6. NS informeert de Concessievrager over de uitvoering van het verbeterplan in ieder geval in de reguliere periodieke overleggen. NS kan de Concessievrager verzoeken een verbeterplan als afgerond te beschouwen.

## 6.2 De beschikbaarheid van informatie en data

### Artikel 63. Transparantie

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

### Artikel 64. Informatieverstrekking

1. NS verstrekt op verzoek van de Concessievrager informatie ten behoeve van het toezicht op de uitvoering van deze Concessie. NS levert de informatie binnen een termijn van maximaal zes weken aan de Concessievrager. NS kan gemotiveerd uitstel vragen aan de Concessievrager indien de termijn van zes weken volgens haar niet haalbaar is.



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

#### Artikel 65. CIS

1. Onverminderd artikel 64 is NS transparant richting de Concessievrager over activiteiten die NS verricht binnen de scope van de Concessie door de in Bijlage 2 genoemde informatie-elementen met de Concessievrager te delen via CIS. De inhoudelijke basis van het CIS wordt gevormd door het MIPOV. NS verstrekt de gegevens in de frequentie en vorm, beschreven in Bijlage 2. De Concessievrager mag de uit het CIS verkregen informatie en analyses op basis hiervan gebruiken. NS maakt binnen het CIS onderscheid naar verschillende niveaus en toegangsrechten voor verschillende groepen: de Concessievrager, Decentrale Overheden, Infrastructuurbeheerder en overige partijen.
2. Indien Concessievrager en NS daartoe gezamenlijk besluiten, kunnen de definities en meetmethoden van de CIS-elementen conform NS (en ProRail) definitie: gereden treinen, aankomstpunctualiteit, bezettingsgraad en klachtenoverzicht jaarlijks worden gewijzigd. De definities van de overige CIS-elementen zijn opgenomen binnen het MIPOV. Voor een bruikbare invulling van het CIS kunnen de Concessievrager en NS gezamenlijk besluiten om de MIPOV definities passend te maken voor de Concessie.
3. NS voert het CIS met al dan niet bewerkte data uit bronsystemen van haarzelf of van andere partijen waarmee NS samenwerkt. NS maakt hierbij inzichtelijk of en zo ja welke soort bewerkingen op de data NS heeft toegepast om tot informatie-elementen te komen. NS richt het CIS zodanig in dat:
  - a. NS informatie-elementen conform de Bijlage 2 beschikbaar maakt;
  - b. het de Concessievrager in staat stelt de benodigde beleidsmatige analyses uit te voeren op de in onderdeel a genoemde data, en
  - c. het de vereiste publiek toegankelijke informatie, als bedoeld in Bijlage 2 onder overige partijen, beschikbaar maakt. Het is NS toegestaan om binnen het CIS separate IT-omgevingen in te richten. Het staat NS vrij om ook andere informatie dan de in Bijlage 2 genoemde informatie-elementen in het CIS op te nemen, als zij dit wenselijk of noodzakelijk acht.
4. NS neemt actief deel aan de werkgroep die de actualisering van het MIPOV voorbereidt. NS en Concessievrager besluiten in gezamenlijkheid of en op welke wijze de actualisering van het MIPOV worden doorgevoerd in het CIS. Na besluitvorming wordt Bijlage 2 indien nodig gewijzigd. NS brengt na de besluitvorming binnen redelijke termijn het CIS in lijn met de genomen besluiten.
5. Het publiek toegankelijke gedeelte van het CIS is laagdrempelig toegankelijk, dus zonder gebruikersnaam of inlogcode.
6. NS heeft het CIS bij aanvang van de Concessie volledig ingericht en werkend. NS kan hiervoor uitstel vragen indien zij dit op basis van een stappenplan kan onderbouwen. In dat geval treden NS en Concessievrager in overleg over een nieuwe datum die maximaal een jaar ligt na de ingang van de concessie. NS is gehouden de informatie-elementen, bedoeld in Bijlage 2, aan de Concessievrager beschikbaar te stellen vanaf aanvang van de Concessie. Gedurende de periode tussen de gunning en de ingang van de Concessie overlegt NS over de voortgang van de inrichting van het CIS.



7. NS en de Concessieverlener maken afspraken over het gebruik van de data en informatie uit het CIS, of analyses gebaseerd op informatie afkomstig uit het CIS en de wijze waarop deze gebruikt kunnen worden door of beschikbaar kunnen worden gesteld aan de groepen, bedoeld in het eerste lid. Hierbij wordt rekening gehouden met de geldende wet- en regelgeving. Het voorgaande geldt ook voor informatie die uit het CIS wordt opgevraagd in het kader van de Wet open overheid (Woo).
8. Bij de inrichting van het CIS besteedt NS aandacht aan privacy en voert zo nodig een 'data protection impact assessment' (DPIA) uit. Bij de inrichting van het CIS worden de uitkomsten van de DPIA in acht genomen. Indien de uitkomsten van de DPIA nopen tot afwijking van de Concessie voert NS hierover overleg met de Concessieverlener.
9. Bij de inrichting van het CIS zorgt NS ervoor dat de historische data minimaal vijf jaar bewaard kunnen worden in de database. NS zorgt ervoor dat in ieder geval voor het eerst vanaf 2030 over een periode van vijf jaar de historische data beschikbaar zijn, met inachtneming van het achtste lid.
10. Ten einde de continuïteit te borgen, stelt NS bij het einde van de Concessie de in het CIS aanwezige informatie van de gehele concessieperiode ter beschikking aan de Concessieverlener. De Concessieverlener en NS kunnen een regeling treffen voor de overdracht van informatie, als bedoeld in de eerste volzin.

### Artikel 66. Voorwaarden CIS

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

### Artikel 67. Dataformats

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



## 6.3 Innovatie

### Artikel 68. Innovatie- en ontwikkelagenda

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

### Artikel 69. Uitvoering geven aan netwerkontwikkeling en systeemspongen

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

### Artikel 70. Pilots en experimenten

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



# 7. Opvolging van de Concessie

## Artikel 71. Informatiebepalingen

1. NS verstrekt, binnen een door de Concessieverlener te bepalen termijn, aan de Concessieverlener de informatie die de Concessieverlener noodzakelijk acht voor de voorbereiding van de verlening van een opvolgende concessie. Bijlage 11 beschrijft welke informatie dit ten minste betreft. Artikel 64, zesde lid, is van overeenkomstige toepassing op de informatieverstrekking op grond van dit artikel.
2. NS levert de informatie, bedoeld in het eerste lid in downloadbare, inleesbare en algemeen geaccepteerde formats. NS kan hierbij gebruikmaken van het CIS. Op verzoek van de Concessieverlener actualiseert en/of herziet NS gedurende de looptijd van de Concessie de informatie die uitgevraagd wordt in het eerste lid. NS voorziet de opgave van informatie, bedoeld in het eerste lid, van een onafhankelijke beoordeling door onafhankelijke deskundigen die worden aangewezen door de Concessieverlener.
3. Indien dit op basis van een marktordeningsbesluit van de Concessieverlener nodig blijkt, werkt NS na afronding van de midterm review mee aan het kunnen toepassen van de voorgestelde wijze van verlening van een concessie bij een eventuele (gedeeltelijke) overgang naar (een) andere concessiehouder(s).

## Artikel 72. Productiemiddelen

1. NS houdt zich aan de afspraken in het 'Convenant inzake Productiemiddelen' over de eigendoms- en gebruiksrechten van de productiemiddelen, waaronder het rollend materieel, die NS inzet voor de uitvoering van de Concessie.
2. Artikel 43a van de Wet is niet van toepassing.

## Artikel 73. Informatieverplichtingen NS-reizigersdata

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



# 8. Slotbepalingen

## Artikel 74. Concessiesubsidie

1. NS ontvangt voor de uitvoering van de Concessie een jaarlijkse subsidie van 5,5 miljoen euro.
2. De in het eerste lid bedoelde subsidie wordt verhoogd met:
  - a. een jaarlijks bedrag van 7,5 miljoen euro voor het financieren van de kosten voor technisch, applicatie- en functioneel beheer van het landelijke reisinformatiesysteem; en
  - b. een jaarlijks bedrag van maximaal 4,5 miljoen euro voor het verbeteren van de bereikbaarheid van de provincie Zeeland, in lijn met het Advies Compensatiepakket Vlissingen en Zeeland 'Wind in de zeilen – een nieuwe start' van 26 juni 2020.
3. Betaling van deze subsidie vindt uiterlijk 15 december van elk kalenderjaar plaats.
4. De bedragen in dit artikel worden niet geïndexeerd.

## Artikel 75. Uitvoering van de Concessie

1. NS voert de Concessie uit voor eigen rekening en risico, tenzij in de Concessie afwijkende afspraken zijn opgenomen.
2. NS maakt bij het uitvoeren van de Concessie voor zover nodig gebruik van andere vennootschappen die behoren tot het NS-concern.
3. Het is NS toegestaan voor de uitvoering van de Concessie derden in te schakelen waarbij NS instaat voor nakoming van de verplichting(en) van die derden.
4. De Concessieverlener en NS kunnen in overleg treden over het onderwerp spoorstaafschade aan de infrastructuur van de hogesnelheidslijn. De vorige zin kent geen werking indien de Concessieverlener en NS voor de inwerkingtreding van de Concessie overeenstemming hebben bereikt hierover.
5. De Concessieverlener en NS kunnen in overleg treden over (de gevolgen van) de mogelijke snelheidsbeperkingen of andere beperkingen als gevolg van de infrastructuur op en rondom de hogesnelheidslijn.

## Artikel 75A. Redelijk rendement

1. Gelijktijdig met de financiële verantwoording, als bedoeld in artikel 55, verstrekt NS de gemiddelde ROI (return on investment vóór belastingen) die NS gedurende de looptijd van de Concessie gerealiseerd heeft. De gemiddelde ROI wordt als volgt berekend (zonder de effecten van bijzondere waardeverminderingen (impairments) en na toepassing van artikel 77):

$$\frac{\text{gemiddeld jaarlijks bedrijfsresultaat over de verstreken concessiejaren}}{\text{gemiddeld geïnvesteerd vermogen over de verstreken concessiejaren}} \times 100\%$$

2. Indien uit het eerste lid volgt dat over de jaren 2025 tot en met 2029 de gemiddelde ROI hoger is dan 6,3 procent, betaalt NS de Concessieverlener een vergoeding. De hoogte van de vergoeding is gelijk aan het bedrag waarmee de bedrijfsresultaten over de kalenderjaren 2025 tot en met 2029 verlaagd moeten worden om tot een gemiddelde ROI vóór belastingen van 6,3 procent te komen.
3. Indien uit het eerste lid volgt dat over de jaren 2025 tot en met 2033 de gemiddelde ROI hoger is dan 6,3 procent, betaalt NS de Concessieverlener een vergoeding. De hoogte van de vergoeding is gelijk aan het bedrag waarmee de bedrijfsresultaten over de kalenderjaren 2025 tot en met 2033 verlaagd moeten worden om tot een gemiddelde ROI vóór belastingen van 6,3 procent te komen minus het eventueel op grond van het tweede lid door NS betaalde bedrag.
4. Indien op grond van het derde lid blijkt dat de gemiddelde ROI vóór belastingen lager is dan 6,3 procent en de Concessieverlener op grond van het tweede lid een vergoeding van NS heeft ontvangen, betaalt de Concessieverlener deze vergoeding terug aan NS.

## Artikel 76. Vaststelling Netto Financieel Effect

1. NS treft de maatregelen die, zonder dat de Concessie daarvoor behoeft te worden gewijzigd of ontheffing van verplichtingen behoeft te worden verleend, redelijkerwijs van haar verwacht mogen worden om negatieve effecten van de ontwikkelingen, bedoeld in het tweede en achtste lid, op de kosten en baten van NS te beperken.
2. Het derde tot en met zevende lid is van toepassing zodra vaststaat dat zich één van de volgende ontwikkelingen voordoet of zal voordoen:
  - a. wijziging of afschaffing van het studentenreisproduct;

- b. besluiten van de Concessieverlener op grond van artikel 45, eerste lid, tot uitrol van nieuwe technieken en/of als onderdeel van een uitrolstrategie;
  - c. een andere partij dan NS wordt bevoegd tot het geheel of gedeeltelijk vaststellen van de tarieven;
  - d. nieuwe kwaliteitseisen op grond van politieke oordeelsvorming.
3. Indien sprake is van een situatie als bedoeld in het tweede lid verschaft NS de Concessieverlener een onderbouwde opgave van het Netto Financieel Effect van de som van de positieve en negatieve effecten van de desbetreffende ontwikkeling op de kosten en baten van NS over de gehele looptijd van de Concessie. NS sluit daarbij zoveel mogelijk aan op de wijze van verslagleggen van de meest recente verantwoordings- en prognosecijfers.
  4. NS onderzoekt welke maatregelen zij in afwijking van deze Concessie redelijkerwijs kan treffen om het in het derde lid bedoelde Netto Financieel Effect zoveel mogelijk te beperken. NS verstrekt de Concessieverlener voor zover mogelijk een onderbouwing van de gevolgen van die maatregelen voor de NS-reiziger en voor het Netto Financieel effect. Indien de Concessieverlener besluit dat NS een maatregel moet uitvoeren, verleent de Concessieverlener daartoe ontheffing van een of meerdere verplichtingen uit de Concessie of wijzigt zij de Concessie.
  5. NS verleent haar medewerking aan een verificatie van de opgave, bedoeld in het derde lid, en aan een verificatie van de onderbouwing, bedoeld in het vierde lid, door middel van een externe toets in opdracht van de Concessieverlener.
  6. NS verleent haar medewerking aan voorstellen van de Concessieverlener bij het vinden, uitwerken en beoordelen van mogelijke andere maatregelen die het Netto Financieel Effect van een ontwikkeling, als bedoeld in het tweede lid, zoveel als mogelijk verkleinen. NS neemt de voorgestelde maatregelen mee in haar opgave, bedoeld in het derde lid, en in haar onderbouwing, bedoeld in het vierde lid, behoudens voor zover haar redelijke belangen zich daartegen verzetten.
  7. Nadat de verificatie als bedoeld in het vijfde lid heeft plaatsgevonden, ontvangt NS in geval van een negatief Netto Financieel Effect van de Concessieverlener een subsidie die gelijk is aan het Netto Financieel Effect, bedoeld in het derde lid, met inachtneming van de op basis van een ontheffing of wijziging van de Concessie gerealiseerde beperking als bedoeld in het vierde lid.
  8. Het negende lid is van toepassing indien vaststaat dat zich één van de volgende ontwikkelingen voordoet of zal voordoen:
    - a. wijziging van de gebruiksvergoedingstarieven voor de HSWI, behoudens voor zover bedoeld in onderdeel b, boven de gebruikelijke indexering aan het algemene prijspeil, met een totaal Netto Financieel Effect groter dan 10 miljoen euro gedurende de looptijd van de Concessie;
    - b. wijziging van het besluit HSL-heffing met een negatief Netto Financieel Effect groter dan 10 miljoen euro gedurende de looptijd van de Concessie;
    - c. zodanige afname van de kwaliteit en/of beschikbaarheid van de door NS bereiden HSWI dat voor NS een totaal Netto Financieel Effect ontstaat groter dan 10 miljoen euro gedurende de looptijd van de Concessie;
    - d. een situatie als bedoeld in de artikelen 3, vierde lid, 4, eerste lid, 8, tweede lid, 15, tweede lid, 44, tweede lid, en 45, zesde lid, met een negatief Netto Financieel Effect dat groter is dan een door NS en de Concessieverlener overeen te komen bedrag.
    - e. de situatie dat voor NS de in artikel 30, vijfde lid, onderdelen d, e of f, en artikel 30, tiende lid, opgenomen toegestane tariefaanpassing redelijkerwijs niet of niet volledig door te voeren is vanwege bijvoorbeeld politieke oordeelsvorming;
    - f. een Reisproduct als bedoeld in artikel 30, zesentwintigste lid;
    - g. de situatie dat een of meer andere spoorwegondernemingen passagiersvervoersdiensten uitvoeren, voor zover die passagiersvervoersdiensten worden uitgevoerd naar aanleiding van een melding als bedoeld in artikel 57, vierde lid, van de Spoorwegwet die is gedaan voordat de Concessie is gegund en in het kader van die melding geen analyse als bedoeld in artikel 19a, vierde lid, van de Wet is uitgevoerd hoewel daartoe wel een aanvraag op grond van artikel 19b, tweede lid, van de Wet is ingediend en die passagiersvervoerdiensten een negatief Netto Financieel Effect hebben dat groter is dan 1 procent van het interne rendement per jaar van de Concessie. De 1 procent bedoeld in de vorige zin neemt af tot een minimum van 0 procent als er na gunning van de Concessie andere passagiersvervoersdiensten worden uitgevoerd naar aanleiding van een melding als bedoeld in artikel 57, vierde lid, van de Spoorwegwet en in het kader van die melding een analyse als bedoeld in artikel 19a, vierde lid, van de Wet is aangevraagd. De afname is gelijk aan het door de Autoriteit Consument & Markt vastgestelde effect op het interne rendement per jaar van de Concessie, rekening houdend met eventuele aanpassingen aan de betreffende passagiersvervoerdiensten die de Autoriteit Consument & Markt op grond van artikel 19b, vierde lid, van de Wet heeft vastgesteld en rekening houdend met het in de vorige zin genoemde minimum. Voor de toepassing van het negende lid wordt alleen het negatief Netto Financieel Effect boven (de aangepaste) 1 procent van het interne rendement in aanmerking genomen.

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

#### Artikel 77. Risicoverdelingsafpraak reizigerskilometers

1. Indien het aantal reizigerskilometers in een concessiejaar hoger is dan de bovengrens of lager is dan de ondergrens, zoals overeengekomen tussen NS en de Concessieverlener, gelden afwijkende afspraken over de risicoverdeling als bedoeld in artikel 75, eerste lid. NS en de Concessieverlener hebben de in de vorige zin bedoelde boven- en ondergrens vastgelegd in het document 'Reeksen behorend bij artikel 77 van de Concessie'.
2. De Concessieverlener verstrekt NS een vergoeding indien het aantal reizigerskilometers in een concessiejaar lager is dan de daarbij behorende ondergrens. De hoogte van de vergoeding is gelijk aan:  $0,75^*(\text{gemiddelde opbrengst per reizigerskilometer, opgenomen in het document, bedoeld in het eerste lid})^*(\text{ondergrens} - \text{gerealiseerde reizigerskilometers})$ .
3. NS verstrekt de Concessieverlener een vergoeding indien het aantal reizigerskilometers in een concessiejaar hoger is dan de daarbij behorende bovengrens, opgenomen in het document, bedoeld in het eerste lid. De hoogte van de vergoeding is gelijk aan:  $0,75^*(\text{gemiddelde opbrengst per reizigerskilometer opgenomen in het document, bedoeld in het eerste lid})^*(\text{gerealiseerde reizigerskilometers} - \text{bovengrens})$ .
4. In de financiële verantwoording, zoals bedoeld in artikel 55, stelt NS het aantal gerealiseerde reizigerskilometers vast. Betaling van de vergoeding, bedoeld in het tweede of derde lid, vindt uiterlijk 15 december van elk kalenderjaar plaats.
5. De totale vergoeding die NS gedurende de gehele concessieduur op basis van het tweede lid ontvangt is maximaal 410 miljoen euro. De totale vergoeding die de Concessieverlener gedurende de gehele concessieduur op basis van het derde lid ontvangt is maximaal 569 miljoen euro. Indien de uitkomsten van de berekeningen uit het tweede en derde lid, de maxima overschrijden, treden NS en de Concessieverlener in overleg.
6. NS en de Concessieverlener evalueren dit artikel en het document, bedoeld in het eerste lid in 2027 en bij de midterm review, bedoeld in artikel 58. NS en de Concessieverlener kunnen dit artikel en het document, bedoeld in het eerste lid, actualiseren naar aanleiding van een evaluatie bedoeld in de vorige volzin.
7. Bij de invoering van een nieuw tariefstelsel, bedoeld in artikel 30, negentiende lid tot en met het vierentwintigste lid, herijken NS en de Concessieverlener de afspraken over risicoverdeling in dit artikel en het document, bedoeld in het eerste lid. Het doel van die herijking is om te verzekeren dat de afspraken over risicoverdeling materieel dezelfde uitwerking hebben als in de situatie voor de invoering van het nieuwe tariefstelsel.
8. Bij de overgang naar een nieuw systeem waarmee NS de reizigerskilometers vaststelt (Flux), herijken NS en de Concessieverlener de afspraken over risicoverdeling in dit artikel en het document, bedoeld in het eerste lid. Het doel van die herijking is om te verzekeren dat de afspraken over risicoverdeling materieel dezelfde uitwerking hebben als in de situatie voor de overgang naar het nieuwe systeem.
9. In het geval als bedoeld in artikel 76, achtste lid, onderdelen e en f, herijken NS en de Concessieverlener de afspraken over risicoverdeling in dit artikel en het document, bedoeld in het eerste lid. Het doel van die herijking is om te verzekeren dat de afspraken over risicoverdeling materieel dezelfde uitwerking blijven hebben.
10. NS en de Concessieverlener herijken het document, bedoeld in het eerste lid, indien de daadwerkelijke CPI cumulatief met meer dan 2 procentpunt afwijkt van de CPI waarmee in dat document is gerekend.
11. NS en de Concessieverlener betrekken de verwachte ontwikkelingen ten aanzien van reizigerskilometers in het periodieke overleg, bedoeld in artikel 53, eerste lid.

#### Artikel 78. Onvoorziene omstandigheden en gevolgen daarvan

1. Indien sprake is van (voorgenomen) wijziging van wet- en regelgeving, of van daarop gebaseerde besluitvorming, waaronder, maar niet uitsluitend, de (voorgenomen) omvorming van de Infrastructuurbeheerder naar een publiek-rechtelijk zelfstandig bestuursorgaan met eigen rechtspersoonlijkheid (zbo), en deze wijziging een effect heeft op (de uitvoerbaarheid van) de verplichtingen van NS in deze Concessie, wordt bezien of NS tot nakoming van die verplichtingen gehouden is. Dit is slechts het geval indien nakoming mogelijk is binnen de (financiële) kaders van deze Concessie en deze verplichtingen redelijkerwijs operationeel uitvoerbaar zijn. Als de wijziging van wet- en regelgeving, of van daarop gebaseerde besluitvorming, een beperking van de rechten van NS in deze Concessie inhoudt of tot gevolg heeft, dan treden NS en de Concessieverlener in overleg over afspraken die recht doen aan de gevolgen van die wijziging voor NS, teneinde NS in de positie te brengen die vergelijkbaar is met de positie voor de betreffende wijziging.

2. Indien sprake is van omstandigheden die buiten de invloedssfeer van NS liggen, waaronder (maar niet beperkt tot) infrastructurele aanpassingen, een significant hoger dan verwachte reizigersgroei, ontoereikende perronlengtes, Buitendienststellingen, problemen met baanstabieliteit en werkzaamheden aan het spoor, een virusuitbraak, en deze omstandigheden in onvoorziene mate effect hebben op de verplichtingen van NS in de Concessie, dan treden NS en de Concessieverlener in overleg om de omstandigheden buiten de invloedssfeer van NS te adresseren in relatie tot de verplichtingen die voortvloeien uit de Concessie en om NS in een positie te brengen die vergelijkbaar is met de positie waarin NS verkeerde voordat de betreffende omstandigheden zich voordeden.
3. Bij het beoordelen van de posities als bedoeld in het eerste en tweede lid en het beoordelen van de financiële gevolgen van de daar bedoelde wijzigingen en omstandigheden, is artikel 76, derde tot en met zevende lid, van toepassing.

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

1. Indien sprake is van een omstandigheid of omstandigheden die, al dan niet ten dele, buiten de invloedssfeer van NS liggen en die een effect hebben op het realiseren van één of meerdere in Bijlage 1 vermelde Bodem- en Streefwaarde(n), dan kan de Concessieverlener conform dit artikel voor het niet realiseren van één of meerdere van deze Bodem- en Streefwaarde(n) een rechtvaardigingsgrond als bedoeld in artikel 57, tweede lid, onder a, vaststellen of, indien dit passender is, de waarden middels een correctiefactor corrigeren voor het gedeelte van de omstandigheden dat buiten de invloedssfeer van NS ligt.
2. Indien een omstandigheid als bedoeld in het eerste lid zich voordoet of dreigt voor te doen, meldt NS dat zo spoedig mogelijk aan de Concessieverlener. NS treedt na deze melding in overleg met de Concessieverlener over eventuele mitigerende maatregelen die Concessieverlener en NS kunnen nemen (individueel of gezamenlijk) of waar Concessieverlener aan kan bijdragen.
3. Indien sprake is van één of meer in het eerste lid bedoelde omstandigheden zal NS voor de onderbouwing van een rechtvaardigingsgrond en/of van een correctiefactor als bedoeld in het eerste lid, de Concessieverlener een onderzoeksresultaat overleggen waarin NS:
  - a. toelicht waarom de omstandigheid/omstandigheden (geheel of gedeeltelijk) buiten de invloedssfeer van NS ligt/liggen;
  - b. toelicht welke inspanning(en) door NS zijn verricht om de omstandigheid/omstandigheden te mitigeren;
  - c. daar waar redelijkerwijs mogelijk het geïsoleerde effect van de omstandigheid of omstandigheden op de betreffende Prestatie-Indicatoren aantoont;
  - d. en onderbouwt waarom sprake is van een effect van de omstandigheid/omstandigheden op de betreffende Prestatie-Indicatoren waardoor één of meerdere Bodem- en Streefwaarde(n) niet gerealiseerd zijn en/of worden en dat de vaststelling van een rechtvaardigingsgrond of, indien wenselijker, een correctiefactor, inclusief de gewenste hoogte daarvan, dus passend zou zijn.
4. NS levert het onderzoeksresultaat als bedoeld in het derde lid, aan op het moment dat NS met voldoende zekerheid het negatieve effect van de omstandigheid of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid, kan vaststellen. NS levert het onderzoeksresultaat, daar waar mogelijk, op bij de jaarverantwoording als bedoeld in artikel 56, eerste lid, onderdeel b, maar uiterlijk binnen twaalf maanden na het jaar waar het onderzoek betrekking op heeft.
5. De Concessieverlener zal binnen drie maanden schriftelijk op het aangeleverde onderzoeksresultaat bedoeld in het vierde lid, reageren. In deze reactie stelt de Concessieverlener vast of al dan niet sprake is van een rechtvaardigingsgrond als bedoeld in artikel 57, tweede lid, onderdeel a, of stelt, indien dat passender is, de te hanteren (hoogte van de) correctiefactor vast. De Concessieverlener zal de vaststelling van de rechtvaardigingsgrond of correctiefactor niet op onredelijke gronden onthouden.
6. Indien de Concessieverlener een correctiefactor vaststelt voor een Streefwaarde, kan deze correctiefactor er niet toe leiden dat NS voor die Streefwaarde punten, bedoeld in artikel 57, vijfde lid, ontvangt.
7. Bij voortdurend van een omstandigheid als bedoeld in het eerste lid, zal NS jaarlijks het onderzoeksresultaat, voor zover noodzakelijk geactualiseerd, opnieuw aanleveren aan de Concessieverlener, overeenkomstig het vierde lid. De Concessieverlener reageert op het opnieuw aangeleverde onderzoeksresultaat overeenkomstig het vijfde lid.

#### Artikel 80. Ontheffing

1. NS kan de Concessieverlener schriftelijk verzoeken om ontheffing te verlenen van:
  - a. artikelen 3, 4, 5 en 27;
  - b. Bijlage 10, onderwerp 2, onderdeel c, en de minimale stationsbediening als bedoeld in artikel 8, derde lid, in combinatie met Bijlage 7 en Bijlage 10, onderdeel 3;
  - c. artikel 8 en Bijlage 10 in het geval van zwaarwegende en niet in de Concessie voorziene omstandigheden, voor zover de onderwerpen niet in onderdeel a of b van dit artikel zijn genoemd.

2. NS dient het verzoek tijdig in. Voordat NS om ontheffing verzoekt, vraagt zij advies aan de Consumentenorganisaties, als bepaald in artikel 41, derde lid. NS vraagt advies aan de betrokken Decentrale Overheden en deelt hen gemotiveerd mee hoe ze met dit advies is omgegaan.
3. Het verzoek tot ontheffing gaat in ieder geval vergezeld van een deugdelijke motivering en de uitgebrachte adviezen op basis van het tweede lid, en de wijze waarop NS daarmee is omgegaan.
4. Voor een verzoek om ontheffing als bedoeld in het eerste lid, onderdeel b, motiveert NS waarom het ontheffingsverzoek gerechtvaardigd is vanuit vervoersinzichten (waarbij bijvoorbeeld gekeken wordt naar het aantal reizigers dat gevolgen ondervindt en de mate waarin) of dat een ontheffingsverzoek het gevolg is van kleine aanpassingen in de Dienstregeling (zoals patroonverschuivingen). NS en de Concessieverlener overleggen over de maatschappelijke gevolgen (zoals de beschikbaarheid van openbaar vervoer) van de verzochte ontheffing en de (financiële) gevolgen voor NS.
5. Een ontheffing kan onder beperkingen worden verleend, onder meer voor wat betreft de duur van de ontheffing. Aan een ontheffing kunnen voorschriften worden verbonden.

#### **Artikel 81. Looptijd en overgangsrecht**

1. Deze Concessie treedt in werking met ingang van 1 januari 2025 en eindigt op 24 december 2033.
2. Na beëindiging van de Concessie, is NS gehouden tot en met 31 december 2034 te voldoen aan de artikelen 55, 56, eerste lid, onderdeel b, en vijfde lid, voor zover betrekking hebbend op de financiële verantwoording, en aan de artikelen 57, 75a, 76 en 77 voor zover dat voor een goede uitvoering en afwikkeling van de Concessie noodzakelijk is.

**DEN HAAG,**

**DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,**

drs. V.L.W.A. Heijnen





## BEZWAARCLAUSULE

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht kunnen belanghebbenden een bezwaarschrift indienen tegen dit besluit binnen zes weken na de dag waarop dit is bekendgemaakt. Het bezwaarschrift moet worden gericht aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat, ter attentie van Hoofddirectie Bestuurlijke en Juridische Zaken, afdeling Algemeen Bestuurlijk-Juridische Zaken, postbus 20901, 2500 EX Den Haag.

Het bezwaarschrift dient te zijn ondertekend en ten minste te bevatten:

- a. naam en adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaarschrift zich richt (datum en nummer of kenmerk);
- d. een opgave van de redenen waarom men zich met het besluit niet kan verenigen;
- e. zo mogelijk een afschrift van het besluit waartegen het bezwaarschrift zich richt.

Het niet voldoen aan deze eisen kan leiden tot niet-ontvankelijkheid van het bezwaarschrift.

Een bezwaarschrift kan uitsluitend per gewone post en niet per e-mail worden ingediend. Machtigt u iemand om namens u bezwaar te maken? Stuur dan ook een kopie van de machtiging mee. Bij indiening van een bezwaarschrift namens een rechtspersoon, dient u documenten mee te sturen (origineel uittreksel uit het handelsregister en/of een kopie van de statuten van de rechtspersoon) waaruit blijkt dat u bevoegd bent namens de rechtspersoon op te treden.



# Bijlage 1 Overzicht Prestatie-Indicatoren en Informatie-Indicatoren

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

Prestatie-Indicator	Bodemwaarde 2025-2029	Streefwaarde 2029	Benoemd in artikel
Algemeen Klantoordeel	7,5	7,7	Artikel 24
Klantoordeel Sociale veiligheid	7,7	7,9	Artikel 36
Aantal drukke treinen per week in de Spits	109	92	Artikel 12
Zitplaatskans in de Spits tweede klas <sup>11</sup>	90,2%	92,4%	Artikel 12
Zitplaatskans in het Dal tweede klas <sup>12</sup>	96,3%	97,3%	Artikel 12
Reizigerspunctualiteit 3 min HRN <sup>13</sup>	84,4%	86,0%	Artikel 14
Reizigerspunctualiteit 10 min HRN <sup>14</sup>	94,5%	95,1%	Artikel 14
Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders	90,3%	91,2%	Artikel 14
Impactvolle verstoringen veroorzaakt door NS	240	190	Artikel 14
Kwaliteit Reisinformatie inclusief verstoringen	75,5%	77,5%	Artikel 21
Vermeden CO <sub>2</sub> -uitstoot <sup>15</sup>	534	620	Artikel 31

## Inhoudelijke strekking Prestatie-Indicatoren op hoofdlijnen

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

### Algemeen Klantoordeel<sup>16</sup>

De Prestatie-Indicator 'Algemeen Klantoordeel' brengt het totaaloordeel van NS-reizigers over het geboden product in beeld met een rapportcijfer.

<sup>11</sup> Deze waarde zal ambitie-neutraal met een maximale afwijking van circa 0,1 procentpunt worden omgezet in 2024 naar aanleiding van een optimalisatie van de meetmethodiek conform het definitiedocument.

<sup>12</sup> Deze waarde zal ambitie-neutraal met een maximale afwijking van circa 0,1 procentpunt worden omgezet in 2024 naar aanleiding van een optimalisatie van de meetmethodiek conform het definitiedocument.

<sup>13</sup> Dit betreft een gezamenlijke Prestatie-Indicator met de Infrastructuurbeheerder.

<sup>14</sup> Dit betreft een gezamenlijke Prestatie-Indicator met de Infrastructuurbeheerder.

<sup>15</sup> Deze waarde zal ambitie-neutraal omgezet worden in 2024 naar aanleiding van de overgang naar een nieuw systeem (Flux) en diverse (externe) onderzoeksresultaten die in 2024 beschikbaar komen.

<sup>16</sup> Dit klantoordeel volgt uit de enquête vevat in de OV-Klantenbarometer.



#### *Klantoordeel Sociale veiligheid<sup>17</sup>*

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

#### *Aantal drukke treinen per week in de Spits*

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

#### *Zitplaatskans in de Spits tweede klas<sup>18</sup>*

De Prestatie-Indicator 'Zitplaatskans in de Spits tweede klas' geeft een indicatie van de kans dat een NS-reiziger in de tweede klas die tijdens de Spits in de trein stapt de volledige reis heeft kunnen zitten.

#### *Zitplaatskans in het Dal tweede klas<sup>19</sup>*

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

#### *Reizigerspunctualiteit 3 minuten HRN*

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

#### *Reizigerspunctualiteit 10 minuten HRN*

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

#### *Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders*

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

#### *Impactvolle verstoringen veroorzaakt door NS*

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

#### *Kwaliteit Reisinformatie inclusief verstoringen*

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

#### *Vermeden CO<sub>2</sub>-uitstoot*

De Prestatie-Indicator 'Vermeden CO<sub>2</sub>-uitstoot' geeft weer hoeveel kiloton CO<sub>2</sub>-uitstoot in totaal vermeden is door NS-reizigers die de trein nemen en de auto laten staan, minus de CO<sub>2</sub>-uitstoot in de operatie van NS en in de keten.

<sup>17</sup> Dit Klantoordeel volgt uit de enquête vevat in de OV-Klantenbarometer.

<sup>18</sup> Deze Prestatie-Indicator wordt op een later moment omgezet in een Prestatie-Indicator 'Zitplaatstijd in de Spits tweede klas'. Het moment van deze overgang is afhankelijk van de ervaring die wordt opgedaan met de Informatie-Indicator 'Zitplaatstijd in de Spits tweede klas', maar vindt ultimo bij de midterm review plaats.

<sup>19</sup> Deze Prestatie-Indicator wordt op een later moment omgezet in een Prestatie-Indicator 'Zitplaatstijd in het Dal tweede klas'. Het moment van deze overgang is afhankelijk van de ervaring die wordt opgedaan met de Informatie-Indicator 'Zitplaatstijd in het Dal tweede klas', maar vindt ultimo bij de midterm review plaats.



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

## Inhoudelijke strekking Informatie-Indicatoren op hoofdlijnen

### *Reizigerskilometers in de Spits*

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

### *Reizigerskilometers in het Dal*

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

### *Bezettingsgraad in de Spits*

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

### *Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de Spits*

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

#### *Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in het Dal*

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

#### *Leveringsgraad busvervoer bij geplande Buitendienststelling*

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

#### *Zitplaatstijd in de Spits tweede klas*

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

#### *Zitplaatstijd in het Dal tweede klas*

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

#### *Spitsspreiding*

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

#### *Weekspreiding*

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

#### *Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN*

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

#### *Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN*

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

#### *Aankomstpunctualiteit 3 minuten HRN*

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

#### *Aankomstpunctualiteit 5 minuten HRN*

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

#### *Klantoordeel op tijd rijden*

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

#### *Klantoordeel netheid treinen*

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

#### *Klantoordeel Reisinformatie bij vertragingen*

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



#### *Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel*

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

#### *Klantoordeel klantenservice*

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

#### *Klantoordeel overstaptijd*

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

#### *Klantoordeel zitplaatskans*

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

#### *Energie per reizigerskilometer*

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

#### *Aantal STS-passages*

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

#### *Gereden treinen*

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

# Bijlage 2 Voorgeschreven informatie in CIS en specifiek benodigde informatie

In deze bijlage is de voorgeschreven informatie voor CIS opgenomen en voorzien van nadere specificaties. Gegevens in het CIS zijn in absolute aantallen beschikbaar (en kunnen dus ook over meerdere maanden worden geaggregeerd, ook tot jaartotalen) tenzij anders aangegeven en worden door NS voor zover niet anders aangegeven maandelijks geüpdatet. Er geldt een minimum ondergrens in verband met de AVG van 50 waarnemingen. Dit getal van 50 kan wijzigen indien er relevante ontwikkelingen zijn. Bij het bepalen van het detailniveau van de informatie-elementen instappers, uitstappers en herkomst-bestemming worden de uitkomsten van een nog uit te voeren DPIA gerespecteerd.

MIPOV nr.	CIS-element conform MIPOV	Detailtering van de informatie	Periode/ tijdsniveau conform MIPOV <sup>20</sup>	IenW	ProRail	Decentrale Overheden	Overige partijen
Kernelementen							
1	<b>Overzicht treinlijnen</b>	NS rapporteert per treinserienummer	Per dienstregeling	x	x	x	x
			Per dagsoort	x	x	x	x
2	N.v.t.						
3	<b>Aantal dienstregelings-kilometers</b>	NS rapporteert over treinkilometers per kilometer infrastructuur	Per dienstregeling	x	x	x	x
			Per dagsoort	x	x	x	
		NS rapporteert over totaal treinkilometers per treinserienummer	Per dienstregeling	x	x	x	x
			Per dagsoort	x	x	x	
4	<b>Gereden treinen<sup>21</sup></b>	Gereden treinen (totaal)	Per maand	x	x	x	x
			Per dagsoort	x	x	x	
		Gereden treinen (per station) – voor IC-stations	Per maand	x	x	x	x
			Per dagsoort	x	x	x	
		Gereden treinen (per treinserienummer)	Per maand	x	x	x	x
			Per dagsoort	x	x	x	
		Gereden treinen (per station per treinserienummer) – voor IC-stations	Per maand	x	x	x	x
			Per dagsoort	x	x	x	

<sup>20</sup> De definitie van dagsoort wijkt af van het MIPOV. Onder dagsoort wordt verstaan de dag van de week, oftewel zeven aparte dagen.

<sup>21</sup> Conform NS/ProRail definitie.



MIPOV nr.	CIS-element conform MIPOV	Detaillering van de informatie	Periode/ tijdsniveau conform MIPOV <sup>20</sup>	IenW	ProRail	Decentrale Overheden	Overige partijen
5	<b>Aankomst-punctualiteit<sup>22</sup></b>	Aankomstpunctualiteit (3 en 5 min) – totaal	Per maand	x	x	x	x
			Per dagsoort, per dagdeel	x	x		
		Aankomstpunctualiteit (3 en 5 min) – per station	Per maand	x	x	x	x
			Per dagsoort, per dagdeel	x	x		
		Aankomstpunctualiteit (3 en 5 min) – per treinserienummer	Per maand	x	x	x	x
			Per dagsoort	x	x		
		Aankomstpunctualiteit (3 en 5 min) – per station en treinserienummer	Per maand	x	x	x	x
6	N.v.t.						
7	<b>Aantal instappers</b>	Aantal instappers (totaal)	Per maand	x	x	x	x
			Per dagsoort, dagdeel, uurblok	x	x	x <sup>23</sup>	x <sup>24</sup>
		Aantal instappers (per station)	Per maand	x	x	x	x
			Per dagsoort, dagdeel, uurblok	x	x	x <sup>25</sup>	x <sup>26</sup>
8	<b>Bezettingsgraad<sup>27</sup></b>	Bezettingsgraad HRN	Per maand	x	x	x	x
			Per dagsoort	x	x	x	x

<sup>22</sup> Conform NS/ProRail definitie.

<sup>23</sup> De desbetreffende informatie wordt uitsluitend op verzoek verstrekt, met overeenkomstige toepassing van artikel 64, achtste lid. Indien wetgeving in werking treedt die van toepassing is op de verstrekking van dezelfde informatie, geschiedt de informatieverstrekking niet langer met overeenkomstige toepassing van artikel 64, achtste lid, maar conform de wettelijke regeling.

<sup>24</sup> De desbetreffende informatie wordt uitsluitend op verzoek verstrekt, met overeenkomstige toepassing van artikel 64, achtste lid. Indien wetgeving in werking treedt die van toepassing is op de verstrekking van dezelfde informatie, geschiedt de informatieverstrekking niet langer met overeenkomstige toepassing van artikel 64, achtste lid, maar conform de wettelijke regeling.

<sup>25</sup> De desbetreffende informatie wordt uitsluitend op verzoek verstrekt, met overeenkomstige toepassing van artikel 64, achtste lid. Indien wetgeving in werking treedt die van toepassing is op de verstrekking van dezelfde informatie, geschiedt de informatieverstrekking niet langer met overeenkomstige toepassing van artikel 64, achtste lid, maar conform de wettelijke regeling.

<sup>26</sup> De desbetreffende informatie wordt uitsluitend op verzoek verstrekt, met overeenkomstige toepassing van artikel 64, achtste lid. Indien wetgeving in werking treedt die van toepassing is op de verstrekking van dezelfde informatie, geschiedt de informatieverstrekking niet langer met overeenkomstige toepassing van artikel 64, achtste lid, maar conform de wettelijke regeling.

<sup>27</sup> Conform NS/ProRail definitie.





MIPOV nr.	CIS-element conform MIPOV	Detaillering van de informatie	Periode/ tijdsniveau conform MIPOV <sup>20</sup>	IenW	ProRail	Decentrale Overheden	Overige partijen
9	Aantal reizigers-kilometers	Aantal reizigers-kilometers (totaal)	Per maand	x	x	x	x
			Per dagsoort	x	x		
		Aantal reizigers-kilometers (per baanvak)	Per maand	x	x		
			Per dagsoort	x	x		
		Inzicht in klassen-verdeling	Per half jaar	x	x		
10	Reizigers-opbrengst	Reizigersopbrengst (totaal)	Per maand	x			
11	Herkomst-bestemmings-gegevens	Aantal en gemiddelde NS-reizigers per H/B paar (totaal)	Per maand	x	x	x <sup>28</sup>	x <sup>29</sup>
			Per dagsoort, dagdeel	x	x	x <sup>30</sup>	x <sup>31</sup>
		Inzicht in klassen-verdeling	Per half jaar	x	x		

28 De desbetreffende informatie wordt uitsluitend op verzoek verstrekt, met overeenkomstige toepassing van artikel 64, achtste lid.

Indien wetgeving in werking treedt die van toepassing is op de verstrekking van dezelfde informatie, geschiedt de informatieverstrekking niet langer met overeenkomstige toepassing van artikel 64, achtste lid, maar conform de wettelijke regeling.

29 De desbetreffende informatie wordt uitsluitend op verzoek verstrekt, met overeenkomstige toepassing van artikel 64, achtste lid.

Indien wetgeving in werking treedt die van toepassing is op de verstrekking van dezelfde informatie, geschiedt de informatieverstrekking niet langer met overeenkomstige toepassing van artikel 64, achtste lid, maar conform de wettelijke regeling.

30 De desbetreffende informatie wordt uitsluitend op verzoek verstrekt, met overeenkomstige toepassing van artikel 64, achtste lid.

Indien wetgeving in werking treedt die van toepassing is op de verstrekking van dezelfde informatie, geschiedt de informatieverstrekking niet langer met overeenkomstige toepassing van artikel 64, achtste lid, maar conform de wettelijke regeling.

31 De desbetreffende informatie wordt uitsluitend op verzoek verstrekt, met overeenkomstige toepassing van artikel 64, achtste lid.

Indien wetgeving in werking treedt die van toepassing is op de verstrekking van dezelfde informatie, geschiedt de informatieverstrekking niet langer met overeenkomstige toepassing van artikel 64, achtste lid, maar conform de wettelijke regeling.

MIPOV nr.	CIS-element conform MIPOV	Detaillering van de informatie	Periode/ tijdsniveau conform MIPOV <sup>32</sup>	IenW	ProRail	Decentrale Overheden	Overige partijen
Optionele elementen							
1	Frequentie	Aantal vertrekkende treinen per station per richting	Per maand	x	x	x	x
			Per dagsoort	x	x	x	x
		Aantal aankomende treinen per station per richting	Per maand	x	x	x	x
			Per dagsoort	x	x	x	x
2	N.v.t.						
3	Afhandeling klachten	Aantal afgehandelde klachten (totaal)	Per maand	x			
4	Klachten-overzicht <sup>33</sup>	Aantal klachten per klachtrubriek	Per maand	x			
5	N.v.t.						
6	N.v.t.						
7	Aantal uitstappers	Aantal uitstappers (totaal)	Per maand	x	x	x	x
			Per dagsoort & dagdeel, uurblok	x	x	x <sup>34</sup>	x <sup>35</sup>
		Aantal uitstappers (per station)	Per maand	x	x	x	x
			Per dagsoort & dagdeel, uurblok	x	x	x <sup>36</sup>	x <sup>37</sup>
8	N.v.t.						
9	N.v.t.						
10	N.v.t.						
11	N.v.t.						

<sup>32</sup> De definitie van dagsoort wijkt af van het MIPOV. Onder dagsoort wordt verstaan de dag van de week, oftewel zeven aparte dagen.

<sup>33</sup> Conform NS-klachten-rubricering zoals deze binnen de NS klantenservice is ontwikkeld.

<sup>34</sup> De desbetreffende informatie wordt uitsluitend op verzoek verstrekt, met overeenkomstige toepassing van artikel 64, achtste lid. Indien wetgeving in werking treedt die van toepassing is op de verstrekking van dezelfde informatie, geschiedt de informatieverstrekking niet langer met overeenkomstige toepassing van artikel 64, achtste lid, maar conform de wettelijke regeling.

<sup>35</sup> De desbetreffende informatie wordt uitsluitend op verzoek verstrekt, met overeenkomstige toepassing van artikel 64, achtste lid. Indien wetgeving in werking treedt die van toepassing is op de verstrekking van dezelfde informatie, geschiedt de informatieverstrekking niet langer met overeenkomstige toepassing van artikel 64, achtste lid, maar conform de wettelijke regeling.

<sup>36</sup> De desbetreffende informatie wordt uitsluitend op verzoek verstrekt, met overeenkomstige toepassing van artikel 64, achtste lid. Indien wetgeving in werking treedt die van toepassing is op de verstrekking van dezelfde informatie, geschiedt de informatieverstrekking niet langer met overeenkomstige toepassing van artikel 64, achtste lid, maar conform de wettelijke regeling.

<sup>37</sup> De desbetreffende informatie wordt uitsluitend op verzoek verstrekt, met overeenkomstige toepassing van artikel 64, achtste lid. Indien wetgeving in werking treedt die van toepassing is op de verstrekking van dezelfde informatie, geschiedt de informatieverstrekking niet langer met overeenkomstige toepassing van artikel 64, achtste lid, maar conform de wettelijke regeling.



MIPOV nr.	CIS-element conform MIPOV	Detaillering van de informatie	Periode/ tijdsniveau conform MIPOV <sup>38</sup>	IenW	ProRail	Decentrale Overheden	Overige partijen
Optionele elementen							
1	N.v.t.						
2	<b>Herkomstbestemmingsgegevens<sup>39</sup></b>						

<sup>38</sup> De definitie van dagsoort wijkt af van het MIPOV. Onder dagsoort wordt verstaan de dag van de week, oftewel zeven aparte dagen.

<sup>39</sup> Niet van toepassing tot het moment dat er nieuwe wetgeving is die dit mogelijk maakt binnen de grenzen van de Concessie. Voor inwerkingtreding van deze nieuwe wetgeving treden NS en de Concessieverlener in overleg over de hierbij behorende toegangsrechten.



# Bijlage 3 Halfjaarverantwoording

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

1. Een beschrijving van de wijze waarop NS in de eerste twee kwartalen van het jaar waarop het Vervoerplan betrekking heeft, door uitvoering van de Concessie heeft bijgedragen aan de Beleidsdoelen. Daartoe omschrijft NS de resultaten ten aanzien van:
  - a. de Prestatie-Indicatoren. De cijfermatige ontwikkeling presenteert NS in ten minste kwartaalcijfers. Voor de Prestatie-Indicator 'Algemeen Klantoordeel' geldt een halfjaarlijkse rapportagelast. Voor de Prestatie-Indicator 'Klantoordeel Sociale veiligheid' geldt een jaarlijkse rapportagelast. NS geeft een verklaring voor gerealiseerde prestaties van het afgelopen half jaar, waarbij minimaal aandacht wordt besteed aan de (negatieve) afwijkingen ten opzichte van de resultaten gedurende de eerste helft van het vorige jaar voor zover beschikbaar vanuit eerdere halfjaarverantwoordingen, maatregelen ter beheersing van deze afwijkingen en aan de (negatieve) trends in de cijfers van het eerste en tweede kwartaal van de voorgaande vier jaren en aan de wijze waarop en de mate waarin NS naar de Streefwaarden, als opgenomen in Bijlage 1, is toegegroeid;
  - b. de Informatie-Indicatoren, tenzij anders overeengekomen;
  - c. de Programma's, inclusief de (tussen-)producten. NS geeft daarbij ook een toelichting op zowel de voortgang van het Programma in het afgelopen half jaar, (voorgenomen) maatregelen, als voor de gerealiseerde voortgang gedurende het gehele verloop van de desbetreffende Programma's;
  - d. op hoofdlijnen: de overige in deze Concessie opgenomen verplichtingen;
  - e. op hoofdlijnen: de samenwerking met andere partijen en de resultaten die met betrokken partijen zijn behaald die bijdragen aan de uitvoering van deze Concessie en specifiek het Vervoerplan.
2. NS geeft bij de omschrijving van de resultaten ook inzicht in de belangrijkste oorzaken en maatregelen die tot de resultaten geleid hebben en de belangrijkste zorgpunten die NS heeft, ook in het licht van het verwachte verloop over de rest van het jaar.
3. NS rapporteert over de gerealiseerde aansluiting op laagfrequente verbindingen via een relatief cijfer ten opzichte van aansluitingen op hoogfrequente verbindingen. NS geeft hierbij een kwalitatieve toelichting.
4. NS geeft een kwalitatieve toelichting op de invloed van NS op overstap van NS naar andere modaliteiten en vice versa in de reis van de klant (bijvoorbeeld: ketendiensten, Reisinformatie voor andere modaliteiten).
5. NS neemt de tien slechtst presterende reisrelaties op het gebied van reizigerspunctualiteit 3 en 10 minuten HRN<sup>40</sup> en zitplaatskans in de Spits tweede klas en zitplaatskans in het Dal tweede klas<sup>41</sup> op. NS geeft hierbij een kwalitatieve toelichting op de prestaties van de betreffende reisrelaties.
6. NS rapporteert over de vijf beste en de vijf slechtst presterende aankomststations<sup>42</sup> voor reizigerspunctualiteit 10 minuten HRN<sup>43</sup> en zitplaatskans in de Spits tweede klas<sup>44</sup>. Voor de vijf slechtst presterende aankomststations geeft NS een toelichting waarom het slechtst wordt gepresteerd. Ook geeft NS aan welke maatregelen zijn genomen of (kunnen) worden genomen om in de toekomst beter te presteren. Indien er geen passende maatregelen (kunnen) worden genomen, wordt een toelichting hierop gegeven.
7. NS rapporteert over het algemeen klantoordeel per half jaar op zowel het landelijk niveau als het landsdelig niveau. Dit doet zij ook op haar website. Voor het slechtst presterende landsdeel licht NS toe waarom het slechtst wordt gepresteerd. Ook geeft NS aan welke maatregelen zijn genomen of (kunnen) worden genomen om in de toekomst beter te presteren. Indien er geen passende maatregelen (kunnen) worden genomen, wordt een toelichting hierop gegeven.
8. De internationale treinen die binnen de reikwijdte van de Concessie vallen, worden meegenomen in de metingen van de Prestatie-Indicatoren in Nederland. Voor de internationale treinen gelden de volgende uitzonderingen:
  - a. De KGOV-lijnen, zoals genoemd in het eerste en tweede lid van artikel 4, worden alleen meegenomen in de metingen van de Prestatie-Indicatoren 'Impactvolle verstoringen veroorzaakt door NS' en 'Kwaliteit van reis-informatie inclusief verstoringen'.

<sup>40</sup> Dit is een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid voor NS en de Infrastructuurbeheerder.

<sup>41</sup> Wanneer de overgang naar zitplaatstijd is gemaakt, zal dit zitplaatstijd in plaats van zitplaatskans betreffen. En zal er op stop-stop trajecten worden gerapporteerd in plaats van reisrelaties.

<sup>42</sup> Er wordt gerapporteerd over stations uit Bijlage 7.

<sup>43</sup> Dit is een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid voor NS en de Infrastructuurbeheerder.

<sup>44</sup> Wanneer de overgang naar zitplaatstijd is gemaakt, zal dit zitplaatstijd in plaats van zitplaatskans betreffen.



- b. NS neemt, voor de internationale treinen die binnen de scope van deze Concessie vallen maar niet kunnen worden meegenomen in de metingen van de Prestatie-Indicatoren, in de halfjaarverantwoording voor de thema's afgeleid van desbetreffende Prestatie-Indicatoren een kwalitatieve terugblik op, indien de benodigde informatie hiervoor beschikbaar is.

# Bijlage 4 Jaarverantwoording

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

1. een beschrijving van de wijze waarop NS door uitvoering van de Concessie heeft bijgedragen aan de Beleidsdoelen voor het jaar waarop het Vervoerplan betrekking heeft. Daartoe omschrijft NS de resultaten ten aanzien van:
  - a. de Prestatie-Indicatoren. De cijfermatige ontwikkeling presenteert NS in ten minste kwartaalcijfers en jaarcijfers. Voor de Prestatie-Indicator 'Algemeen Klantoordeel' geldt een halfjaarlijkse rapportagelast. Voor de Prestatie-Indicator 'Klantoordeel Sociale veiligheid' geldt een jaarlijkse rapportagelast. NS geeft een verklaring voor gerealiseerde prestaties van het afgelopen jaar, waarbij NS minimaal aandacht besteedt aan de (negatieve) afwijkingen ten opzichte van de resultaten van het vorige jaar, aan de (negatieve) trends gedurende de voorgaande vier jaar en aan de wijze waarop en de mate waarin NS naar de Streefwaarden, als opgenomen in Bijlage 1, is toegegroeid;
  - b. de Informatie-Indicatoren, tenzij anders overeengekomen;
  - c. de Programma's, inclusief de (tussen-)producten. NS geeft daarbij ook een verklaring voor zowel de voortgang van het Programma in het afgelopen jaar, (voorgenomen) maatregelen, als voor de gerealiseerde voortgang gedurende het gehele verloop van de desbetreffende Programma's;
  - d. daar waar relevant of door de Concessieverlener gewenst: de overige in de Concessie opgenomen verplichtingen;
  - e. de samenwerking met andere partijen en de resultaten die met betrokken partijen zijn behaald ter ondersteuning van de uitvoering van de Concessie en specifiek het Vervoerplan.
2. NS geeft bij de omschrijving van de resultaten ook inzicht in de belangrijkste oorzaken en maatregelen die tot de resultaten geleid hebben en de belangrijkste zorgpunten die NS heeft, ook in het licht van het verwachte verloop over (de eerste helft van) het volgende jaar.
3. NS rapporteert over de gerealiseerde aansluiting op laagfrequente verbindingen via een relatief cijfer ten opzichte van aansluitingen op hoogfrequente verbindingen. NS geeft hierbij een kwalitatieve toelichting.
4. NS geeft een kwalitatieve toelichting op de invloed van NS op overstap van NS naar andere modaliteiten en vice versa in de reis van de klant (bijvoorbeeld ketendiensten, Reisinformatie voor andere modaliteiten).
5. NS neemt de tien slechtst presterende reisrelaties op het gebied van reizigerspunctualiteit 3 en 10 minuten HRN<sup>45</sup> en zitplaatskans in de Spits tweede klas en zitplaatskans in het Dal tweede klas<sup>46</sup> op. NS geeft hierbij een kwalitatieve toelichting op de prestaties van de betreffende reisrelaties.
6. NS rapporteert over de vijf beste en de vijf slechtst presterende aankomststations<sup>47</sup> voor reizigerspunctualiteit 10 minuten HRN<sup>48</sup> en zitplaatskans in de Spits tweede klas<sup>49</sup>. Voor de vijf slechtst presterende aankomststations geeft NS een toelichting waarom het slechtst wordt gepresteerd. Ook geeft NS aan welke maatregelen zijn genomen of (kunnen) worden genomen om in de toekomst beter te presteren. Indien er geen passende maatregelen (kunnen) worden genomen, wordt een toelichting hierop gegeven.
7. NS rapporteert over het algemeen klantoordeel per half jaar op zowel het landelijk niveau als het landsdelig niveau. Dit doet zij ook op haar website. Voor het slechtst presterende landsdeel licht NS toe waarom het slechtst wordt gepresteerd. Ook geeft NS aan welke maatregelen zijn genomen of (kunnen) worden genomen om in de toekomst beter te presteren. Indien er geen passende maatregelen (kunnen) worden genomen, wordt een toelichting hierop gegeven.
8. De internationale treinen die binnen de reikwijdte van de Concessie vallen, worden meegenomen in de metingen van de Prestatie-Indicatoren in Nederland. Voor de internationale treinen gelden de volgende uitzonderingen:
  - a. De KGOV-lijnen, zoals genoemd in het eerste en tweede lid van artikel 4, worden alleen meegenomen in de metingen van de Prestatie-Indicatoren 'Impactvolle verstoringen veroorzaakt door NS' en 'Kwaliteit van reis-informatie inclusief verstoringen'.

<sup>45</sup> Dit is een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid voor NS en de Infrastructuurbeheerder.

<sup>46</sup> Wanneer de overgang naar zitplaatstijd is gemaakt, zal dit zitplaatstijd in plaats van zitplaatskans betreffen. En zal er op stop-stop trajecten worden gerapporteerd in plaats van reisrelaties.

<sup>47</sup> Er wordt gerapporteerd over stations uit Bijlage 7.

<sup>48</sup> Dit is een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid voor NS en de Infrastructuurbeheerder.

<sup>49</sup> Wanneer de overgang naar zitplaatstijd is gemaakt, zal dit zitplaatstijd in plaats van zitplaatskans betreffen.

- b. NS neemt, voor de internationale treinen die binnen de scope van deze Concessie vallen maar niet kunnen worden meegenomen in de metingen van de Prestatie-Indicatoren, in de jaarverantwoording voor de thema's afgeleid van desbetreffende Prestatie-Indicatoren een kwalitatieve terugblik op, indien de benodigde informatie hiervoor beschikbaar is.
- 9. NS rapporteert over impactvolle Verstoringen<sup>50</sup>. Voor een top 10 aan grootste Verstoringen op basis van 'aantal vertragingminuten' beschrijft NS de oorzaak, het gegeven reisadvies, de gegeven prognose en of deze is behaald. Ook beschrijft NS maatregelen die zij heeft genomen of zal nemen om in het vervolg impactvolle Verstoringen te voorkomen, versneld op te lossen of gevolgen te verzachten. Impactvolle treindienstverstoringen zijn verstoringen die meer dan 7200 treinvertragingminuten tot gevolg hebben, waarbij de top 10 bestaat uit de (impactvolle) treindienstverstoringen met de meeste treinvertragingminuten. Mocht de Concessieverlener, Infrastructuurbeheerder of NS een andere norm voor het bepalen van een impactvolle treindienstverstoring willen hanteren, dan treden zij hierover in overleg.

---

<sup>50</sup> Dit is een gezamenlijke verplichting met de Infrastructuurbeheerder.



# Bijlage 5 Financiële verantwoording en prognose

In Bijlage 5A en 5B wordt met jaar N bedoeld het jaar waarop de verantwoording betrekking heeft. Dat is dus het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de verantwoording wordt ingediend. In Bijlage 5C en 5D wordt met jaar N bedoeld het lopend jaar waarin de prognose wordt ingediend.

## Bijlage 5A Financiële verantwoording

Blad 1: Totaaloverzicht

	N-1	N
Omzet (in mln €)		
Kosten (in mln €)		
Bedrijfsresultaat (in mln €) <sup>51</sup>		
Gemiddeld geïnvesteerd vermogen (in mln €) <sup>52</sup>		
Return on Investment (in %) vóór belasting		

<sup>51</sup> Ter uitvoering van artikel 75A wordt deze post gebruikt, te weten de variant zonder de effecten van de bijzondere waardeverminderingen (impairments), als bedoeld in artikel 55, eerste lid, en na toepassing van artikel 77.

<sup>52</sup> Ter uitvoering van artikel 75A wordt deze post gebruikt, te weten de variant zonder de effecten van de bijzondere waardeverminderingen (impairments), als bedoeld in artikel 55, eerste lid, en na toepassing van artikel 77.





Blad 2: Overzicht kosten

	N-1	N
<b>Omzet (in mln €)</b>		
<b>Kosten (in mln €)</b>		
Personeelskosten		
Afschrijvingen rollend materieel		
Afschrijvingen overige activa		
Materiaal verbruik		
Energieverbruik tractie		
Energieverbruik overig		
Kosten van uitbesteed werk		
Schoonmaakkosten		
Onderhoudswerkzaamheden		
Automatiseringskosten		
Huisvestingskosten		
Gebruiksvergoeding en infraheffing		
Risicoverdelingsafpraak reizigerskilometers		
Overige bedrijfslasten		
<b>Totaal</b>		
<b>Bedrijfsresultaat (in mln. €)<sup>53</sup></b>		

<sup>53</sup> Dit is het bedrijfsresultaat nadat de risicoverdelingsafpraak reizigerskilometers (artikel 77) is verwerkt.



Blad 3: Overzicht geïnvesteerd vermogen

	N-1	N
<b>Samenstelling geïnvesteerd vermogen (in mln €, ultimo)</b>		
(Im)materiële vaste activa		
Financiële vaste activa		
Vorraden		
Vorderingen		
Liquide middelen ten behoeve van operatie		
<b>Activa</b>		
Kortlopende schulden <sup>54</sup>		
<b>Geïnvesteerd vermogen</b>		
<b>Samenstelling (im)materiële vaste activa (in mln €, ultimo)</b>		
Rollend materieel		
Overige		
Werken en in constructie		
<b>Totaal</b>		
<b>Ontwikkeling (im)materiële vaste activa (in mln €)</b>		
Boekwaarde (start boekjaar)		
Mutanten aandeel/reikwijdte		
Investeringsen		
Activeringsen		
Desinvesteringsen		
Afschrijvingen en waardeverminderingen		
Overige mutaties		
<b>Boekwaarde (eind boekjaar)</b>		
Gecumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen		
Aanschaffingsprijs		

<sup>54</sup> Exclusief rentedragende schulden.

Blad 4: Nader overzicht onderdelen materiële vaste activa

	N-1	N
<b>Ontwikkeling geactiveerd rollend materieel (in mln €)</b>		
Boekwaarde (start boekjaar)		
Mutanten aandeel/reikwijdte		
Investeringsen		
Activeringsen		
Desinvesteringens		
Afschrijvingens en waardeverminderingens		
Overige mutaties		
<b>Boekwaarde (eind boekjaar)</b>		
Gecumuleerde afschrijvingens en waardeverminderingens		
Aanschaffingsprijs		
<b>Ontwikkeling overige geactiveerde materiële vaste activa (in mln €)</b>		
Boekwaarde (start boekjaar)		
Mutanten aandeel/reikwijdte		
Investeringsen		
Activeringsen		
Desinvesteringens		
Afschrijvingens en waardeverminderingens		
Overige mutaties		
<b>Boekwaarde (eind boekjaar)</b>		
Gecumuleerde afschrijvingens en waardeverminderingens		
Aanschaffingsprijs		
<b>Ontwikkelingsen werken en materieel in constructie (in mln €)</b>		
Boekwaarde (start boekjaar)		
Mutanten aandeel/reikwijdte		
Investeringsen		
Activeringsen		
Desinvesteringens		
Afschrijvingens en waardeverminderingens		
Overige mutaties		
<b>Boekwaarde (eind boekjaar)</b>		
Gecumuleerde afschrijvingens en waardeverminderingens		
Aanschaffingsprijs		



## Bijlage 5B Beleidsinformatie bij Financiële verantwoording

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

	N-1	N
Regulier assortiment Dal		
Met studentenkaart Spits		
Met studentenkaart Dal		
Overige opbrengsten		
<b>Logistieke kwantiteiten per treinserie</b>		
Treinkilometers		
Reizigerskilometers		

## Bijlage 5C Financiële prognose

Blad 1: Totaaloverzicht

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

Blad 2: Overzicht kosten

	N	N+1	N+2	N+3
<b>Omzet (in mln €)</b>				
<b>Kosten (in mln €)</b>				
Personeelskosten				
Afschrijvingen rollend materieel				
Afschrijvingen overige activa				
Materiaal verbruik				
Energieverbruik tractie				
Energieverbruik overig				
Kosten van uitbesteed werk				
Schoonmaakkosten				
Onderhoudswerkzaamheden				
Automatiseringskosten				
Huisvestingskosten				
Gebruiksvergoeding en infraheffing				
Risicoverdelingsafpraak reizigerskilometers				
Overige bedrijfslasten				
<b>Totaal</b>				
<b>Bedrijfsresultaat (in mln. €)<sup>55</sup></b>				

<sup>55</sup> Dit is het bedrijfsresultaat nadat de risicoverdelingsafpraak reizigerskilometers (artikel 77) is verwerkt.



Blad 3: Overzicht geïnvesteerd vermogen

	N	N+1	N+2	N+3
<b>Samenstelling geïnvesteerd vermogen (in mln €, ultimo)</b>				
(Im)materiële vaste activa				
Financiële vaste activa				
Vorraden				
Vorderingen				
Liquide middelen ten behoeve van operatie				
<b>Activa</b>				
Kortlopende schulden <sup>56</sup>				
<b>Geïnvesteerd vermogen</b>				
<b>Samenstelling (im)materiële vaste activa (in mln €, ultimo)</b>				
Rollend materieel				
Overige				
Werken en in constructie				
<b>Totaal</b>				
<b>Ontwikkeling (im)materiële vaste activa (in mln €)</b>				
Boekwaarde (start boekjaar)				
Mutanten HRN aandeel/reikwijdte				
Investeringsen				
Activeringsen				
Desinvesteringens				
Afschrijvingens en waardeverminderingens				
Overige mutaties				
<b>Boekwaarde (eind boekjaar)</b>				
Gecumuleerde afschrijvingens en waardeverminderingens				
Aanschaffingsprijs				

<sup>56</sup> Exclusief rentedragende schulden.



Blad 4: Nader overzicht onderdelen materiële vaste activa

	N	N+1	N+2	N+3
<b>Ontwikkeling (im)materiële rollend materieel (in mln €)</b>				
Boekwaarde (start boekjaar)				
Mutanten HRN aandeel/reikwijdte				
Investeringsen				
Activeringsen				
Desinvesteringens				
Afschrijvingens en waardeverminderingens				
Overige mutaties				
<b>Boekwaarde (eind boekjaar)</b>				
Gecumuleerde afschrijvingens en waardeverminderingens				
Aanschaffingsprijs				
<b>Ontwikkeling overige geactiveerde materiële vaste activa (in mln €)</b>				
Boekwaarde (start boekjaar)				
Mutanten aandeel/reikwijdte				
Investeringsen				
Activeringsen				
Desinvesteringens				
Afschrijvingens en waardeverminderingens				
Overige mutaties				
<b>Boekwaarde (eind boekjaar)</b>				
Gecumuleerde afschrijvingens en waardeverminderingens				
Aanschaffingsprijs				
<b>Ontwikkeling werken en materieel in constructie (in mln €)</b>				
Boekwaarde (start boekjaar)				
Mutanten aandeel/reikwijdte				
Investeringsen				
Activeringsen				
Desinvesteringens				
Afschrijvingens en waardeverminderingens				
Overige mutaties				





	N	N+1	N+2	N+3
<b>Boekwaarde (eind boekjaar)</b>				
Gecumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen				
Aanschaffingsprijs				

## Bijlage 5D Beleidsinformatie bij Financiële prognose

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

## Bijlage 6 Eisen aan het Vervoerplan

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

Artikel 11	Op verzoek van de Concessieverlener: afgestemde verbeteracties (inclusief financiële gevolgen) ten aanzien van Alternatieve Reisopties, als bedoeld in artikel 11.
Artikel 13	De concrete maatregelen, als bedoeld in artikel 13, eerste lid, om NS-reizigers beter te spreiden over de uren van de dag en/of over de week, en de belangrijkste conclusies van het onderzoek, als bedoeld in artikel 13, tweede lid, naar het effect van het totaalpakket aan maatregelen op het spreiden van NS-reizigers over de dag en over de week.
Artikel 16	Hoe NS invulling geeft aan de te bereiken ambitie ter verbetering van de toegankelijkheid van treinreizen en een vooruitblik op de te nemen acties in het betreffende jaar, zoals benoemd in artikel 16, tweede lid.
Artikel 19	De mogelijkheden ten aanzien van het meenemen van fietsen in de trein en de afwegingen die NS hierin maakt, als genoemd in artikel 19.
Artikel 21	Hoe NS invulling geeft aan de inspanningsverplichting als bedoeld in artikel 21, vijfde lid, om de deur-tot-deur reisinformatie te verbeteren.
Artikel 24	Op welke wijze NS omgaat met de uitkomsten van het onderzoek uit artikel 24, tweede lid, en hoe dit bijdraagt aan de ontwikkeling van het serviceconcept als genoemd in artikel 24, eerste lid. Daarbij heeft NS ten minste aandacht voor de volgende punten: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. de voorkeur van specifieke groepen NS-reizigers voor een vorm van menselijk contact tijdens de reis;</li> <li>b. de toegankelijkheid van de service, rekening houdend met de voorkeuren en behoeften van de Brede Groep Reizigers en de mogelijkheden die de technologie op dat moment biedt.</li> </ul>
Artikel 32	Welke maatregelen NS treft om de in artikel 32, eerste lid genoemde doelstelling te halen. Dit behelst in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. de manier waarop maximaal wordt hergebruikt en hoogwaardige recycling wordt gewaarborgd;</li> <li>b. een circulair ontwerp- en inkoopbeleid;</li> <li>c. de tussentijdse doelstellingen en mijlpalen.</li> </ul>
Artikel 36	De voorgenomen maatregelen op het gebied van Sociale veiligheid en de verwachte effecten ervan, als bedoeld in artikel 36, tenzij NS en de Concessieverlener hierover andere afspraken hebben gemaakt. NS maakt een nadrukkelijke koppeling tussen het type incidenten en de te nemen maatregelen.
Artikel 39	Een beschrijving van de samenwerkingsstrategie en de resultaten ervan, als bedoeld in artikel 39 en de aandachtspunten die hieruit voortvloeien.
Artikel 43	De ontwikkelingen ten aanzien van Enkelvoudig In- en uitchecken, als bedoeld in artikel 43.
Artikel 51	Hoe NS invulling geeft aan de prioriteiten uit de Beleidsprioriteitenbrief als bedoeld in artikel 51.
Artikel 52	Het meest actuele overeengekomen overzicht van de Prestatie-Indicatoren en bijbehorende Bodem- en Streefwaarden en de Informatie-Indicatoren, als bedoeld in artikel 52 en Bijlage 1.
Artikel 52	De verwijzing naar het actuele overzicht van de Prestatie-Indicatoren en bijbehorende meetmethoden en de Informatie-Indicatoren op de website van NS, als bedoeld in artikel 52 en Bijlage 1.

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

# Bijlage 7 Lijst van stations

In onderstaande tabel wordt voor het betreffende station per uur de minimale stationsbediening weergegeven voor het betreffende tijdsvak voor alle richtingen voor alle vertrekkende treinen vanaf dat station. Bijvoorbeeld daar waar een 2 staat vertrekken er in dat uur minimaal twee treinen in alle richtingen. Daarnaast zijn er de volgende uitzonderingen op deze algemene regel, te weten:

- 1\*: dit houdt in dat er ten minste in één richting één trein vertrekt in dat uur en in de andere richting nul;
- 2\*: dit houdt in dat er ten minste in één richting twee treinen vertrekken in dat uur en in de andere richting nul;
- 2\*\*: dit houdt in dat er ten minste in één richting twee treinen vertrekken in dat uur en dat in de andere richting(en) er ten minste één trein vertrekt.

Voor stations waar treinen in meer dan twee richtingen vertrekken, zijn de uitzonderingen hierop beschreven in het opmerkingen veld. Daarnaast zijn voor andere stations in het opmerkingenveld afwijkingen ten opzichte van het voorgaande beschreven. In onderstaande tabel worden stations Hazerswoude en Leeuwarden Werpsterhoeke toegevoegd nadat de procedure als bedoeld in artikel 3 is doorlopen. Dit wordt voorzien voor 2027.

Station	Reisassistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
				- 6:59	- 7:59	- 8:59	- 9:59	- 18:59	- 19:59	- 20:59	- 21:59	- 22:59	- 23:59
Abcoude	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2*	2	2	2	2	2	2	2	2
Akkrum	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2**	1	2**	2**
			za	1*	1	1	1	1	1	1	1	2**	2**
			zo	1*	2*	1	1	1	1	1	1	2**	2**
Alkmaar	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Alkmaar Noord	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Almelo	X	X	ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2**
			zo	0	2*	2**	2	2	2	2	2	2	2**



Station	Reissistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
				6:59	7:59	8:59	9:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59
Almelo de Riet	X		ma-vrij	0	2*	2	2*	zie opm	0	0	0	0	0
			za	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			zo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			opmerking	ma-vrij 10.00-14.59 0x/u, 15:00-15:59 1*, 16:00-16:59 2x/u, 17:00-17:59 2**, 18:00-18:59 1*									
Almere Buiten	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	2**	2**	2	2	2	2	2	2	2
Almere Centrum	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	2*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
Almere Muziekwijk	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
Almere Oostvaarders	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	2**	2**	2	2	2	2	2	2	2
Almere Parkwijk	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
Almere Poort	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
Alphen a/d Rijn	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Amersfoort Centraal	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
			opmerking	richting Den Dolder: za 6:00-6:59 en zo 7:00-7:59 1x/u, zo 6:00-6:59 0x/u richting Amersfoort Schothorst: za 6:00-6:59 1x/u, zo 6:00-6:59 0x/u richting Baarn: zo 7:00-7:59 1x/u									

Station	Reissistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
				6:59	7:59	8:59	9:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59
Amersfoort Schothorst	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Amersfoort Vathorst	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2**
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2**
			zo	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2**
Amsterdam Amstel	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Amsterdam Bijlmer Arena	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2*	2**	2	2	2	2	2	2	2
			opmerking	richting Duivendrecht: za 6:00-6:59 1x/u, zo 7:00-7:59 0x/u richting Amsterdam Zuid: za 6:00-6:59 0x/u, zo 7:00-7:59 0x/u, zo 8:00-8:59 1 x/u									
Amsterdam Centraal	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Amsterdam Holendrecht	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2*	2	2	2	2	2	2	2	2
Amsterdam Lelylaan	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Amsterdam Muider- poort	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			opmerking	zo 6:00-6:59: richting Amsterdam Science Park 0x/u									
Amsterdam RAI	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2

Station	Reissistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
				6:59	7:59	8:59	9:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59
Amsterdam Science Park	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Amsterdam Sloterdijk	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			opmerking	zo 6:00-6:59: richting Halfweg-Zwanenburg en Zaandam 1x/u									
Amsterdam Zuid	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Anna Paulowna	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2	2**	2**
			za	1*	2**	2	2	2	2	2	2	2**	2**
			zo	1*	2*	2	2	2	2	2	2	2**	2**
Apeldoorn	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
Apeldoorn Osseveld	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
			za	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			zo	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Arnhemuiden	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2*	2**	2	2	2	2	2	2	2
Arnhem Centraal	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			opmerking	za 6:00-6:59: richting Arnhem Velperpoort en Oosterbeek 1x/u zo 6:00-6:59: richting Arnhem Zuid 0x/u									
Arnhem Presikhaaf	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
			za	0	2	2	2	2	2	2	2	1	1
			zo	0	1*	1	1	1	1	1	1	1	1

Station	Reissistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
				6:59	7:59	8:59	9:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59
Arnhem Velperpoort	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2**	1	1
			za	1*	2	2	2	2	2	2	2**	1	1
			zo	0	1*	1	1	1	1	1	1	1	1
Arnhem Zuid	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
			zo	1*	2**	1	2**	2	2	2	2	2	1
Assen	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2*	2**	2	2	2	2	2	2	2
Baarn	X	X	ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2**	2**	2
			za	1*	2**	2	2	2	2	2	2**	2**	2**
			zo	1*	2**	2**	2**	2**	2**	2**	2**	2**	2**
			opmerking	richting Amersfoort Centraal: ma-vrij 6:00-6:59 1x/u, za en zo 6:00-6:59 0x/u, richting Hilversum: ma-vr, zo 23:00-23:59 1x/u. richting Soestdijk: ma-za 21:00-23:59 1x/u, za 7:00-7:59 1x/u, zo 6:00-6:59 0x/u, zo 7:00-23:59 1x/u									
Barendrecht	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Beilen	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
			za	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2**
			zo	0	1*	1	1	2**	2	2	2	2	1
Bergen op Zoom	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	1*	2	2	2	2	2	2	2	2
Best	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
Beverwijk	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2**	2	2	2	2	2	2	2	2



Station	Reissistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
				6:59	7:59	8:59	9:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59
Bilthoven	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2
Blerick			ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2**
			za	1*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2**
			zo	0	2*	2**	2	2	2	2	2	2	2**
Bloemendaal	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Bodegraven	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Borne	X		ma-vrij	0	2*	2	2*	zie opm	0	0	0	0	0
			za	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			zo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			opmerking	ma-vrij 10:00-14:59 0x/u, 15:00-15:59 1*, 16:00-16:59 2x/u, 17:00-17:59 2**, 18:00-18:59 1*									
Bovenkarspel Flora	X		ma-vrij	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2*	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	1*	2**	2	2	2	2	2	2	2
Bovenkarspel-Grootebroek			ma-vrij	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2*	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	1*	2**	2	2	2	2	2	2	2
Boxtel	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2**	2**	2**	2**
			za	1*	2*	2	2	2	2	2	2**	2**	2**
			zo	0	1	2**	2**	2**	2**	2**	2**	2**	2**
			opmerking	richting Vught: ma-vrij 20:00-23:59, zo 8:00-23:59 1x/u richting Oisterwijk: ma-za 21:00-23:59 1x/u, za 7:00-7:59 1x/u, zo 8:00-23:59 1x/u richting Best: za 6:00-6:59 0x/u.									
Breda	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Station	Reissistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	
				6:59	7:59	8:59	9:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59	
Breda Prinsenbeek	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2**	1	
			za	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2**	1
			zo	0	1	1	2	2	2	2	2	2	2**	1
Breukelen	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			zo	0	2**	2**	2	2	2	2	2	2	2	
			opmerking	richting Abcoude za 6:00-6:59: 1x/u, zo 7:00-7:59 0x/u. richting Maarssen: za 6:00-6:59: 1x/u, zo 7:00-8:59 1x/u										
Brummen	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2**	1	1	
			za	1*	2	2	2	2	2	2	2**	1	1	
			zo	0	1*	1	1	1	1	1	1	1	1	
Bunnik	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			za	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			zo	0	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	
Bussum Zuid	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2**	
			za	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			zo	1*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2**	
Capelle Schollebaar	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			zo	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
Castricum	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			zo	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Culemborg	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			zo	0	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	
De Vink	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			zo	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Delft	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			zo	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	

Station	Reissistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
				6:59	7:59	8:59	9:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59
Delft Campus	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Den Dolder	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2**	2**	2**	2**
			za	1*	2**	2	2	2	2	2	2**	2**	2**
			zo	0	1*	2**	2**	2**	2**	2**	2**	2**	2**
Den Haag Centraal	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			opmerking	richting Voorburg: zo 6:00-6:59 0x/u									
Den Haag HS	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			opmerking	zo 6:00-6:59: richting Den Haag CS en Den Haag Laan van NOI 1x/u.									
Den Haag Laan van NOI	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			opmerking	richting Den Haag HS: za 6:00-6:59 1x/u, zo 6:00-6:59 0x/u richting Den Haag Centraal: zo 6:00-6:59 1x/u									
Den Haag Mariahoeve	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Den Haag Moerwijk	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Den Haag Ypenburg	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2*	2	2	2	2	2	2	2	2
Den Helder	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
			zo	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
			opmerking	avonduren: voor inkomende treinen geldt een bediening van 2x per uur.									

Station	Reissistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	
				6:59	7:59	8:59	9:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59	
Den Helder Zuid	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2	2**	2**	
			za	1*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2**	2**
			zo	1*	2*	2	2	2	2	2	2	2	2**	2**
Deurne	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			za	2*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	
			zo	0	2*	2**	2	2	2	2	2	2	2	
Deventer	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			za	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			zo	0	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	
			opmerking	za 6:00-6:59: richting Olst, Deventer Colmschate, Zutphen ox/u zo 7:00-7:59: richting Olst, Deventer Colmschate, Zutphen 1x/u										
Deventer Colmschate	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			za	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
			zo	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	
Diemen	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			zo	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Diemen Zuid	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			zo	1*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	
Dieren	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			za	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			zo	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
Dordrecht	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			zo	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Dordrecht Zuid	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			zo	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Driebergen-Zeist	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			zo	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	

Station	Reissistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
				6:59	7:59	8:59	9:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59
Driehuis	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Dronten	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2**	1	1
			za	1*	2**	2**	2	2	2	2	2**	1	1
			zo	0	1*	1	1	2**	2	2	2**	1	1
			opmerking	zo 10:00-10:59: richting Kampen-Zuid 1x/u									
Duiven-drecht	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			opmerking	za 6:00-6:59: richting Amsterdam Amstel 1x/u zo 6:00-6:59: richting Amsterdam Amstel, Amsterdam Bijlmer Arena en Diemen Zuid 0x/u									
Ede-Wageningen	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Eindhoven Centraal	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
			opmerking	richting Geldrop: za 6:00-6:59 0x/u, zo 6:00-6:59 0x/u, zo 7:00-7:59 1x/u richting Helmond Brandevoort: za 6:00-6:59 0x/u, zo 6:00-6:59 0x/u, zo 7:00-7:59 1x/u.									
Eindhoven Strijp-S			ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2*	2	2	2	2	2	2	2	2
Elst	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
			zo	1*	2**	1	2**	2	2	2	2	2	1
Enkhuizen	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2

Station	Reissistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
				6:59	7:59	8:59	9:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59
Enschede	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0
			zo	0	2	2	2	2	2	2	2	2	0
Enschede Kennispark	X		ma-vrij	0	1	2	1	zie opm	0	0	0	0	0
			za	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			zo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			opmerking	ma-vrij: 10:00-14:59 0 x/u, 15:00-15:59 1*, 16:00-16:59 2 x/u, 17:00-17:59: 2x/u; 18:00-18:59: 0 x/u.									
Ermelo	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2	2**	2**
			za	2**	2**	2	2	2	2	2	2	2**	2**
			zo	0	2**	2**	2	2	2	2	2	2**	2**
Etten-Leur	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
Gelder-malsen	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	1	2**	2	2	2	2	2	2	2
			opmerking	richting Zaltbommel: za 6:00-6:59 0x/u, zo 8:00-8:59 1x/u richting Tiel Passewaaij: za 6:00-6:59 0x/u									
Geldrop	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
			za	0	2**	2	2	2	2	1	1	1	1
			zo	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
Gilze-Rijen	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
			za	1	2**	2	2	2	2	2	2	2	1
			zo	0	2**	2**	2	2	2	2	2	2	1
Goes	X	X	ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2*	2**	2	2	2	2	2	2	2

Station	Reissistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
				6:59	7:59	8:59	9:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59
Gouda	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2*	2	2	2	2	2	2	2	2
			opmerking	za 6:00-6:59 en zo 7:00-7:59: richting Lansingerland-Zoetermeer en Nieuwerkerk a/d IJssel 1x/u.									
Gouda Goverwelle	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Groningen	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
			zo	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
Groningen Europapark	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
			za	2*	2**	2	2	2	2	2	2	2	1
			zo	0	2*	1	1	2**	2	2	2	2	1
			opmerking	zo 10:00-10:59: 1x/u									
Grou-Jirnsom	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2**	1	2**	2**
			za	1*	1	1	1	1	1	1	1	2**	2**
			zo	1*	2*	1	1	1	1	1	1	2**	2**
Haarlem	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
			opmerking	richting Bloemendaal: za 6:00-6:59 en zo 7:00-7:59 1x/u richting Overveen: za 6:00-6:59 en zo 7:00-7:59 1x/u, zo 6:00-6:59 0x/u									
Haarlem Spaarnwoude	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Halfweg-Zwanenburg	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
't Harde	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2	2**	2**
			za	2**	2**	2	2	2	2	2	2	2**	2**
			zo	0	2**	2**	2	2	2	2	2	2**	2**

Station	Reissistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	
				6:59	7:59	8:59	9:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59	
Harderwijk	X	X	ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2	2**	2**	
			za	2**	2**	2	2	2	2	2	2	2	2**	2**
			zo	0	2**	2**	2	2	2	2	2	2	2**	2**
Haren	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
			za	2*	2**	2	2	2	2	2	2	2	1	
			zo	0	2*	1	1	2**	2	2	2	2	1	
			opmerking	zo 10:00-10:59: 1x/u										
Heemskerk	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			za	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			zo	0	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	
Heemstede-Aerdenhout	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			zo	1*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	
Heerenveen	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			za	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			zo	1*	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	
Heerhugowaard	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			za	1*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	
			zo	1*	2**	2**	2	2	2	2	2	2	2	
			opmerking	richting Schagen: za 7:00-7:59 1x/u, zo 6:00-6:59 0x/u, zo 7:00-7:59 1x/u. richting Obdam: ma-zo 21:00-23:59 1x/u, za 6:00-6:59 0 x/u, zo 6:00-6:59 0x/u, zo 7:00-8:59 1x/u . richting Alkmaar Noord: za 6:00-6:59 0x/u										
Heerlen	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	
			za	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	
			zo	0	2	2	2	2	2	1	1	1	1	
Heeze	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	
			za	0	2**	2	2	2	2	1	1	1	1	
			zo	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	
Heiloo	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
			zo	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2	



Station	Reissistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
				6:59	7:59	8:59	9:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59
Helmond	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
Helmond 't Hout	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2**	1	1	1
			za	2*	2**	2	2	2	2	2**	1	1	1
			zo	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Helmond Brandevoort	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2**	1	1	1
			za	2*	2**	2	2	2	2	2**	1	1	1
			zo	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Helmond Brouwhuis	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2**	1	1	1
			za	2*	2**	2	2	2	2	2**	1	1	1
			zo	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Hengelo	X	X	ma-vrij	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2*
			za	2*	2*	2	2	2	2	2	2	2	2*
			zo	0	2*	2*	2	2	2	2	2	2	2*
's Hertogenbosch	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2i**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2*	2	2	2	2	2	2	2	2
			opmerking	richting Tilburg: za 6:00-6:59 1x/u richting Vught: za 6:00-6:59 1x/u, zo 7:00-7:59 0x/u richting 's Hertogenbosch Oost: za 6:00-6:59 0x/u									
's Hertogenbosch Oost	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
			za	1*	2	2	2	2	2	2	2	1	1
			zo	0	2**	2	2	2	2	2	2	1	1
Hillegom	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2**	1
			za	1*	1	2	2	2	2	2	2	2**	1
			zo	0	1*	1	1	2	2	2	2	2**	1
Hilversum	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1	2**	2**	2	2	2	2	2	2	2
			opmerking	richting Hilversum Sportpark: za 6:00-7:59 en zo 7:00-8:59 1x/u richting Baarn: za 6:00-6:59 en zo 7:00-7:59 1x/u									

Station	Reisassistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
				6:59	7:59	8:59	9:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59
Hilversum Media Park	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2**
			za	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
Hilversum Sportpark	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
Hollandsche Rading	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
Holten	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			zo	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
Hoofddorp	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Hoogeveen	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
			za	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	1
			zo	0	1*	1	1	2**	2	2	2	2	1
Hoogkarspel			ma-vrij	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2*	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	1*	2**	2	2	2	2	2	2	2
Hoorn	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2**	2**	2**	2**
			za	2*	2	2	2	2	2	2**	2**	2**	2**
			zo	1*	2**	2**	2	2	2	2**	2**	2**	2**
			opmerking	richting Obdam: ma-zo 20:00-23:59 1x/u, za en zo 6:00-6:59 0x/u, zo 7:00-8:59: 1x/u richting Hoorn Kersenboogerd: za en zo 6:00-6:59 0x/u, zo 7:00-8:59: 1x/u									
Hoorn Kersenboogerd	X		ma-vrij	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2**
			za	2*	2*	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	2*	1*	2**	2	2	2	2	2	2	2



Station	Reisassistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
				6:59	7:59	8:59	9:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59
Horst-Sevenum	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2**
			za	1*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2**
			zo	0	2*	2**	2	2	2	2	2	2	2**
Houten	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
Houten Castellum	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
Kampen Zuid	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2**	1	1
			za	1*	2**	2**	2	2	2	2	2**	1	1
			zo	0	1*	1	1	2**	2	2	2**	1	1
Kappelle-Biezelinge	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2*	2**	2	2	2	2	2	2	2
Koog aan de Zaan	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
Krabben-dijke	X		ma-vrij	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	1*	2**	2	2	2	2	2	2	2
Krommenie-Assendelft	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	2*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
Kruiningen-Yerseke	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2*	2**	2	2	2	2	2	2	2



Station	Reissistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
				6:59	7:59	8:59	9:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59
Lage Zwaluwe	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2**	2**	2**
			za	1	2**	2**	2**	2**	2**	2**	2**	2**	2**
			zo	0	2**	2**	2**	2**	2**	2**	2**	2**	2**
			opmerking	richting Breda-Prinsenbeek; ma-zo 22:00-23:59, za 7:00-7:59, zo 7:00-8:59 1x/u richting Zevenbergen: ma-vr 21:00-23:39 1x/u, za 6:00-21:59 1x/u en 22:00-23:59 0x/u, zo 7:00-23:59 1x/u									
Lansingerland-Zoetermeer	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Leeuwarden	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
			zo	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Leiden Centraal	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			opmerking	zo 6:00-6:59: richting Leiden Lammenschans en Voorhout 0x/u									
Leiden Lammenschans	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2*	2	2	2	2	2	2	2	2
Lelystad Centrum	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	2*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
Maarheeze	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2**	1	1	1
			za	1*	1	2	2	2	2	2**	1	1	1
			zo	0	1*	1	1	1	1	1	1	1	1
Maarn	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	1*	2	2	2	2	2	2	2	2
Maarssen	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	0	2**	2	2	2	2	2	2	2

Station	Reissistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
				6:59	7:59	8:59	9:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59
Maastricht	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
			zo	0	1	2	2	2	2	2	2	2	1
Meppel	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2**
			za	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2**
			zo	0	2*	2**	2**	2	2	2	2	2	2**
			opmerking	richting Hoogeveen: ma-zo 23:00-23:59 1x/u, zo 7:00-7:59 0x/u, 8.00-9:59 1x/u richting Steenwijk: zo 7:00-7:59 0x/u									
Middelburg	X	X	ma-vrij	2*	2	2	2	2	2	2	2	2**	2**
			za	2*	2*	2	2	2	2	2	2	2	2**
			zo	1*	2*	2*	2	2	2	2	2	2	2**
Naarden-Bussum	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Nieuwerkerk a/d IJssel	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Nieuw-Vennep	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Nijkerk	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2**
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2**
			zo	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2**
Nijmegen	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Nijmegen Dukenburg	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2**	1
			za	2*	2**	2	2	2	2	2	2	2**	1
			zo	0	2**	2	2	2	2	2	2	2**	1
Nijmegen Goffert	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2**	1
			za	2*	2**	2	2	2	2	2	2	2**	1
			zo	0	2**	2	2	2	2	2	2	2**	1



Station	Reissistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
				6:59	7:59	8:59	9:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59
Nijmegen Lent	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2**
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2**
			zo	1*	2**	1	2**	2	2	2	2	2	2**
Nunspeet	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2	2**	2**
			za	2**	2**	2	2	2	2	2	2	2**	2**
			zo	0	2**	2**	2	2	2	2	2	2**	2**
Obdam	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2**	1	1	1
			za	0	2	2	2	2	2	2**	1	1	1
			zo	0	1	1	2	2	2	2**	1	1	1
Oisterwijk	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2**	1	1
			za	1*	1	2	2	2	2	2	2**	1	1
			zo	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Olst	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Oosterbeek	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
			za	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			zo	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Oss	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Oss West	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
			za	1*	2	2	2	2	2	2	2	1	1
			zo	0	2**	2	2	2	2	2	2	1	1
Oudenbosch	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2**	1	1	1
			za	1*	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			zo	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Overveen	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2



Station	Reissistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
				6:59	7:59	8:59	9:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59
Purmerend	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
			za	1*	2**	2	2	2	2	1	1	1	1
			zo	1*	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Purmerend Overwhere	X		ma-vrij	2	2	2**	2	2	2	1*	1	1	1
			za	1*	2**	2	2	2	2	1	1	1	1
			zo	1*	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Purmerend Weidevenne	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
			za	1*	2**	2	2	2	2	1	1	1	1
			zo	1*	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Putten	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2**	2**
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2**	2**
			zo	0	2**	2	2	2	2	2	2	2**	2**
Ravenstein	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
			za	1*	2	2	2	2	2	2	2	1	1
			zo	0	2**	2	2	2	2	2	2	1	1
Rheden	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2**	1	1
			za	1*	2	2	2	2	2	2	2**	1	1
			zo	0	1*	1	1	1	1	1	1	1	1
Rhenen	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Rijssen	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			zo	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
Rijswijk	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Rilland-Bath	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	1*	2	2	2	2	2	2	2	2



Station	Reissistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
				6:59	7:59	8:59	9:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59
Roermond	X	X	ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	0	2*	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	0	2**	2	2	2	2	2	2	2
Roosendaal	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2**
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2**
			zo	1*	2*	2	2	2	2	2	2	2	2**
			opmerking	richting Ettenleur: ma-zo 23:00-23:59u 1x/u richting Bergen op Zoom: za 6:00-6:59 ox/u, zo 6:00-7:59 ox/u richting Oudenbosch: za 6:00-6:59 1x/u, zo 6:00-6:59 ox/u									
Rosmalen	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
			za	1*	2	2	2	2	2	2	2	1	1
			zo	0	2**	2	2	2	2	2	2	1	1
Rotterdam Alexander	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
Rotterdam Blaak	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Rotterdam Centraal	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2**
			zo	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			opmerking	richting HSL-Hoofddorp: za 23:00-23:59 1x/u, zo 6:00-6:59 1x/u richting Rotterdam Blaak en Rotterdam Noord: zo 6:00-6:59 ox/u									
Rotterdam Lombardijen	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Rotterdam Noord	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
Rotterdam Zuid	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2





Station	Reissistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
				6:59	7:59	8:59	9:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59
Santpoort Noord	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Santpoort Zuid	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Sassenheim	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Schagen	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1*	2**	2	2	2	2	2	2	2**	2**
			zo	1*	2*	2	2	2	2	2	2	2**	2**
Schiedam Centrum	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Schiphol Airport	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Sittard	X	X	ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2**	2**	2**
			za	1*	2**	2	2	2	2	2	2**	2**	2
			zo	0	1*	2**	2	2	2	2	2	2**	2
			opmerking	richting Maastricht: ma-vrij 6:00-6:59 1x/u, za 6:00-7:59 0x/u, zo 7:00-7:59 0x/u, zo 8:00-8:59 1x/u richting Heerlen: ma-vrij 6:00-6:59 en ma-za 21:00-23:59 1x/u, za 6:00-6:59 0x/u, za 7:00-7:59 1 x/u, zo 7:00-7:59 0x/u, zo 8:00-8:59 1x/u, zo 22:00-23:59u 1x/u richting Roermond: ma-zo 23:00-23:59 1x/u									
Soest	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
			za	0	1	2	2	2	2	2	2**	1	1
			zo	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
Soest Zuid	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2**	1	1	1
			za	0	1	2	2	2	2	2	1	1	1
			zo	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1



Station	Reissistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
				6:59	7:59	8:59	9:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59
Soestdijk	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	1	1	1
			za	1*	1	2**	2	2	2	2	2**	1	1
			zo	0	1*	1	1	1	1	1	1	1	1
Steenwijk	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2*	2	2	2	2	2	2	2	2
Tiel	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Tiel Passewaaij	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Tilburg	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			opmerking	za 6:00-6:59: richting 's Hertogenbosch en Oisterwijk ox/u									
Tilburg Reeshof	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
			zo	0	2**	2	2	2	2	2	2	2	1
Tilburg Universiteit	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2**
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2**
			zo	0	2**	2	2	2	2	2	2	2	2**
Twello	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
			za	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			zo	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Uitgeest	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	2*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
			opmerking	richting Castricum: za 6:00-6:59 1x/u, zo 6:00-6:59 ox/u, zo 7:00-7:59 1x/u richting Heemskerk: zo 6:00-6:59 ox/u									

Station	Reissistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
				6:59	7:59	8:59	9:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59
Utrecht Centraal	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			opmerking	zo 6:00-6:59: richting Utrecht Leidsche Rijn en Utrecht Vaartsche Rijn ox/u.									
Utrecht Leidsche Rijn	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2*	2	2	2	2	2	2	2	2
Utrecht Lunetten	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2*	2	2	2	2	2	2	2	2
Utrecht Overvecht	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	1	2	2	2	2	2	2	2	2
			opmerking	richting Bilthoven: zo 6:00-6:59 ox/u. richting Hollandsche Rading: zo 9:00-9:59 1x/u									
Utrecht Terwijde	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2*	2	2	2	2	2	2	2	2
Utrecht Vaartsche Rijn	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
			opmerking	richting Utrecht Centraal: za 6:00-6:59 en zo 7:00-7:59 ox/u. richting Bunnik: za 6:00-6:59 en zo 7:00-7:59 1x/u									
Utrecht Zuilen	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	0	2**	2	2	2	2	2	2	2
Veenendaal Centrum	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	1*	2	2	2	2	2	2	2	2
Veenendaal West	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	1*	2	2	2	2	2	2	2	2

Station	Reissistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
				6:59	7:59	8:59	9:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59
Veenendaal-De Klomp	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	1*	2	2	2	2	2	2	2	2
Velp	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2**	1	1
			za	1*	2	2	2	2	2	2	2**	1	1
			zo	0	1*	1	1	1	1	1	1	1	1
Venlo	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
			zo	0	2	2	2	2	2	2	2	2	1
Vleuten	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2*	2	2	2	2	2	2	2	2
Vlissingen	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
			zo	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
Vlissingen Souburg	X		ma-vrij	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2**
			za	2*	2*	2	2	2	2	2	2	2	2**
			zo	1*	2*	2*	2	2	2	2	2	2	2**
Voorburg	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2*	2	2	2	2	2	2	2	2
Voorhout	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2**	1
			za	1*	1	2	2	2	2	2	2	2**	1
			zo	0	1*	1	1	2	2	2	2	2**	1
Voorschoten	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Vught	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2**
			za	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2**
			zo	0	1*	1	1	1	1	2	1	1	1



Station	Reissistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
				6:59	7:59	8:59	9:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59
Weert	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	1*	2	2	2	2	2	2	2	2
Weesp	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
			opmerking	richting Almere Poort: za 6:00-6:59 1x/u, zo 6:00-6:59 0x/u, zo 7:00-7:59 1x/u richting Naarden-Bussum: za 6:00-6:59u 1x/u, zo 6:00-6:59 0x/u.									
Wezep	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2**	2**	2**
			za	2**	2**	2	2	2	2	2	2	2**	2**
			zo	0	2**	2**	2	2	2	2	2**	2**	2**
Wierden	X		ma-vrij	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2**
			za	1*	1	1	1	1	1	1	1	1	1*
			zo	0	1*	1	1	1	1	1	1	1	1*
Wijchen	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2**	2	2**	1
			za	2*	1	2	2	2	2	2**	2	2**	1
			zo	0	1	2	2	2	2	2	2	2**	1
Wijhe	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
Woerden	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
			opmerking	richting Breukelen: Za 6:00-6:59 1x/u en zo 7:00-7:59 0x/u. richting Bodegraven: Za 6:00-6:59 1x/u en zo 7:00-7:59 1x/u									
Wolfheze			ma-vrij	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
			za	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			zo	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Wolvega			ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2**	1	1	2**
			za	0	2**	1	1	1	1	1	1	1	2**
			zo	0	2*	2**	1	1	1	1	1	1	2**

Station	Reisassistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
				6:59	7:59	8:59	9:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59
Wormerveer	X	X	ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	2*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
Zaandam	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2**	2**	2**	2**
			za	2*	2**	2	2	2	2	2**	2**	2**	2**
			zo	2**	2**	2**	2**	2**	2**	2**	2**	2**	2**
			opmerking	richting Zaandam Kogerveld: ma-za 20:00-23:59 1x/u, za 6:00-6:59 0x/u, zo 6:00-6:59 0x/u, zo 7:00-7:59 1x/u richting Koog aan de Zaan: zo 6:00-6:59 1x/u									
Zaandam Kogerveld	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
			za	1*	2**	2	2	2	2	1	1	1	1
			zo	1*	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Zaandijk Zaanse Schans	X		ma-vrij	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	2*	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
Zaltbommel	X	X	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	1	2**	2	2	2	2	2	2	2
Zandvoort aan Zee	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Zevenbergen	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2**	1	1	1
			za	1*	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			zo	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Zoetermeer	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2*	2	2	2	2	2	2	2	2
Zoetermeer Oost	X		ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2*	2	2	2	2	2	2	2	2

Station	Reissistentie	Fietsenstalling	Minimale bediening	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
				6:59	7:59	8:59	9:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59
Zutphen	x	x	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	0	2**	2	2	2	2	2	2	2	2
			opmerking	richting Deventer: za 6:00-6:59 0x/u, zo 7:00-7:59 1x/u									
Zwijndrecht	x	x	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Zwolle	x	x	ma-vrij	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			za	2***	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			zo	1*	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			opmerking	richting Wijhe: za 06:00 – 6:59 1x/u, zo 06:00 – 06:59 0x/u richting Meppel: zo 06:00 – 06:59 0x/u									

# Bijlage 8 Programma's bij aanvang van de Concessie

- STS Verbeterprogramma





# Bijlage 9 Overzicht samenwerking

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

Thema samenwerking	Rijksoverheid (anders dan IenW)	Decentrale overheden	Andere vervoerders	Exploitanten diensten en dienstvoorziening	Werkgevers en onderwijsinstellingen	Maasdienstverleners	Zakelijke mobiliteits- aanbieders	Deelmobiliteit- aanbieder
<b>Ontwikkeling van beleid</b>								
Strategische ontwikkelingen in het aangeboden vervoer op lange termijn in relatie tot de ruimtelijke ontwikkeling	✓	✓		✓				
De ontwikkeling in de reizigersstromen, het aangeboden vervoer op de middellange termijn, de samenhang en integratie van het Hoofdrailnet en het overig openbaar vervoer		✓	✓	✓				
Deur-tot-deur reis		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
De ontwikkel- en innovatieagenda	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Regionale mobiliteitsvraagstukken		✓	✓					
<b>Optimale reis voor de klant in de keten</b>								
Afweging ten behoeve van dienstregelingswijzigingen bij grote projecten en bij nieuwe treindiensten		✓	✓					
Productiemodel		✓	✓					
Dienstregeling op korte termijn		✓	✓	✓				
Werkafspraken over onder meer operationele spoorzaken (zoals het noodnummer)			✓	✓				
Samenloop en daaruit voortvloeiende praktische zaken		✓	✓					
Deur-tot-deurreis, overstap reizigers tussen verschillende concessies/vervoerders, MaaS		✓	✓			✓	✓	✓
Fietsparkeervoorzieningen en parkeerplekken t.b.v. de deur-tot-deurreis		✓		✓		✓	✓	✓
Spreaden van reizigers	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Infrastructuur</b>								



Thema samenwerking	Rijksoverheid (anders dan IenW)	Decentrale overheden	Andere vervoerders	Exploitanten diensten en dienstvoorziening	Werkgevers en onderwijsinstellingen	Maasdienstverleners	Zakelijke mobiliteits- aanbieders	Deelmobiliteit- aanbieder
De afhandeling van verstoringen op de samenloopbaanvakken / Baanvakken waar andere vervoerders actief zijn			✓					
Het aanbieden van vervangend vervoer bij verstoringen en werkzaamheden			✓			✓		
Uitwerking van spoorambities, die door NS, eventueel andere vervoerders en de Infrastructuurbeheerder in samenwerking met de Concessieverlener zijn ontwikkeld.		✓	✓					
Vraagstukken rond investeringen aan de infrastructuur (geen Stations)		✓	✓					
Assistentieverlening aan mensen met een beperking en verbetering toegankelijkheid			✓			✓	✓	
<b>Reisinformatie en tickets</b>								
Geldigheid van vervoerbewijzen		✓	✓			✓	✓	
Deur-tot-deur Reisinformatie		✓	✓			✓	✓	
Concessie-overstijgende onderwerpen t.a.v. (multimodale) reisproducten, tarieven, vervoerbewijzen en OV-chipkaart		✓	✓			✓	✓	
Enkelvoudig in- en uitchecken		✓	✓					

# Bijlage 10 Volume van de Concessie

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

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

Deze bijlage wordt in 2027 geactualiseerd op basis van artikel 8, tweede lid. Het volume dat in deze bijlage is opgenomen brengt geen verplichting tot stand voor de Concessieverlener tot het aanleggen van infrastructuur om dat volume mogelijk te maken.

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

## 1. Volumeontwikkeling tijdens de looptijd van de Concessie

Deze bijlage maakt het volgende onderscheid (gedurende de looptijd van de Concessie): a) Startbeeld van de Concessie (2025), b) Tussentijdse periode van de Concessie (2026-2032), c) Toegroeit naar het eindbeeld van de Concessie (2030-2032) en d) Eindbeeld van de Concessie (2033). Het dagvolume (beschreven in Figuur 1 van Annex 1) groeit tijdens de looptijd van de Concessie toe naar het Eindbeeld van de Concessie (zie hierna).

### a. Startbeeld van de Concessie (2025)

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

### b. Tussentijdse periode van de Concessie (2026-2032)

Tijdens de looptijd van de Concessie groeit NS toe naar het Eindbeeld van de Concessie, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen stappen die NS (i) gehouden is om te zetten ('vastgelegde stappen'), en (ii) gerechtigd, maar tot 2033 niet gehouden, is te zetten ('overige stappen'). Daarbij gelden bovenstaande stappen, wanneer NS die daadwerkelijk gezet heeft, als een uitbreiding van het volume. Vanaf 2030 is NS gerechtigd het volledige Eindbeeld te rijden, alle stappen die NS zet in dat kader behoren tot het volume.

#### i. Vastgelegde stappen

De vastgelegde stappen vloeien voort uit het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer en zijn enkel mogelijk indien de HSWI die daarin is beschreven, beschikbaar is. De planning zoals weergegeven in de voortgangsrapportages van dat Programma, zoals meest recent de 'Negende voortgangsrapportage PHS – eerste half jaar 2023', beschrijft wanneer NS deze stappen kan zetten. NS volgt hierbij de reizigersvraag en daarbij wordt ontsluiting in het kader van de woningbouwopgave in acht genomen. De vastgelegde stappen zijn:

- gerechtigd vanaf 2025<sup>57</sup>, verplicht vanaf 2033: 3<sup>e</sup> en 4<sup>e</sup> intercity Eindhoven Centraal – Breda;
- gerechtigd vanaf 2030, verplicht vanaf 2033:
  - 4 intercity's en 4 sneltreinen Flevoland – Amsterdam Zuid – Schiphol Airport;
  - 4 intercity's Schiphol Airport – Amsterdam Zuid – Hilversum;
  - 6 Sprinters Almere – Amsterdam Centraal;
  - 4 Sprinters Hilversum/ Gooi – Amsterdam Centraal.
- gerechtigd vanaf 2031, verplicht vanaf 2033: 3<sup>e</sup> en 4<sup>e</sup> Sprinter Tilburg – Breda;

<sup>57</sup> Dit jaartal kan wijzigen op basis van de voortgangsrapportages van het Programma Hoofdfrequent Spoor, waarbij de eerstvolgende in het voorjaar van 2024 wordt verwacht.

- gerechtigd vanaf 2031, verplicht vanaf 2033: 5<sup>e</sup> en 6<sup>e</sup> intercity Alkmaar – Amsterdam Centraal;
- gerechtigd vanaf 2031, verplicht vanaf 2033: 5<sup>e</sup> en 6<sup>e</sup> Sprinter Utrecht Centraal – Geldermalsen.

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

Indien NS gebruikmaakt van haar recht om een vastgelegde stap te zetten in een jaar waarin zij daartoe nog niet verplicht is, deelt zij de Concessieverlener de redenen van het zetten van deze stap mede, ten minste in het Productiemodel (T+2). Indien de Concessieverlener van oordeel is dat de reizigersvraag en/of de ontsluiting in het kader van de woningbouw-opgave het zetten van de vastgelegde stap niet rechtvaardigen, laat zij dit binnen zes weken na de mededeling van NS weten. NS en de Concessieverlener treden dan in overleg, om hierover tot een gezamenlijk standpunt te komen. NS zal geen gebruikmaken van haar recht totdat er tot een gezamenlijk standpunt is gekomen. Indien NS en de Concessieverlener geen gezamenlijk standpunt bereiken, zal in overleg tussen de Concessieverlener en NS naar een oplossing worden gezocht. De resultaten van dit overleg behoeven de instemming van de Concessieverlener en NS, die zij niet op onredelijke gronden zullen onthouden. Indien na het proces zoals hiervoor beschreven, NS gebruikmaakt van haar recht zal NS de vastgelegde stap gaan rijden in het dienstregelingsjaar dat zij bij de Concessieverlener heeft gemeld.

## ii. Overige stappen tot 2030

De ‘overige stappen’ – opgenomen tot 2030 – is NS gerechtigd te zetten vanaf het jaar dat in de lijst hieronder is genoemd, inclusief eventuele logistieke noodzakelijke frequentieverhogingen op aangrenzende trajecten of baanvakken:

- Vanaf 2026:
  - frequentieverhoging van 1x per uur (5<sup>e</sup> HSL) Rotterdam Centraal – Schiphol Airport;
  - frequentieverhoging van 1x per uur (6<sup>e</sup> HSL) Rotterdam Centraal – Schiphol Airport;
  - frequentieverhoging van 1 trein per uur Enschede – Deventer als volgt: 2 ritten van Enschede naar Deventer (gebruikmakend van het pad van de internationale trein als deze niet rijdt, vertrek vanuit Enschede rond 06:00 uur en rond 07:00 uur) en 2 ritten van Deventer naar Enschede (gebruikmakend van het pad van de internationale trein als deze niet rijdt, vertrek vanuit Deventer rond 18:15 uur en rond 20:15 uur);
  - frequentieverhoging van 1 trein per uur op Amersfoort Centraal – Deventer tussen de ochtendspits en avondspits.
- Vanaf 2027: frequentieverhoging 2 treinen per uur tussen de ochtendspits en avondspits op:
  - Houten Castellum – Utrecht Centraal;
  - Gouda Goverwelle – Rotterdam Centraal;
  - Utrecht Centraal – Amersfoort Centraal;
  - Driebergen-Zeist – Veenendaal Centrum;
  - Leiden Centraal – Woerden.
- Vanaf 2028:
  - frequentieverhoging van 2 treinen per uur op Utrecht Centraal – Amsterdam Bijlmer ArenA – Amsterdam Zuid<sup>58</sup>;
  - frequentieverhoging van 2 treinen per uur op Hilversum – Utrecht Centraal;
  - frequentieverhoging van 2 treinen per uur op Haarlem – Amsterdam Centraal.

NS kan in 2025 of 2026 verzoeken het volume voor de avond te verhogen in de richting van het dagvolume op de trajecten Nijmegen/Arnhem Centraal – Utrecht Centraal en Eindhoven Centraal – Utrecht Centraal – Amsterdam Centraal met maximaal twee frequenties per richting per uur, voor Arnhem Centraal – Ede-Wageningen kan NS een verhoging van maximaal drie frequenties per richting per uur en voor Utrecht Vaartsche Rijn – Utrecht Centraal een verhoging van maximaal vier frequenties per richting per uur verzoeken. Tevens kan NS verzoeken het volume voor de zaterdag en zondag te verhogen in de richting van het dagvolume op het traject Driebergen-Zeist - Utrecht Centraal met maximaal twee frequenties per richting per uur. NS kan de Concessieverlener verzoeken de genoemde verhogingen door een wijziging van de Concessie op te nemen in de kaarten in Annex 1.

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

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

<sup>58</sup> Deze frequentieverhoging is van toepassing in de logistieke 6 structuur.

#### d. Eindbeeld van de Concessie (2033)

Aan het einde van de Concessieperiode voldoet NS aan het Eindbeeld van de Concessie.

## 2. Periodes van de dag en de week

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

#### a. Werkdagen maandag-vrijdag

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

#### b. Weekend

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

#### c. Late en vroege treinen

NS continueert het aantal treinritten tussen 00:00 uur en 06:00 uur van het voorgaande dienstregelingsjaar (waarin de verleende ontheffingen zijn inbegrepen), startend bij dienstregelingsjaar 2024. NS geeft in het Productiemodel een overzicht, startend bij dienstregelingsjaar 2024, van de wijzigingen van het jaar waarop de beschrijving betrekking heeft ten opzichte van het laatst beschreven jaar. Het is NS toegestaan aanpassingen van vertrektijden tussen 00:00 uur en 06:00 uur door te voeren. Hierdoor blijft het bedieningsniveau per station herleidbaar.

In de nacht van vrijdag op zaterdag en de nacht van zaterdag op zondag vertrekken de laatste intercitydiensten vanaf Rotterdam Centraal, Den Haag Centraal, Leiden Centraal, Utrecht Centraal, Amersfoort Centraal en Amsterdam Centraal na 01:00 uur conform het schema zoals opgenomen in Annex 3.

#### d. Amsterdam Bijlmer ArenA

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

## 3. Minimale stationsbediening

In Bijlage 7 wordt per station de minimale stationsbediening (per richting) weergegeven. Deze is onderscheiden in werkweek, zaterdag en zondag en in verschillende tijdsblokken van 06:00 uur tot 00:00 uur. NS is – voortvloeiend uit de beschrijving van het volume in deze bijlage – gerechtigd de stations te bedienen vanaf 05:00 uur of zoveel eerder als noodzakelijk om aan de verplichtingen uit de Concessie te voldoen. Naast de minimale stationsbediening gelden de volgende bepalingen:



1. De stations dienen in gelijke intervallen in de periode tussen 06:00 uur en 00:00 uur bediend te worden. Een frequentie van één keer per uur omvat elk willekeurig interval van 60 minuten, waarbij in incidentele gevallen (op het totaal van vertrekken per dag) dit interval kan uitlopen tot een maximum van 65 minuten. Een frequentie van twee keer per uur omvat elk willekeurig interval van 32 minuten, waarbij in incidentele gevallen (op het totaal van vertrekken per dag) en op enkele stations dit interval kan uitlopen tot een maximum van 35 minuten.
2. Het is toegestaan jaarlijks op 31 december van 20:00 uur tot 1 januari 01:00 uur geen treinen te laten rijden. Daarna start NS in elk geval het nachtnet (zie hieronder onder 4) op, aangevuld met frequenties ten behoeve van vervoervraag op andere trajecten en baanvakken dan beschreven onder 4. Op nieuwjaarsdag rijdt NS in elk geval vanaf 10:00 uur het zondagvolume. Volledigheidshalve wordt opgemerkt dat deze uitzondering ook geldt voor de treindiensten als bedoeld in artikel 4 en 5.

#### 4. Nachtverbindingen

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

Verder voert NS de volgende nachtverbindingen uit:

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

Bij de actualisatie, als bedoeld in artikel 8, tweede lid, wordt onderzocht of de nachtverbindingen in het weekend verder kunnen worden uitgebreid naar alle landsdelen.

#### 5. Overige bepalingen (faciliterend)

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

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

# Annex 1: Volumekaarten

## Volume startbeeld Concessie – werkdag overdag

### Dagvolume 2025

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



## Volume startbeeld Concessie – werkdag avond

### Avondvolume 2025-2030

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





Zaterdagvolume 2025-2030

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



Zondagvolume 2025-2030

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



Eindbeeld Concessie – 2033 (dagvolume)

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



Extra volume in zowel de ochtend- als de avondspits, 1- of 2-richtingen nader te bepalen

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

\*: afhankelijk van bestuurlijke afspraken Wind in de Zeilen

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

— Mogelijk uitstralings-effect



## Annex 2: Volume 6Basis (minus Zuidasdok)

### 6Basis (minus Zuidasdok) – 2033 (dagvolume)

- **Volume binnenlands concessieervoer (treinen per uur per richting)**  
Grensoverschrijdend concessieervoer is separaat in Concessie geregeld, en niet in deze kaart opgenomen
- **Op de baanvakken tussen Schiphol – Deventer verschilt het volume (afhankelijk van internationale trein (INT) in open toegang)**  
[x/x+1] : het volume is x in de uren dat INT rijdt, het volume is x+1 in de uren dat INT niet rijdt



## Annex 3: Schema laatste treinen

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

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

# Bijlage 10A Eisen aan het Productiemodel

Het Productiemodel van NS geeft aan zowel de Concessieverlener als aan derden (onder andere Decentrale Overheden en Consumentenorganisaties) inzicht in de voorgenomen ontwikkelingen van het aangeboden vervoer. Het Productiemodel is een uitwerking van het volume, beschreven in artikel 8 en Bijlage 10. Er wordt onderscheid gemaakt tussen twee jaar vooruit (T+2) en een jaar vooruit (T+1). Voor T+2 en T+1 worden onderstaande onderdelen aangeleverd op basis van de beoogde uitgewerkte Dienstregeling. Voor alle beschreven onderdelen dient NS gemaakte keuzes (voor wijzigingen) kort te motiveren. NS gaat in het Productiemodel ten minste in op de punten zoals hieronder opgenomen.

	T+1	T+2
1. Een kaart met de lijnvoering van het jaar waarop de beschrijving betrekking heeft.	Dagvolumekaart en lijnvoeringskaart	Dagvolumekaart
2. Een overzicht van de wijzigingen van het jaar waarop de beschrijving betrekking heeft ten opzichte van het laatst beschreven jaar.	Gedetailleerde omschrijving vanuit adviesaanvraag	Op basis van dagvolume
3. Een kwaliteitsomschrijving van de Dienstregeling, op basis van GRT. Een beschrijving van belangrijke overstaprelaties (aansluitingen) en de kwaliteit ervan (bijv. cross-platform, overstaptijd).	Gedetailleerde omschrijving vanuit adviesaanvraag	Op basis van voorgenomen Dienstregeling
4. Een beschrijving van de op- en afbouw van de Dienstregeling over de dag.	Gedetailleerde omschrijving vanuit adviesaanvraag	Op basis van dagvolume
5. Een beschrijving van de spitsritten.	Gedetailleerde omschrijving vanuit adviesaanvraag	Op basis van dagvolume
6. Een beschrijving van eventuele afwijkingen van een gelijkmatige verdeling van treindiensten over het uur (tijdligging).	Gedetailleerde omschrijving vanuit adviesaanvraag	Op basis van drukste uur
7. Een overzicht van voorgenomen wijzigingen in de Dienstregeling met gevolgen voor de op knooppunten te bieden overstapmogelijkheden.	Gedetailleerde omschrijving vanuit adviesaanvraag	Op basis van dagvolume
8. Een overzicht van wijzigingen die gelinkt zijn aan het bepaalde in artikel 8, vierde en vijfde lid, voor zover dit inzicht geboden kan worden.	Gedetailleerde omschrijving vanuit adviesaanvraag	Op basis van dagvolume
9. Een overzicht van eventuele voorstellen tot wijzigingen in Bijlage 7 'Lijst van Stations'.	Op basis van bediening per station in Bijlage 7	Op basis van bediening per station in Bijlage 7
10. De meerjarige ontwikkelingen ten aanzien van het aangeboden vervoer, door middel van het delen van de actuele MLT-roadmap.	Omschrijving overkoepelend jaren tot einde concessieperiode	Omschrijving overkoepelend jaren tot einde concessieperiode
11. Een overzicht van baanvakken waar de operatie onder ERTMS wordt uitgevoerd, conform artikel 35.	Omschrijving overkoepelend jaren tot einde concessieperiode	Omschrijving overkoepelend jaren tot einde concessieperiode



# Bijlage 11 Minimaal op te leveren informatie bij overgang Concessie

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

## Rollend materieel

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

## Productiemiddelen niet zijnde rollend materieel

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

## NS-reizigersdata en opbrengsten

3. Op verzoek van de Concessieverlener verstrekt NS een opgave van ten minste de voorgaande drie jaren met de informatie voorgeschreven in Bijlage 2 en ten minste de volgende informatie:
  - a. reizigersopbrengsten (inclusief: abonnementen, zakelijke contracten);
  - b. de werkelijke bijdrage die NS jaarlijks (per betaling) ontvangt uit het studentenreisproduct van het Ministerie van Onderwijs Cultuur en Wetenschap in een toegankelijk format en de financiële opbrengsten van de daadwerkelijk gemaakte reizen met het studentenreisproduct;
  - c. opbrengstgegevens per treindienst / treinserie: per kaartsoort, uitgesplitst naar zakelijke-, studentenreisproduct en consumentenmarkt, in een toegankelijk format uitgesplitst over de voorliggende drie jaar, voor zover beschikbaar of te genereren is, door een onafhankelijke derde beoordeeld;
  - d. alle overige financiële bijdragen die NS ontvangt van de overheid (het Rijk, Decentrale Overheden en gemeenten) ten behoeve van de uitvoering van de Concessie;
  - e. indien deze data volgens bestaande wet- en regelgeving niet voor deze periode bewaard mag worden, aggregereert NS deze data naar het laagst mogelijke niveau dat wel op lange termijn bewaard mag worden.

# Bijlage 12 Geld terug bij vertraging

Deze bijlage bevat een beknopte weergave van de voorwaarden van de Geld Terug bij Vertraging (GTBV)-regeling, geldig voor de NS-reizigers. Voor deze GTBV-voorwaarden geldt het bepaalde in artikel 28, vijfde lid, onverkort en de vergoedingen, zoals gepubliceerd op de website van NS.

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

- de vertraging vindt plaats tijdens een binnenlandse reis met NS;
- de vertraging bedraagt ten minste 30 minuten;
- het uit te keren bedrag is hoger dan 3 euro<sup>59</sup>;
- de NS-reiziger kan een geldig Vervoerbewijs van NS overleggen met betrekking tot de reis waarvoor compensatie wordt gevraagd;
- er is geen sprake van stakingen, vooraf aangekondigde vertragingen of gevallen van overmacht;
- de NS-reiziger heeft voor iedere vertraging eenmaal recht op compensatie;
- de NS-reiziger heeft uitsluitend recht op compensatie als hij voor aanvang van en na afloop van de desbetreffende reis heeft in- resp. uitgecheckt, voor zover dit met het gebruikte Vervoerbewijs mogelijk is;
- het verzoek om compensatie moet door NS binnen drie maanden na de vertraging zijn ontvangen;
- de NS-reiziger kan, gedurende de geldigheidsduur van een Vervoerbewijs, in totaal nooit méér compensatie op grond van deze regeling ontvangen dan de kosten van het Vervoerbewijs die NS hanteert voor de NS-reizigers;
- bij geconstateerde misbruik of fraude kan NS een NS-reiziger voor een bepaalde periode van de regeling uitsluiten.

---

<sup>59</sup> NS bepaalt jaarlijks door middel van indexatie de maximale drempelwaarde, waarbij jaarlijks de stijging van de drempelwaarde niet uitgaat boven de gemiddelde procentuele prijswijziging in dat jaar op grond van artikel 30, vijfde lid, van de Concessie. Deze indexatie geldt ook voor de compensatiebedragen van het Studentenreisproduct en Overgang 2-1 keuzedag 60+.



# Algemene toelichting

## 1. Inleiding

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

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

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

- Het Nederlands OV & Spoorbeleid is leidend;
- De kwalitatieve prestaties moeten verbeteren waar dat kan en zo veel mogelijk stabiel blijven ten opzichte van de voorgaande concessie;
- De Concessie is zo veel mogelijk gericht op output-sturing en waar nodig op input. Er zijn stevige waarborgen ingebouwd om de kwaliteit van het vervoer, ondanks de uitdagende financiële omstandigheden, op een minimaal niveau te houden;
- De Concessie richt zich op de algemene dienstverlening inzake het openbaar personenvervoer en bij aanvang de Concessie omvat deze ook bepalingen rondom fietsparkeren;
- In Europese regelgeving is een beweging ingezet naar meer concurrentie op de spoormarkt. Gedurende de Concessie kan een onderzoek uitgevoerd worden op basis waarvan opnieuw tot onderhandse gunning kan worden besloten of dat het treinproduct na afloop van de Concessie kan worden ingevuld door de markt en of (delen ervan) middels een Concessie kan worden aanbesteed. In dit onderzoek staat het reizigersbelang voorop<sup>60</sup>;
- Het recht van open toegang bestaat naast de Concessie.

### 1.1 Ambitie en visie op het Nederlands OV- en spoorbeleid

Het OV-beleid hangt nauw samen met bredere maatschappelijke ontwikkelingen, zoals de grote vraag naar woningen in combinatie met opgaven wat betreft ruimtegebruik en leefbaarheid. De 'Mobiliteitsvisie 2050 Hoofdlijnennotitie'<sup>61</sup> benoemt deze samenhang, het 'recht op bereikbaarheid' voor iedereen en de noodzaak om de opgave integraal te beschouwen. Het beleid is daarom gericht op het tot stand brengen van een goed bereikbaar en samenhangend netwerk van steden en regio's, het 'Stedelijke Netwerk Nederland'<sup>62</sup>. Goede bereikbaarheid is van belang voor het welzijn en de welvaart van Nederland.

In het Toekomstbeeld OV<sup>63</sup> is de visie van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) vastgelegd voor verdere verbetering van het OV in Nederland. Kern van die ambitie is een fijnmazig OV-netwerk met een hoge frequentie van treinen tussen de steden en een goede bereikbaarheid van de landsdelen per trein. De trein is daarmee een volwaardige en aantrekkelijke manier van vervoer.

<sup>60</sup> Kamerstukken II 2022/23, 29984, nr. 1003.

<sup>61</sup> Mobiliteitsvisie 2050 hoofdlijnennotitie, bijlage bij Kamerstukken II 2022/23, 31305, nr. 388.

<sup>62</sup> Nationale Omgevingsvisie, bijlage bij Kamerstukken II 2019/20, 34682, nr. 53.

<sup>63</sup> Toekomstbeeld OV, bijlage bij Kamerstukken II 2020/21, 23645, nr. 746.



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

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

Een spoorstelsel met hoge frequenties, samenhangende treindiensten, hoge kwaliteit, een herkenbaar uurpatroon en zoveel mogelijk directe verbindingen, zijn belangrijke elementen om de samenhang van het netwerk te borgen. Hierbij hoort een hoge positieve beoordeling van de reiziger, mede omdat voldaan wordt aan de verwachte vervoervraag.

## 1.2 Volume en reikwijdte

De Concessie wordt verleend voor het HRN en heeft betrekking op verbindingen die zijn aangewezen in het Besluit hoofdrailnet, bepaald op grond van artikel 65 van de Wet. De intercitytreindienst van en naar België<sup>64</sup>, maakt in ieder geval tot aan de grens deel uit van de Concessie. De verbinding Maastricht-Luik tot de grens wordt vooralsnog meegenomen in de Concessie onder voorbehoud van eventuele decentralisatie per 2025. De treindienst tussen Roosendaal en Antwerpen tot de grens behoort tevens tot de Concessie. Met inachtneming van de voorwaarden in de Concessie rondom een intercityverbinding naar Aken kan deze treindienst worden uitgevoerd onder deze Concessie. De lange afstandsverbindingen naar Parijs, Londen en Frankfurt alsmede de intercityverbinding naar Berlijn worden niet in de Concessie opgenomen.

Ook enkele systeemtaken worden uitgevoerd binnen de Concessie. Dit soort taken, die ook breder strekken, moeten op termijn mogelijk duidelijker afgebakend worden met daarbij aandacht voor de rolverdeling tussen de Concessieverlener, NS, de Infrastructuurbeheerder en de Decentrale Vervoerder(s). De uitvoering van deze systeemtaken vindt plaats met inachtneming van de relevante bepalingen in de Spoorwegwet en in samenhang met de ambities en verantwoordelijkheidsverdeling voor stations zoals uitgewerkt in de Stationsagenda.<sup>65</sup> Dit is een agenda van NS Stations, ProRail en het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. De afspraken uit de huidige HRN-concessie met betrekking tot fietsparkeervoorzieningen worden voortgezet in de Concessie. IenW onderzoekt of deze afspraken verbeterd kunnen worden en op welke wijze deze afspraken in de toekomst mogelijk anders vastgelegd kunnen worden. De meerwaarde voor de reiziger is hierbij een voorwaarde. De sociale veiligheid op stations behoort ook tot de scope van de Concessie, omdat de veiligheid in de trein en op het station nauw met elkaar verbonden zijn.

De reikwijdte van het HRN kan gedurende de looptijd van de Concessie veranderen. Het moment hiervoor is de midterm review, wanneer de Concessieverlener kan besluiten de reikwijdte van de HRN-concessie aan te passen. Dit moet meerwaarde hebben voor de reiziger en de samenhang van het netwerk moet behouden worden. Als hiernaar onderzoek wordt uitgevoerd dient NS hieraan haar medewerking te verlenen. Als wordt besloten tot aanpassing van de reikwijdte kan dit op verschillende manieren worden georganiseerd: door een treindienst aan te besteden, te decentraliseren (bijvoorbeeld sprinterdiensten Zwolle – Groningen, Zwolle – Leeuwarden en de stoptrein Apeldoorn – Enschede, rekening houdend met het uitgangspuntenkader voor decentralisaties van treindiensten)<sup>66</sup> of de keuze te maken voor open toegang.

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

<sup>64</sup> Voor de intercitytreindienst richting België geldt dat de afspraken over de lijnvoering onder voorbehoud zijn van afspraken gemaakt met buitenlandse partijen.

<sup>65</sup> Kamerbrief bij Stationsagenda: visie voor 2040, Kamerstukken II 2022/23, 29984 en 23645, nr. 1088.

<sup>66</sup> Bijlage bij Kamerstukken II 2022/23, 29984, nr. 1001.



Beschreven is in welke tijdsperiode van de dag NS de voorgeschreven aantallen treinen mag op- en afbouwen. Na 2025 wordt de bediening uitgebreid volgens de stappen als beschreven in de Concessie om bij het einde van de Concessie te eindigen op het bedieningsniveau van het weergegeven Eindbeeld. De te zetten stappen zijn initieel optioneel, met name afhankelijk van het gereedkomen van infrastructuur en de ontwikkeling van de reizigersvraag en vanaf een bepaald moment verplicht. In 2027 wordt het Eindbeeld van de Concessie geactualiseerd. Het aantal treinen per baanvak zal na de actualisatie alleen in uitzonderlijke gevallen hoger zijn dan het nu weergegeven Eindbeeld, opgenomen in Bijlage 10, Annex 1. Het uitgangspunt bij de actualisatie is dat de frequenties ten minste de treinaantallen behelzen die horen bij het 6-basis-netwerk. Het huidige Eindbeeld is gebaseerd op onderzoek in het kader van het Toekomstbeeld OV. Naast de groei van het reizigersvervoer is er ruimte op het spoor nodig om het goederenvervoer en het internationaal vervoer te blijven faciliteren. In de vaststelling van het Eindbeeld wordt hier rekening mee gehouden. Vanzelfsprekend gelden onverkort de Europees en nationaal wettelijke regels voor de verdeling van de capaciteit op het spoor, ook als die in de toekomst wijzigen. Belangrijke ontwikkeling in dit kader is de te verwachten Europese besluitvorming over herziening van het Europeesrechtelijk kader voor capaciteitsmanagement.

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

NS heeft in een afgebakend aantal situaties flexibiliteit om af te wijken van het voorgeschreven aantal treinen. Deze situaties zijn opgenomen in de Concessie. Zo is NS onder meer bij lagere reizigersaantallen dan bij gunning verwacht, gerechtigd de Dienstregeling aan te passen op onder meer de reizigersvraag. Echter, voor de minimale bediening van stations heeft zij geen flexibiliteit, behoudens het bepaalde in artikel 8o.

### 1.3 Financieel kader

Een sterk gewijzigde situatie ten opzichte van de start van de concessieperiode 2015-2024 plaatst de ambities voor de Concessie in een ander daglicht en zorgt voor financiële en operationele uitdagingen. Dit hangt samen met de sterke daling in de geraamde reizigersaantallen, veranderingen in reispatronen, de stijging van de energieprijzen, de hogere inflatie en de intensivering van groot onderhoud en vervanging. Dat betekent dat keuzes worden gemaakt bijvoorbeeld met betrekking tot het treinaanbod op rustige momenten, juist om een kwaliteitssprong te bieden die geambieerd wordt op de momenten en trajecten waar dat nodig is. Er kan gekozen worden om kwaliteitssprongen niet plaats te laten vinden bij aanvang van de Concessie maar enkele jaren later. Tegelijkertijd wil de Concessieverlener het kwaliteitsniveau binnen de nieuwe financiële werkelijkheid zo veel mogelijk behouden.

## 2. Beleidsdoelen

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

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

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

### 2.1 Doel 1 – het bieden van een zo goed mogelijk vervoerproduct aan de reiziger

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

- 'Algemeen Klantoordeel'



- 'Zitplaatskans in de Spits tweede klas', 'Zitplaatskans in het Dal tweede klas', 'Aantal drukke treinen per week in de Spits', 'Impactvolle verstoringen veroorzaakt door NS', 'Reizigerspunctualiteit 3 min HRN', 'Reizigerspunctualiteit 10 min HRN'.
- 'Kwaliteit Reisinformatie inclusief verstoringen'
- 'Klantoordeel Sociale Veiligheid'
- 'Vermeden CO<sub>2</sub>-uitstoot'

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

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

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

### Verkoop via derden

Het Beleidsdoel Deur-Tot-Deur Reis is in de Concessie beschreven als een zo drempelloos mogelijke reis, waarin de reiziger zo optimaal en makkelijk mogelijk gebruik kan maken van de verschillende modaliteiten in combinatie met elkaar. De Concessieverlener wil met het mogelijk maken van de verkoop en betaling van kaarten via derden (door bijvoorbeeld MaaS-dienstverleners, waaronder aanbieders van zakelijke mobiliteitsdiensten) een bijdrage leveren aan het optimaliseren van een zo drempelloos mogelijke deur-tot-deurreis voor de reiziger, de ontwikkeling van duurzame mobiliteit en het verhogen van de bezetting in het OV. Daarbij wordt aangesloten bij de sectorbrede afspraken die met de Decentrale Overheden zijn gemaakt. Dat betekent dat NS moet voldoen aan de MaaS-waardige bestekeisen versie 3.0 die door de concessieverlenende overheden binnen het NOVB zijn vastgesteld. Voordat er een nieuwe versie wordt vastgesteld, wordt de financiële impact op de Concessie en de impact op de NS-reiziger onderzocht. Met NS worden vervolgens afspraken gemaakt hoe zij aan deze nieuwe eisen zal gaan voldoen, al dan niet via een eigen referentieaanbod van NS. Een compensatiemechanisme mitigeert eventueel negatieve uitkomsten.

### Samenwerking

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

### Ontwikkeling ticketing

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

## 2.3 Doel 3 – het maatschappelijk optimaal benutten van de publieke investeringen in het spoorstelsel als geheel

De Concessie stuurt op het maatschappelijk optimaal benutten van gemaakte investeringen in het spoorstelsel. Dit vindt deels plaats door de wijze waarop het volume, en daarmee de te maken productstappen, zijn voorgeschreven. Daarnaast eist de Concessie dat NS, de Concessieverlener en de Infrastructuurbeheerder een afsprakenkader vaststellen dat inzichtelijk

maakt en zoveel mogelijk borgt dat nieuw aan te schaffen materieel en gemoderniseerd materieel op de (geplande) infrastructuur inzetbaar is, rekening houdend met de actuele Dienstregeling qua snelheid en frequentie en de technische specificaties van de infrastructuur.

#### 2.4 Doel 4 – het komen tot een verbeterde sturings- en verantwoordingsrelatie tussen de Concessieverlener en de concessiehouder

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

De Concessie creëert meer transparantie over het presteren van NS. Daartoe is een specifiek Concessie Informatie Systeem (CIS) gebaseerd op MIPOV voorgeschreven. Het doel is de beschikbaarheid van informatie, en data over de activiteiten die NS verricht binnen de scope van de Concessie te verbeteren. Dit ondersteunt onder andere de verdere ontwikkeling van de sturingsrelatie en de transparantie tussen IenW als Concessieverlener en NS. Dit is ook vereist om de rol van IenW als beleids- en systeemverantwoordelijke voor het spoorstelsel als geheel slagvaardig in te vullen. Verder wordt aandacht besteed aan transparantie richting derden en publiek. Door bepaalde informatie expliciet voor Decentrale Overheden beschikbaar te maken kan tot een betere afstemming van regionale mobiliteitsstromen en een betere benutting van het spoorstelsel worden gekomen. Dit bevordert tevens de samenwerking tussen het Rijk, Decentrale Overheden en NS. NS is verplicht informatie ter beschikking te stellen die noodzakelijk is voor het toezicht op de uitvoering van de Concessie en informatie die nodig is ten behoeve van de beleidsmatige ontwikkeling van het openbaar vervoer per trein. Hierbij wordt rekening gehouden met de geldende wet- en regelgeving.

### 3. Tarieven, financiën en financiële verantwoording

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

NS krijgt de ruimte om per 1 januari 2025 en per 1 januari 2026 de tarieven extra op te hogen, bovenop de reguliere indexatie die NS dan op grond van artikel 30 doorvoert. De reden hiervoor is onder meer dat in 2021, 2022 en 2023 de kosten van NS, net als van andere vervoerbedrijven, sterk zijn toegenomen, maar de tarieven in die jaren slechts beperkt konden meestijgen. De verwachting is dat de kosten in 2024 ook zullen stijgen en dat voor dat jaar de tarieven niet worden verhoogd.<sup>67</sup> Verder krijgt NS ruimte de financiële impact van sterk stijgende energiekosten (die de CPI-ontwikkeling overstijgen) in de tarieven te verwerken.

In de nieuwe concessieperiode mag NS voorstellen doen voor een nieuw tariefstelsel, waarin differentiatie naar tijd en/of plaats een uitdrukkelijke rol heeft. De bedoeling is dat reizen op drukke momenten en op drukke trajecten duurder wordt; de tarieven in rustige treinen worden juist lager. Een nieuw tariefstelsel moet dus bijdragen aan het verminderen van de drukte in de trein en de vergroting van het reiscomfort. Het nieuwe tariefstelsel moet aan een aantal eisen voldoen, bijvoorbeeld om de betaalbaarheid voor de NS-reiziger te borgen en ervoor te zorgen dat informatie verstrekt aan de NS-reiziger over tarieven transparant en navolgbaar is. Ook heeft NS aandacht voor eventuele negatieve effecten voor reizigersgroepen die de reiskosten niet vergoed krijgen en niet de keuze hebben om de spits te mijden. Invoering van een nieuw tariefstelsel moet gepaard gaan met een zorgvuldig consultatie- en implementatieproces, waarbij de Concessieverlener het voorstel van NS pas kan goedkeuren als de Tweede Kamer in de gelegenheid is geweest om zich over het voorstel uit te spreken.

<sup>67</sup> Kamerstukken II 2023/24, 36410, nr. 29.

Het is belangrijk dat NS zich als concessiehouder verantwoordt over de financiële prestaties op het HRN. Daarom wordt NS, net als in de ‘concessie voor het hoofdrailnet 2015-2025’, verplicht om jaarlijks voor 1 april een financiële verantwoording aan de Concessieverlener te sturen. Ook moet NS ieder jaar voor 1 april een financiële prognose opleveren voor het lopende jaar en de drie daaropvolgende jaren. De financiële verantwoording en de financiële prognose moeten voorzien zijn van een toelichting waarbij NS onder meer ingaat op de gehanteerde reikwijdte, uitgangspunten en aannames. De specifieke vereisten zijn uitgewerkt in de bijlagen 5A tot en met 5D van de Concessie.

## 4. Juridische context

Deze vervoerconcessie staat niet op zichzelf en moet worden gezien binnen de context van de relevante Europese en nationale juridische kaders. De gunning van de Concessie vindt plaats binnen de kaders die in de Europese regelgeving zijn vastgelegd. Het gaat daarbij met name om de Europese verordening die regels stelt aan de gunning van openbare dienstcontracten, de PSO-verordening. Daarnaast is ook de Europese richtlijn van belang die de regels vastlegt voor het recht op toegang voor treindiensten in de lidstaten (open toegang), de zogenaamde SERA richtlijn (Richtlijn 2012/34/EU, zoals gewijzigd door Richtlijn 2016/2370/EU).

### 4.1 Europese regelgeving

De Concessie dient verleend te worden overeenkomstig hetgeen is bepaald in de voornoemde PSO-verordening. Deze verordening geeft kaders in geval ter uitvoering van een openbare dienstverplichting een exclusief recht wordt verleend en bevat onder meer regels onder welke omstandigheden compensatie kan worden gegeven voor de uitvoering van een openbare dienstverplichting. Ten behoeve van een dergelijk recht op compensatie en van het verlenen van een exclusief recht dient een openbare dienstcontract te worden gesloten. Deze Concessie is zo'n openbare dienstcontract. Daarbij moet NS op grond van de PSO-verordening een gescheiden boekhouding voeren tussen Concessie-activiteiten en andere commerciële activiteiten. De PSO-verordening geeft voorts onder andere regels over de maximale duur van een concessie. Op basis van het overgangsrecht bij artikel 5, zesde lid PSO-verordening, mogen openbare dienstcontracten tot en met 24 december 2023 zonder meer onderhands worden gegund met een maximale looptijd van 10 jaar. Naar aanleiding van de motie Minhas<sup>68</sup> heeft de ACM onderzoek<sup>69</sup> gedaan naar de vraag in hoeverre er sprake is van een gelijk speelveld voor mobiliteitskaartaanbieders.

Naast de PSO-verordening is onder andere van belang de Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers (PbEU 2021, L 172) (hierna: Verordening passagiersrechten spoor). Met deze verordening wordt een verbetering van het treinvervoer verwacht ten opzichte van andere vervoerwijzen om zodoende het aandeel van treinvervoer te vergroten. De Verordening passagiersrechten spoor stelt specifieke kwaliteitseisen aan spoorwegondernemingen bij het aanbieden van treindiensten. Dergelijke kwaliteitseisen hebben onder andere betrekking op reisinformatie, reisassistentie en vervoerbewijzen.

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

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

<sup>68</sup> Kamerstukken II 2022/23, 23645, nr. 777.

<sup>69</sup> Onderzoek ACM, Gelijk speelveld voor bedrijvenkaartaanbieders, ACM/UIT/594633.



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

#### 4.2 Nationale wet- en regelgeving

De Wet schetst het kader voor de verlening en uitvoering van concessies voor het verrichten van openbaar vervoer per trein. Uit artikel 19, eerste lid, van de Wet volgt dat in beginsel zonder concessie het verrichten van openbaar vervoer niet is toegestaan. Echter, artikel 19a biedt, ter implementatie van afdeling 4 van de SERA-richtlijn, de mogelijkheid voor spoorwegondernemingen om zonder concessie toegang te krijgen tot de spoorweginfrastructuur. Dit dient te gebeuren onder eerlijke, niet-discriminerende en transparante voorwaarden. Bovendien mag opentoeegangvervoer niet ten koste gaan van het economisch evenwicht van de Concessie. Het recht op open toegang verstoort het economische evenwicht indien de nieuwe treindienst (aangeboden in open toegang) een negatieve impact heeft op minstens één van de volgende onderdelen: (i) de rentabiliteit voor NS en/of (ii) de netto kosten voor de Concessieverlener. De ACM voert deze analyse uit<sup>70</sup>. Artikel 20, eerste lid, van de Wet regelt de bevoegdheid van de minister tot het verlenen van concessies voor openbaar vervoer per trein. Aangezien het in casu een concessie voor het HRN betreft, is hoofdstuk III, paragraaf 5, van de Wet van belang wat de reikwijdte en procedure tot verlening betreft.

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

De Wet bevat daarnaast ook belangrijke bepalingen met betrekking tot handhaving. Zo kan ingevolge artikel 32, vijfde lid, van de Wet het voorschrift aan de concessie worden verbonden dat NS, indien NS tekortschiet in het verrichten van bepaalde prestaties, gehouden is een geldsom te voldoen. Voor het overige vormt artikel 34, eerste lid, van de Wet, een belangrijke basis voor handhaving. Uit dat artikel volgt dat een concessiehouder verplicht is openbaar vervoer te verrichten volgens hetgeen in de Concessie is bepaald en dat hij de daaraan verbonden voorschriften dient na te leven. Het (publiekrechtelijke) handhavingsinstrumentarium uit de Algemene wet bestuursrecht dat ter beschikking staat aan de Concessieverlener om naleving af te dwingen is ook in de Wet verder geborgd: overleg- en informatieplicht; last onder dwangsom of bestuursdwang; gedeeltelijke of gehele intrekking van de concessie (ultimum remedium)<sup>71</sup>, zie paragraaf 6.3 'Publiekrechtelijk handhavingsinstrumentarium' van deze toelichting.

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

## 5. Totstandkoming van de Concessie

De totstandkoming van de Concessie volgt de procedure als vastgelegd in de Wet. Op hoofdlijnen werkt een onderhandse gunning voor het HRN middels de procedure zoals samengevat in Figuur 1. De procedure begint met het opstellen van een beleidsvoornemen op basis waarvan een programma van eisen wordt opgesteld. Welke op haar beurt weer dient als basis voor de ontwerp Concessie, waarna de definitieve gunning plaatsvindt. Op verschillende momenten in dat proces is er een

<sup>70</sup> ACM, 'Methodiek voor de analyse van het economisch evenwicht op het spoor', geraadpleegd via: Methodiek voor de analyse van het economisch evenwicht op het spoor (acm.nl).

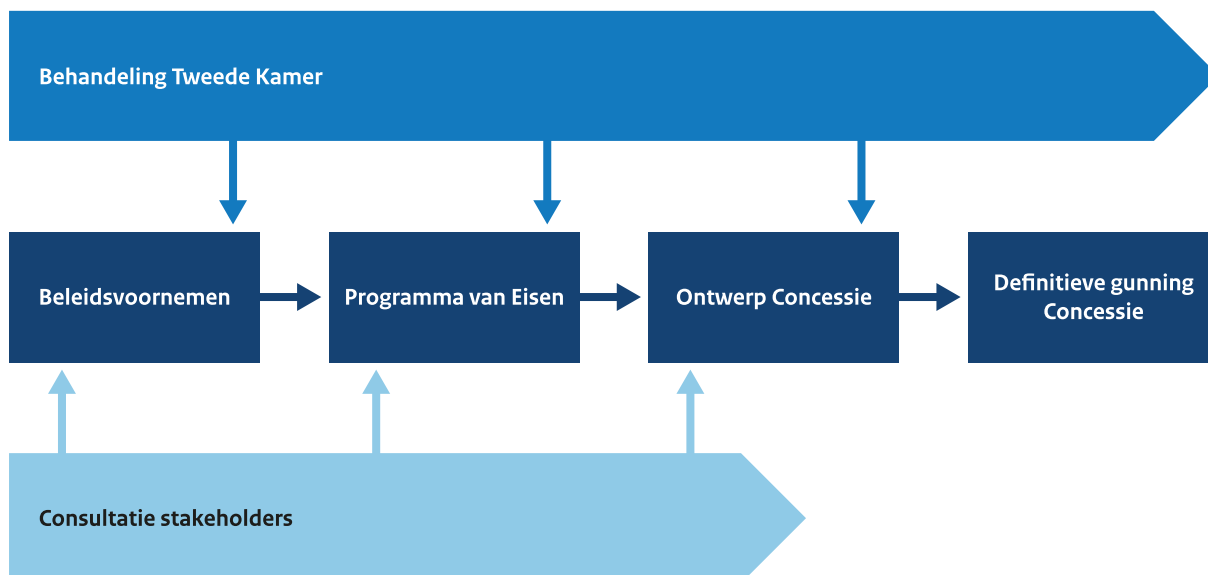
<sup>71</sup> Kamerstukken II 2014/15, 29984, nr. 585.





brede groep partijen betrokken, waaronder Consumentenorganisaties en de Infrastructuurbeheerder. Op verschillende momenten zijn de beleidsmatige overwegingen en de ontwerp Concessie voorgelegd aan de Tweede Kamer. Daarbij zijn er enkele bekendmakingsvereisten conform de PSO-verordening.

Figuur 1, Uitwerking van de wettelijk voorgeschreven processtappen volgens de Wet



#### Beleidsvoornemen

De eerste stap in het proces is het vaststellen van het beleidsvoornemen. In het beleidsvoornemen zijn de te realiseren eisen, ambities en voorwaarden vastgesteld die horen bij het gunnen van de Concessie. De Wet schrijft voor, in artikel 66, derde lid, om Consumentorganisaties hierin te betrekken. De Infrastructuurbeheerder is tevens betrokken. Daarnaast heeft lenW tijdens het opstellen van het concept beleidsvoornemen verschillende partijen uit de OV-sector de gelegenheid geboden te reageren. Aanvullend op de wettelijke eis is er door de staatssecretaris bewust voor gekozen om een bredere groep stakeholders te betrekken dan de Wet voorschrijft. Op deze manier zijn de maatschappelijke behoeften opgehaald die spelen bij stakeholders, decentrale overheden, vertegenwoordigers van reizigers en andere vervoerders. Op basis hiervan zijn verscheidene varianten en beleidskeuzen uitgewerkt, deze zijn vervolgens getoetst op uitvoerbaarheid en samenhang door NS. Het resulterende beleidsvoornemen<sup>72</sup> is gedeeld met de Kamer op 29 juni 2021. In de vervolgstap, het opstellen van het Programma van Eisen (hierna: PvE), zijn de reacties van deze partijen nader bezien.

#### Programma van Eisen

De volgende stap, zoals voorgeschreven in artikel 44 van de Wet, is het opstellen van het PvE. Deze dient als opmaat naar een Concessie met een maatschappelijke meerwaarde. Hierin zijn de eisen, ambities en voorwaarden, zoals gesteld in het beleidsvoornemen, nader uitgewerkt. Bij het opstellen van het PvE is dezelfde brede groep stakeholders geconsulteerd als die bij het opstellen van het beleidsvoornemen. Deze groep heeft op de diverse hoofdthema's door middel van thematafels en een schriftelijke consultatie van het PvE geholpen om te komen tot een gedragen Concessie. De middels dit proces opgestelde conceptversie van het PvE is vervolgens ter behandeling aan de Kamer voorgelegd. Op basis van dit stuk heeft er een commissiedebat plaatsgevonden op 1 november 2022<sup>73</sup>.

#### Ontwerp Concessie en gunning

Ingevolge de PSO-verordening (artikel 7, tweede lid) moet in verband met de vereiste transparantie in het Publicatieblad van de Europese Unie informatie met betrekking tot de voorgenomen onderhandse concessieverlening worden bekendgemaakt, onder meer over de diensten en de gebieden waarop de onderhandse verlening potentieel betrekking heeft. Op 23 december 2022 is de bekendmaking van de voorgenomen concessieverlening gepubliceerd in het EU-Publicatieblad.<sup>74</sup> Na

<sup>72</sup> Kamerstukken II 2021/22, 29984, nr. 930.

<sup>73</sup> Kamerstukken II 2022/23, 29984, nrs. 1003 en 1073.

<sup>74</sup> <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:728472-2022:TEXT:NL:HTML&src=0>.



een schriftelijk overleg in de Tweede Kamer, en verwerking van herzieningen van het PvE, is er een herziene versie van het PvE<sup>75</sup> opgesteld. Dit document vormt de basis voor de ontwerp Concessie welke in dialoog met NS is opgesteld. Volgens artikel 27a van de Wet wint de Concessieverlener advies in bij ProRail, als Infrastructuurbeheerder, bij het verlenen van een Concessie. Daarom is vervolgens het concept van de ontwerp Concessie aangeboden aan de Infrastructuurbeheerder voor een schriftelijke consultatieronde. Ook is dezelfde groep stakeholders als bij het PvE betrokken bij een schriftelijke consultatieronde. De consultatiereacties zijn vervolgens afgewogen en verwerkt. Op grond van artikel 64, vierde lid, van de Wet is de ontwerp Concessie aan beide Kamers voorgelegd. Na deze behandeling door de Kamers werd het mogelijk om over te gaan tot de definitieve gunning van de Concessie. De Concessie is verleend door de Concessieverlener, tenzij NS na bekendmaking van het voorgenomen besluit binnen vier dagen kenbaar maakt de Concessie niet zonder voorbehoud te aanvaarden (artikel 29a van de Wet). De Concessie treedt in werking op 1 januari 2025. Binnen een jaar na de concessieverlening wordt de ingevolge de PSO-verordening vastgestelde informatie over de concessieverlening in het EU-Publicatieblad gepubliceerd, zoals bijvoorbeeld de looptijd van de concessie en de kwaliteitsdoelstellingen (zie artikel 7, derde lid, PSO-verordening).

## 6. Sturing en beheer van de Concessie

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

### 6.1 Prestatiesturing

De Concessie bevat een gerichte set concrete Prestatie-Indicatoren, die erop is gericht dat de prestaties van NS bijdragen aan de invulling van de beleidsdoelen. Uitgangspunt is sturen op behoud van de prestaties en waar mogelijk verbetering hiervan gedurende de concessieperiode. Daarbij wordt onderscheid gemaakt naar sturing gericht op het garanderen van een basis prestatieniveau (via Bodemwaarden) en sturing gericht op het verbeteren van het prestatieniveau (Streefwaarden). Bij de prestatiesturing hoort beoordeling op de afgesproken waarden; wanneer deze niet gehaald worden volgt een malus. Bij het behalen van de Streefwaarden volgt een bonus. De Bodemwaarden en Streefwaarden die nu in de Concessie worden opgenomen zijn van kracht tot en met 2029. Als onderdeel van de midterm review in 2029 worden nieuwe Bodem- en Streefwaarden bepaald voor de periode tot 2033, welke instemming van de NS behoeven. De Prestatie-Indicatoren sturen in eerste instantie op het behalen van een landelijk gemiddelde. Daar waar relevant en technisch mogelijk biedt NS ook een gedifferentieerd inzicht, zodat niet alleen landelijke cijfers beschikbaar zijn, maar ook bijvoorbeeld per reisrelatie. Naast de Prestatie-Indicatoren zijn er Informatie-Indicatoren opgenomen in de Concessie. Voor deze indicatoren zijn geen Bodem- en Streefwaarden opgenomen, en is er geen bonus of malus verbonden aan de prestatie. Deze indicatoren dienen daarom als een informatiebron om inzicht te krijgen en hierover het gesprek te kunnen voeren met de NS. Zowel de Prestatie-Indicatoren als de Informatie-Indicatoren dienen te worden gepubliceerd in de verantwoordingsrapportages, en vormen onderdeel van de verantwoordingscyclus. Een overzicht van de Prestatie-Indicatoren en Informatie-Indicatoren, en de daarbij afgesproken Bodem- en Streefwaarden voor de eerste helft van de Concessie zijn opgenomen in Bijlage 1.

### 6.2 Vervoerplan- en verantwoordingscyclus

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

<sup>75</sup> Kamerstukken II 2022/23, 29984, nr. 1077.



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

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

### 6.3 Interventiemenu

Met het interventiemenu geeft de Concessieverlener invulling aan haar beleidsdoel om tot een verbeterde sturings- en verantwoordingsrelatie te komen tussen de Concessieverlener en NS. Het interventiemenu geeft de Concessieverlener handvatten op welke wijze interventie-instrumenten kunnen worden ingezet. Met het interventiemenu beoogt de Concessieverlener een vooraf opgezette en voorspelbare structuur te bieden, om te interveniëren in het geval prestaties van NS achterblijven. De mogelijk in te zetten interventie-instrumenten zijn beschreven in het beheerprotocol, alsmede het werkproces bij (een signaal van) een tekortkoming in de naleving van de Concessie.

#### Agendering

In het geval van (een signaal van) een tekortkoming in de naleving van de Concessie wordt het betreffende onderwerp geagendeerd binnen de gebruikelijke overlegstructuur tussen de Concessieverlener en NS. Het agenderen kan door een van beide partijen (Concessieverlener en NS) worden gedaan, waarna partijen met elkaar in overleg gaan om te bezien of (een signaal van) een tekortkoming herkend wordt en een oplossing en of actie geformuleerd kan worden.

#### Verbeterplan

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

#### Programma

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

#### Publiekrechtelijk handhavinginstrumentarium

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



### Benchmark en audit

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

## 7. Leeswijzer

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

# Artikelsgewijze toelichting

## Artikel 2. Reikwijdte en opgave voor NS

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

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

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

## Artikel 3. Bediening nieuwe stations

De totstandkoming van een nieuw station is het resultaat van overleg tussen verschillende partijen waaronder initiatiefnemer, vervoerder, Concessieverlener en Infrastructuurbeheerder. Het 'van toepassing zijnde afsprakenkader', bedoeld in het tweede lid, is vastgelegd in 'Nieuwe stations, nieuwe passagiers'<sup>76</sup>. Het afsprakenkader kan door partijen in gezamenlijkheid worden gewijzigd. Wanneer de betrokken partijen in gezamenlijk overleg in de landsdelige tafel vaststellen dat er sprake is van een haalbaar stationsproject, waarbij de kosten zijn gedekt en de bedieningsgarantie is afgegeven, zal in het kader van het Meerjarenprogramma Infrastructuur Ruimte en Transport (MIRT) worden besloten over het aan de Infrastructuurbeheerder verlenen van de planstudieopdracht en de aanleg van het station. De Concessieverlener bepaalt vervolgens dat het betreffende nieuwe station wordt toegevoegd aan Bijlage 7. In overleg met NS wordt de mate van de minimale stationsbediening nader bepaald.

In uitzonderlijke gevallen kan het, vanwege bij het verlenen van deze Concessie onvoorziene redenen, onwenselijk zijn om voor een bepaald station een bedieningsgarantie af te geven, hoewel aan de in dit artikel genoemde criteria is voldaan. In die gevallen kan de Concessieverlener NS desgevraagd een ontheffing verlenen op grond van artikel 80.

## Artikel 4. Kort grensoverschrijdend verkeer

Uitgangspunt is om de treindienst Roosendaal - Antwerpen verder te ontwikkelen; de door rijk en regio gedeelde ambitie omtrent deze treindienst is uiteengezet in de Kamerbrief over internationaal spoorvervoer van 12 september 2022<sup>77</sup>. NS deelt de ambitie om de treindienst verder te ontwikkelen middels het verhogen van de frequentie en/of het verkorten van de reistijd, wanneer de techniek en de veiligheid dit toelaten.

Beoogd wordt om vanaf een nader te bepalen moment in de eerste helft van 2024 de verbinding genoemd in het tweede lid als een drielandentrein uit te voeren, waarbij een koppeling geldt tussen de huidige verbinding Maastricht – Luik en de verbinding Maastricht – Aken uit de regionale concessie Limburg<sup>78</sup>.

<sup>76</sup> Kamerstukken II 2010/11, 31801, nr. 19.

<sup>77</sup> Kamerstukken II 2022/23, 29984, nr. 994.

<sup>78</sup> Kamerstukken II 2022/23, 29984, nr. 1093.



Voor de intercity Aken is een gefaseerde aanpak afgesproken<sup>79</sup>. Er wordt ingezet op een volwaardige intercity-verbinding Eindhoven – Aken, zodra de infrastructuur daarvoor gereed is en er overeenstemming is over onder meer lijnvoering en financiering. Daarnaast werkt NS, binnen de wettelijke mogelijkheden, mee aan een mogelijke oplossing voor de dagranden voor de periode totdat de infrastructuur gereed is. In de Concessie is ruimte geboden voor de ontwikkeling van een volwaardige (patroonmatige) intercityverbinding Eindhoven – Aken.

### Artikel 5. Verbindingen naar België

Dit artikel ziet op de internationale treindiensten naar Brussel. Naar aanleiding van de afstemming met buitenlandse partijen als genoemd in het derde lid, kunnen de concessieverplichtingen in overleg tussen de Concessieverlener en NS met betrekking tot de verbinding naar Brussel aangepast worden en daarmee meer in lijn gebracht worden met de verplichtingen voor binnenlandse treindiensten.

De vervoersprijzen voor grensoverschrijdende treinreizen komen tot stand in bilaterale afspraken tussen NS en de buitenlandse partnervoerders. Voor internationale treinreizen geldt de tariefstructuur voor Non-Integrated Reservation Tickets, als vastgesteld in Special Conditions of International Carriage (SCIC) for Journeys using Non (Integrated) Reservation Tickets (NRT) van de Internationale Spoorwegunie (UIC). Voor de binnenlandse reizen waarbij gebruik gemaakt wordt van de grensoverschrijdende treindiensten gelden de reguliere binnenlandse tarieven.

### Artikel 6. Voorzieningen grensoverschrijdende verbindingen

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

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

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

### Artikel 8. Vaststelling volume

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

Het volume kan tijdens de looptijd van de Concessie groeien, waarbij onderscheid is gemaakt tussen ‘vastgelegde stappen’ en ‘overige stappen’. De vastgelegde stappen zijn stappen uit het Programma Hoogfrequent Spoor. NS is gerechtigd vanaf de in Bijlage 10 vermelde jaartallen de vastgelegde stappen te rijden. Vanaf bepaalde, in de bijlage opgenomen jaartallen is zij hiertoe verplicht. De ‘overige stappen’ is NS gerechtigd, maar tot 2033 niet gehouden te zetten, vanaf de jaartallen die zijn genoemd in Bijlage 10.

De frequenties zoals opgenomen in het Eindbeeld (die in principe de maximum frequenties per baanvak vormen) zijn gebaseerd op de studie ‘Toekomstbeeld OV 2030-2035’. In deze studie zijn verschillende lijnvoeringsmodellen ontworpen om geprognosticeerde knelpunten uit de IMA (2021) in het WLO-Hoog scenario (bij het 6Basis-netwerk) te verminderen en/of op te lossen. Vanuit de studie ‘Toekomstbeeld OV 2030-2035’ is geen keuze gemaakt voor een specifiek

<sup>79</sup> Kamerstukken II 2022/23, 29984, nr. 1098.



lijnvoeringsmodel of aanvullende frequentieverhogingen (bovenop 6Basis). Daarom is in het Eindbeeld de maximale benodigde frequentie van de onderzochte oplossingen in 'Toekomstbeeld OV 2030-2035' opgenomen, daar waar een dusdanige frequentieverhoging ook denkbaar is in de periode tot 2033 (einde Concessie). Voor de aangegeven extra treinen in geval van vervoerknelpunten in de periode tot en met 2033 zal, na de actualisatie in 2027, een uitwerking van de Dienstregeling (rekening houdend met goederenpaden en eventueel internationale paden) en (kleinere) inframaatregelen (inclusief overige maatregelen) nodig zijn. Het betreft kleinere maatregelen gezien het feit dat uitvoering tot 2033 mogelijk moet zijn. Onverminderd geldt hierbij dat NS extra treinen alleen kan en mag rijden indien de infrastructuur dit toelaat, en dat de Concessieverlener op geen enkele wijze verplicht is om tot aanvullende infrastructuur te besluiten.

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

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

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

Het vijfde lid beschrijft de mogelijkheden van NS om een lager volume te rijden, bijvoorbeeld als de vervoervraag dat rechtvaardigt binnen dit onderdeel. In geval van evenementen mag NS ook minder treinen rijden dan voorgeschreven. Dit is het gevolg van netwerkeffecten. In de praktijk gaat het vooral om het aanpassen van stoppatronen en komt het weinig voor dat frequenties lager worden. In onderdeel c is beschreven dat indien de vervoervraag dit rechtvaardigt, NS onderbouwd mag afwijken van het volume. NS neemt deze afwijkingen op in het Productiemodel. Hierin geeft zij ook aan voor welke periode zij verwacht een lager volume te rijden. NS dient de Concessieverlener hierover tijdig, middels de vertrouwelijke bijlage nader te informeren. Het onderdeel c is beperkt tot 9 procent van het totaal aantal treinkilometers op jaarbasis zoals volgt uit de onderdelen 1a tot en met 1d van Bijlage 10.

NS dient aan de Concessieverlener aan te tonen dat de vervoervraag het volume niet rechtvaardigt. Uitgangspunt daarvoor zijn de vervoersprognoses waarop het volume van de Concessie is gebaseerd van het desbetreffende jaar. De Concessieverlener kan deze onderbouwing laten toetsen om te bepalen of de onderbouwing voldoet. Wanneer de Concessieverlener meent dat de onderbouwing onvoldoende of niet juist is, maakt de Concessieverlener dat kenbaar en treden NS en de Concessieverlener in overleg. NS en de Concessieverlener proberen allereerst te zoeken naar een gezamenlijk standpunt of de afwijking gerechtvaardigd is. Mocht dit niet tot een positieve uitkomst leiden, dan zal naar een oplossing worden gezocht. Deze oplossing kan zijn dat de Dienstregeling wordt aangepast, waarbij de maakbaarheid en Prestatie-Indicatoren een belangrijke rol spelen. Ook kan bijvoorbeeld artikel 76, negende lid, worden toegepast.

Ten overvloede zij opgemerkt dat tekorten aan personeel of materieel of andere operationele beperkingen in geen geval reden zijn om gebruik te kunnen maken van het vijfde lid, onderdeel c.

Een voorbeeld van een seizoens- of weersafhankelijke Dienstregeling als beschreven in het vijfde lid, onderdeel d, is de zomerdienstregeling waar NS in de hoogzomer minder spitstreinen rijdt. Dit kan echter ook op andere trajecten gelden.

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

Het zevende lid beschrijft dat NS ingrijpende afwijkingen op grond van het vierde en vijfde lid meldt die ten tijde van het Productiemodel nog niet bekend zijn en dat het proces uit het vijfde lid, onderdeel c, van toepassing is wanneer het wijzigingen betreft die voortvloeien uit dit onderdeel. NS en de Concessieverlener treden bij toepassing van het zevende lid in overleg over de toepassing van de doorlooptijden, want deze kunnen in dit geval anders zijn dan de gehanteerde doorlooptijd in artikel 8, vijfde lid, onderdeel c.

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

### **Artikel 9. Logistieke prestatie-eisen**

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

### **Artikel 10. Vervangend vervoer bij werkzaamheden**

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

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

### **Artikel 11. Vervangend vervoer bij treindienstverstoringen**

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



## Artikel 12. Vervoerscapaciteit

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

De overgang van zitplaatskans naar zitplaatstijd wordt uiterlijk gemaakt met de midterm review. Tot die overgang wordt zitplaatstijd alvast gemonitord in de vorm van een Informatie-Indicator.

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

Bij het vaststellen van de Bodem- en Streefwaarden voor de Prestatie-Indicatoren 'Zitplaatskans in de Spits tweede klas' en 'Zitplaatskans in het Dal tweede klas' is rekening gehouden met de invoering van een nieuw, gedifferentieerd tariefstelsel in de eerste helft van de concessieperiode. In artikel 30, negentiende tot en met vierentwintigste lid, is uitgewerkt welke stappen doorlopen moeten worden voor de invoering van zo'n gedifferentieerd tariefstelsel. Als er in 2026 geen gedifferentieerd tariefstelsel is ingevoerd en de Concessieverlener en NS het eens zijn dat er ook geen zicht is op de invoering ervan op korte termijn, bepalen de Concessieverlener en NS hoeveel lager de Bodem- en Streefwaarde voor de Prestatie-Indicator 'Zitplaatskans in de Spits tweede klasse' worden en gaan zij in gesprek over aanpassing van de Bodem- en Streefwaarde voor de Prestatie-Indicator 'Zitplaatskans in het Dal tweede klasse'. Dit geldt alleen indien NS uiterlijk op 1 juli 2025 een uitgewerkt voorstel voor een nieuw, gedifferentieerd tariefstelsel aan de Concessieverlener heeft voorgelegd, als bedoeld in artikel 30, eenentwintigste lid, eerste volzin, en heeft aangegeven hoe zij is omgegaan met een advies van Consumentenorganisaties en de uitkomst van de gesprekken met Decentrale Vervoerders en Decentrale Overheden. Als in de periode tot aan de midterm review vervolgens alsnog een gedifferentieerd tariefstelsel wordt ingevoerd, gelden vanaf het eerstvolgende kalenderjaar de Bodem- en Streefwaarden zoals bij gunning van de Concessie opgenomen in Bijlage 1.

## Artikel 13. Spreiden

Vervoer per spoor heeft, net als andere modaliteiten, te maken met een piekbelasting. Een betere spreiding van de NS-reizigers over de dag en verhoudingsgewijs meer NS-reizigers buiten de Spitsuren leidt én tot een hogere kwaliteit voor de NS-reiziger én kan leiden tot een efficiëntere bedrijfsvoering voor NS. Met dit artikel wil de Concessieverlener borgen dat NS een actieve rol speelt bij de spreidingsmaatregelen, door communicatiemaatregelen en het maken van concrete afspraken met bijvoorbeeld werkgevers, onderwijsinstellingen en relevante overheidsorganisaties. De door NS op te nemen maatregelen in het Vervoerplan zoals bedoeld in dit artikel, dienen bepaald reisgedrag te stimuleren, zodanig dat de inzet van die maatregelen effect heeft op spreiding. NS heeft in de samenwerking met Decentrale Overheden en Decentrale Vervoerders aandacht voor de eventuele ongunstige (regionale) effecten van de te nemen maatregelen op grond van dit artikel. Tot slot biedt de Concessie ruimte om ten behoeve van spreiding van NS-reizigers de tarieven te differentiëren, binnen de kaders zoals vastgelegd in artikel 30, negentiende tot en met het vierentwintigste lid.

NS moet de resultaten van de maatregelen voor het spreiden van NS-reizigers onderzoeken en maakt deze op hoofdlijnen bekend in het Vervoerplan. Om te borgen dat ook andere partijen kunnen leren van de opgedane ervaringen, deelt NS de onderzoeksresultaten, voor zover niet bedrijfsvertrouwelijk, op verzoek van de Concessieverlener met deze relevante partijen genoemd in het derde lid. Onder de te delen onderzoeksresultaten worden uitdrukkelijk niet brondocumenten bedoeld. Met 'overige landelijke afspraken' in het vijfde lid worden alleen kaders of afspraken bedoeld waar NS invloed op kan uitoefenen.

## Artikel 14. Punctualiteit en uitval

De Concessieverlener vraagt de expliciete aandacht van NS voor een betrouwbaar vervoerproduct door te sturen op de Prestatie-Indicator 'Impactvolle verstoringen veroorzaakt door NS' en de overige in het eerste lid genoemde Prestatie-Indicatoren over reizigerspunctualiteit en kwaliteit van aansluitingen.





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

### **Artikelen 15 tot en met 18: Toegankelijkheidsartikelen**

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

Voor internationale treinen is het uitgangspunt dat deze toegankelijk zijn volgens de bij toelating geëiste Europese toegankelijkheidsnormen. Voor grensoverschrijdende reizen gelden de bepalingen in Verordening passagiersrechten spoor. NS-reizigers die een grensoverschrijdende reis maken met een trein die valt onder de Concessie, krijgen te maken met andere voorwaarden voor reisassistentie dan bij binnenlandse treindiensten, waaronder de aanmeldtijd en veelal met andere omstandigheden ten aanzien van de toegankelijkheid van het materieel (ook op het binnenlandse deel van de reis). De reden hiervoor is dat de exploitatie van die treindiensten plaatsvindt in samenwerking met buitenlandse vervoerders. Hierdoor heeft NS beperkte invloed op voormelde voorwaarden en omstandigheden. Voor het in- of uitstappen op het buitenlandse station is desbetreffende vervoerder verantwoordelijk voor de reisassistentie. Bij inwerkingtreding van de Concessie is de aanmeldtijd voor reisassistentie voor grensoverschrijdende reizen 24 uur (Verordening passagiersrechten spoor). Aanvullend op de bestaande nationale en Europese wet- en regelgeving wordt van NS geëist zich in te spannen de analoge en digitale toegankelijkheid van treinreizen te verbeteren en zich aan te sluiten bij de afspraken uit het Bestuursakkoord Toegankelijkheid-OV.

### **Artikel 15. Toegankelijkheid**

Dit artikel beschrijft de relatie tussen de toegankelijkheidseisen uit de Concessie en het Bestuursakkoord Toegankelijkheid-OV.

In het derde lid is bepaald dat NS in de opleiding van haar personeel, dat in direct contact staat met NS-reizigers, aandacht besteedt aan de wijze waarop dat personeel omgaat met haar reizigers met een beperking. Deze opleiding is gericht op de diensten van NS, dit neemt niet weg dat NS-personeel reizigers met een beperking van alle vervoerders op dezelfde wijze zal bejegenen.

### **Artikel 16. Toegankelijkheid van treinreizen**

Dit artikel beschrijft de samenwerking tussen NS en Consumentenorganisaties in het LOCOV. NS dient periodiek onderzoek te doen naar de wensen van de Brede Groep Reizigers. Resultaten van dit onderzoek worden in periodiek overleg tussen beiden besproken en in het Vervoerplan neemt NS de maatregelen op ter invulling van de ambities. Aanvullend gaat het artikel in op de borging van de toegankelijkheid van treinreizen tijdens evenementen. Het is mogelijk dat de toegankelijkheidseisen tijdens grootschalige evenementen niet in alle gevallen ingevuld kunnen worden. Streven is om zo goed als mogelijk hier invulling aan te geven.

### **Artikel 17. Toegankelijkheid van materieel**

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



## Artikel 18. Reisassistentie

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

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

## Artikel 19. Fietsen in de trein

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

Een vouwfiets wordt gezien als bagage, hiervoor gelden daarom ook dezelfde eisen als voor bagage. Dat houdt in dat geen van de dimensies: breedte, hoogte of diepte groter mag zijn dan 85 centimeter.

## Artikel 20. Reisinformatie op het station

Dit artikel omschrijft de voorwaarden waaronder NS het Dienstencentrum Reisinformatie (DCRI) exploiteert. Het DCRI heeft als taak om reisinformatie te verstrekken aan reizigers op de verschillende stations in Nederland. De Netverklaring van de Infrastructuurbeheerder bevat (een verwijzing naar) een lijst van diensten die het DCRI moet verrichten. Deze diensten moeten voldoen aan de gestelde normen en kwaliteitseisen. Het DCRI is verplicht om deze diensten te leveren, zoals bijvoorbeeld het verstrekken van actuele vertrektijden en informatie over vertragingen. Het DCRI verstrekt op verzoek van andere spoorvervoerders onder niet-discriminatoire voorwaarden reisinformatie. Met een transparante onderbouwing van de kosten kan het DCRI hiervoor een redelijke vergoeding vragen. NS dient te handelen in overeenstemming met de voorwaarden gesteld door ACM in het concentratiebesluit NS Reizigers/ProRail (reisinformatie), 7436/49.

## Artikel 21. Reisinformatie

Dit artikel bepaalt dat NS voorafgaand aan een reis en tijdens de reis, zowel in de trein als op het station, juiste, tijdige en consistente Reisinformatie levert. Daarbij heeft NS ook aandacht voor het verstrekken van informatie over het brede mobiliteitsaanbod. Uit het vierde lid volgt dat NS, waar mogelijk, informatie moet verstrekken over treinen van andere spoorvervoerders. Het vijfde lid betreft de reisinformatie die NS aanbiedt via haar reisplanner(s); daarbij spant NS zich actief in om de deur-tot-deur reisinformatie te verbeteren, door informatie over andere vormen van vervoer, zoals bussen, trams, metro's en deelmobiliteitspartners van NS daarin op te nemen, indien dit voor de reiziger tot betere reisopties leidt.

## Artikel 22. Reisinformatie tijdens treindienstverstoring

Reisinformatie tijdens treindienstverstoringen betreft het verstrekken van Reisinformatie tijdens verstoringen op het spoor. Treindienstverstoringen zijn situaties waarin de reguliere treindienst van NS onvoorzien niet zo wordt aangeboden als gepland. In dit artikel staat beschreven dat NS zich actief moet inspannen om NS-reizigers zo snel mogelijk te informeren over de verwachte duur en oorzaak van de verstoring. Bovendien moet de verstoringinformatie regelmatig worden geactualiseerd. Om NS-reizigers zo goed mogelijk van specifieke adviezen te voorzien, moet NS zich inspannen om

personeel in te zetten ten behoeve van het informeren van NS-reizigers. Daarnaast moet NS ervoor zorgen dat haar personeel rond de treindienstverstoringen beschikt over de meest actuele Reisinformatie om vragen van NS-reizigers zo goed mogelijk te kunnen beantwoorden. Het is van belang dat NS actief handelt in het geval van treindienstverstoringen en calamiteiten, zodat NS-reizigers tijdig geïnformeerd worden en indien mogelijk Alternatieve Reisopties kunnen overwegen. Dit draagt bij aan een zo soepel mogelijke reiservaring voor de NS-reiziger.

### **Artikel 23. Reisinformatie rond werkzaamheden**

Het eerste lid van dit artikel gaat over de verplichting van NS om adequaat en tijdig te informeren over geplande werkzaamheden en het bieden van Alternatieve Reisopties in het geval van een gewijzigde Dienstregeling als gevolg van deze werkzaamheden. Wat betreft de gezamenlijke zorg ten aanzien van de Reisinformatie in het eerste lid, hebben de Infrastructuurbeheerder en NS ieder een eigen rol. De Infrastructuurbeheerder zorgt voor de juiste informatie met betrekking tot de beschikbaarheid van de HSWI en NS informeert tijdig over de gevolgen daarvan. Hierbij is het belangrijk dat de groep NS-reizigers die getroffen wordt door de werkzaamheden, adequaat en tijdig wordt geïnformeerd. De betreffende Reisinformatie en adviezen over Alternatieve Reisopties moeten conform het tweede lid zo snel mogelijk beschikbaar zijn. Het NS-personeel aanwezig in de treinen en op de stations gedurende de werkzaamheden dient te beschikken over de meest actuele Reisinformatie en adviezen over Alternatieve Reisopties. Zodat zij kunnen voorzien in de juiste informatie en vragen kunnen beantwoorden. In bepaalde, uitzonderingsgevallen is het mogelijk dat de actuele reisadviezen anders zijn en het personeel geen beschikking heeft over de laatste informatie (bijvoorbeeld door een omroepbericht in een trein dat niet hoorbaar is voor personeel buiten de trein).

### **Artikel 24. Ontwikkeling serviceconcept**

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

### **Artikel 25. Klantenservice en klachtafhandeling**

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

### **Artikel 26. Service op stations**

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

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



## Artikel 27. Fietsparkeren

De fiets is een belangrijke schakel in het vervoer van en naar de trein. Voor fietsparkeren bij stations worden de afspraken uit de ‘concessie voor het hoofdrailnet 2015-2025’ voortgezet. De Concessieverlener onderzoekt of deze afspraken verbeterd kunnen worden en op welke wijze deze afspraken in de toekomst mogelijk anders vastgelegd kunnen worden. NS dient mee te werken aan de totstandkoming van een convenant waarin gewijzigde afspraken met alle partijen worden vastgelegd. In deze gewijzigde afspraken wordt ingegaan op het verbeteren van de (financiële) processen rondom bewaakte, overdekte fietsenstallingen. Hierbij wordt gekeken naar onder andere het beter benutten van investeringen en het beperken van de kosten, maar ook naar openstaande vragen. Het creëren van meerwaarde, onder andere door een uniform product te bieden, voor de reiziger is hierbij een voorwaarde.

Gezamenlijk met andere partijen spant NS zich in voor gratis fietsparkeerplaatsen op een redelijke loopafstand van een station. NS benoemt het onderwerp fietsparkeerplaatsen in de samenwerkingsstrategie, bedoeld artikel 39, tweede lid. De ‘redelijke loopafstand’, bedoeld in het eerste lid, wordt conform het landelijk beleid<sup>80</sup> gedefinieerd als binnen 400 meter van het station. De openingstijden van de fietsenstallingen die onder beheer van NS zijn (Bijlage 7), zijn afgestemd op de aankomst van de laatste trein, met uitzondering van het nachtnet en vergelijkbare nachttreinen van andere vervoerders. Voor de stallingen bij de stations, bedoeld in het derde lid, hanteert NS daar waar mogelijk een eerste 24-uur gratis regime. De toepassing van dit regime is voornamelijk afhankelijk van de financiering door andere partijen. Dit wordt uitgewerkt in het nieuwe arrangement voor fietsparkeren en de voortgang wordt gerapporteerd in (het kader van) de Stationsagenda.

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

In de vervoerovereenkomst met de NS-Reiziger hanteert NS de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen. (AVR-NS). Deze voorwaarden bevatten een ‘geld terug bij vertraging’ (GTBV)-regeling. Deze regeling zorgt ervoor dat NS-reizigers onder bepaalde randvoorwaarden een financiële compensatie ontvangen bij vertraging in de treinreis.

In het zesde lid wordt expliciet vastgelegd dat de Brede Groep Reizigers op een toegankelijke manier gebruik kan maken van de GTBV-regeling en dat NS deze regeling bij aanvang van de Concessie ten minste via een digitale onlineapplicatie verzorgt. De voorwaarden van de GTBV-regeling zijn nader uitgewerkt in Bijlage 12 en gelden voor binnenlandse NS-reizigers. Voor internationale NS-reizigers hanteert NS ten minste de compensatieregeling, opgenomen in Verordening passagiersrechten spoor. Deze verordening geldt voor alle vervoerders in de Europese Unie en zorgt voor eenduidigheid voor de internationale treinreiziger.

In de Concessie is ook expliciet vastgelegd dat NS in de AVR-NS een regeling voor gevonden voorwerpen treft. NS-reizigers moeten in staat worden gesteld om door middel van een gebruiksvriendelijke procedure en ten minste via alle Relevante Communicatiekanalen een beroep te doen op deze regeling.

Over reisassistentie wordt nog opgemerkt dat, indien verzochte reisassistentie niet komt opdagen voor de trein waarvoor deze is gereserveerd, zal NS dit, op verzoek van de NS-reiziger, zo goed als mogelijk, oplossen.

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

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

<sup>80</sup> Kamerstukken II 2012/13, 29984, nr. 317.



Met betrekking tot de teruggave van teveel betaalde reiskosten bij vergeten uitcheck is de procedure snel en laagdrempelig. Het systeem dat NS hanteert onder de 'concessie voor het hoofdrailnet 2015-2025' voldoet aan die criteria. De gemaakte meerkosten bedoeld in het achtste lid hebben betrekking op het verschil tussen de kosten die de NS-reiziger heeft gemaakt en de kosten die de NS-reiziger zou hebben gemaakt wanneer de betaaldrager wel was gebruikt.

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

### Artikel 30. Een betaalbaar vervoerproduct voor de NS-reiziger

Artikel 32, tweede lid, onder d, van de Wet bepaalt dat aan een concessie voorschriften moeten worden verbonden ten aanzien van de tarieven. In dit artikel zijn deze voorschriften vastgelegd. Het doel van deze voorschriften is het borgen van een betaalbaar vervoerproduct voor NS-reizigers. Bij aanvang van deze Concessie vallen onder de beschrijving van beschermde reisrechten (1) de binnenlandse enkele reizen voltarief tweede klas, (2) binnenlandse tweede klas jaar- en maandtrajectkaarten en (3) een binnenlands product dat vrij reizen mogelijk maakt in de tweede klas, ongeacht het tijdstip. De prijs van deze beschermde reisrechten mag jaarlijks worden gewijzigd, waaronder met de indexatie van de geprognosticeerde ontwikkeling van de consumentenprijsindex.

In aanvulling daarop krijgt NS de ruimte om per 1 januari 2025 en per 1 januari 2026 de tarieven extra te verhogen, bovenop de reguliere indexatie die NS op dat moment op grond van dit artikel doorvoert. Per 1 januari 2025 gaat het om een extra verhoging van 8,67 procent. Dit percentage is gelijk aan de voorgenomen verhoging van de NS-tarieven per 1 januari 2024, die als gevolg van de motie-Bikker c.s.<sup>81</sup> niet is doorgegaan. Op 1 januari 2025 wordt een technische correctie op dit percentage toegepast, zodat per 1 januari 2025 een indexatie plaatsvindt die gelijk uitpakt voor de NS-reiziger aan de situatie waarin de NS-tarieven per 1 januari 2024 wel met 8,67 procent waren verhoogd. Voor de uitvoering van de motie-Bikker c.s. zijn incidentele middelen beschikbaar, terwijl voor het structureel doortrekken hiervan structurele middelen nodig zijn. Op het moment van gunning van deze Concessie is nog niet bekend of deze structurele middelen per 1 januari 2025 beschikbaar worden gesteld. Daarom wordt de mogelijkheid gecreëerd om de 'gemiste' tariefstijging van 8,67 procent per 1 januari 2024, alsnog per 1 januari 2025 door te voeren. Dit om te voorkomen dat er een financieel tekort in de Concessie optreedt. Wanneer deze structurele middelen alsnog ter beschikking worden gesteld, zal van deze extra verhoging per 1 januari 2025 worden afgezien.

De reden voor de extra tariefverhogingen van 3,5 procent (die inbegrepen is in de 8,67 procent per 1 januari 2025 en ook per 1 januari 2026 mag worden doorgevoerd) is dat in 2021, 2022 en 2023 de kosten van NS, net als van andere vervoerbedrijven, sterk zijn toegenomen, maar de tarieven in die jaren slechts beperkt konden meestijgen. NS mocht op grond van de 'concessie voor het hoofdrailnet 2015-2025' namelijk alleen de geprognosticeerde inflatie doorrekenen in de tarieven, en achteraf geen correctie doorvoeren indien de gerealiseerde inflatie hoger of lager uitviel. Hierdoor is een indexatiegap ontstaan van circa 14 procent (over 2021, 2022 en de verwachte inflatie over 2023 samengenomen). Met de extra verhogingen, waarin onderdelen e en f van het vijfde lid voorzien, loopt de tariefontwikkeling weer deels meer in lijn met de kostenontwikkeling.

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

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

<sup>81</sup> Kamerstukken II 2022/23, 36410 nr. 29.



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

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

Het negentiende tot en met het vierentwintigste lid bevatten bepalingen over een nieuw, gedifferentieerd tariefstelsel. Onderdeel hiervan kan tariefdifferentiatie zijn, waarmee wordt bedoeld dat de hoogte van tarieven kunnen verschillen tussen tijdstippen en trajecten (niet door middel van abonnementen). NS heeft ruimte om met voorstellen te komen voor een nieuw tariefstelsel. Een nieuw, gedifferentieerd tariefstelsel draagt bij aan het spreiden van reizigers. Hiermee kan de beschikbare capaciteit op het spoor beter worden benut, kan de drukte in de trein worden verminderd en kan het reiscomfort voor de NS-reiziger worden vergroot.

In het negentiende en twintigste lid staan inhoudelijke eisen waar de voorstellen van NS voor een nieuw tariefstelsel aan moeten voldoen. NS zorgt er bij de ontwikkeling van het nieuwe tariefstelsel voor dat de NS-reiziger op een transparante en navolgbare wijze zal worden geïnformeerd over de tarieven. Hierdoor kunnen de NS-reizigers weten waar zij aan toe zijn. Een nieuw tariefstelsel moet naar verwachting leiden tot een toename van het aantal dalreizigers in de werkweek ten opzichte van het aantal spitsreizigers. Dit kan ook gaan om een verschuiving binnen de spits (van hyperspits naar het minder drukke deel van de spits). Ook is vastgelegd dat NS bij invoering van het nieuwe tariefstelsel rekening moet houden met een gewogen gemiddelde prijsverlaging. Gemiddeld gaat een NS-reiziger dus minder betalen voor de treinreis. Een belangrijk aandachtspunt is dat er bij de voorstellen voor een nieuw tariefstelsel aandacht is voor eventuele negatieve effecten voor reizigersgroepen die de reiskosten niet vergoed krijgen en niet de keuze hebben om de spits te mijden. Een nieuw tariefstelsel wordt in beginsel budgetneutraal voor de belastingbetaler ingevoerd. Dit betekent dat er geen aanvullende financiële middelen nodig zijn om invoering van een nieuw tariefstelsel mogelijk te maken. Dit tenzij er als gevolg van politieke besluitvorming externe aanvullende financiële middelen beschikbaar worden gesteld.

In het eenentwintigste tot en met het drieëntwintigste lid wordt het proces vastgelegd dat NS moet doorlopen bij voorstellen voor een nieuw tariefstelsel. Met deze stappen wordt een zorgvuldige consultatie en implementatie geborgd. NS vraagt de Consumentenorganisaties om advies over het voorstel. Ook bespreekt NS het voorstel in het NOVB (het gaat daarbij niet om besluitvorming). Daarna legt NS het voorstel ter instemming voor aan de Concessieverlener. De Concessieverlener ontwerpt een afweegkader, om te toetsen of het voorstel voldoet aan de criteria zoals in het negentiende en twintigste lid zijn opgenomen. NS en de Concessieverlener treden over het voorstel in overleg en bespreken daarbij ook of er als gevolg van eventuele invoering van een nieuw tariefstelsel aanpassingen nodig zijn in de overige concessiebepalingen. NS kan in het voorstel ook aanpassingsruimte in de instelwaarden opnemen ter optimalisatie van het voorstel. Als de Concessieverlener en NS tot overeenstemming over het voorstel zijn gekomen, legt de Concessieverlener het voorstel voor aan de Tweede Kamer. In het drieëntwintigste lid is daartoe een voorhangprocedure vastgelegd. Pas na die voorhangprocedure kan de Concessieverlener met het voorstel instemmen en kan NS het nieuwe tariefstelsel invoeren. Deze verplichting om het voorstel voor te leggen aan de Tweede Kamer geldt alleen bij een nieuw tariefstelsel en geldt niet bij een wijziging van ondergeschikte aard. Invoering van een nieuw tariefstelsel vindt niet voor 2026 plaats.

### Artikel 31. Energie- en elektriciteitsverbruik

Dit artikel beschrijft vier onderdelen op het gebied van energie- en elektriciteitsverbruik. De Concessieverlener wil dat voor de uitvoering van de Concessie 100 procent groene elektriciteit wordt ingezet, dat klimaatneutraal busvervoer wordt aangeboden en zet in op het stimuleren van emissieloos busvervoer vanaf 2030. Op deze manier wil de Concessieverlener NS laten bijdragen aan een duurzame energievoorziening en het verminderen van de uitstoot van broeikasgassen. Ook wordt NS geprikkeld om haar CO<sub>2</sub>-uitstoot te verminderen door middel van de Prestatie-Indicator 'Vermeden CO<sub>2</sub>-uitstoot'.

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

Van klimaatneutraal als opgenomen in het tweede lid, is sprake als er netto geen negatief effect op het klimaat is omdat emissies en verwijderingen van broeikasgassen, bijvoorbeeld dankzij het treffen van CO<sub>2</sub>-compensatiemaatregelen, met elkaar in evenwicht zijn. Emissieloos/zero emissie verwijst naar een systeem waarbij er geen uitstoot van broeikasgassen plaatsvindt gedurende het gebruik. Activiteiten hebben daarbij geen negatieve impact op het milieu door de uitstoot van broeikasgassen die bijdragen aan klimaatverandering of luchtvervuiling. De vervoerder maakt bijvoorbeeld gebruik van duurzame energiebronnen, efficiënte technologieën, elektrificatie of milieuvriendelijke alternatieven die de uitstoot van broeikasgassen elimineren.

### Artikel 32. Circulariteit

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

### Artikel 33. Social return

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

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

### Artikel 34. Veiligheid

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





### Artikel 35. Veilig gebruik van infrastructuur

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

### Artikel 36. Sociale veiligheid

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

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

### Artikel 38. Dienstregelingsproces

Er geldt één Dienstregeling in een betreffend Dienstregelingsjaar. Deze Dienstregeling kan tussentijds worden gewijzigd. Het tweede lid beschrijft de verplichting van NS om tijdig met overige vervoerders te overleggen. Tijdig houdt in deze context in dat dit op een zodanig moment is dat het advies van wezenlijke invloed kan zijn op de uiteindelijke Dienstregeling. Afstemming met overige vervoerders is in het belang van de reiziger, omdat reizigers gebruik maken van het openbaar vervoersysteem als geheel, en niet enkel van het HRN. Goede overstapmogelijkheden spelen een belangrijke rol bij het realiseren van een betere deur-tot-deur reis.

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

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

### Artikel 39. Samenwerkingsstrategie

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





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

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

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

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

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

#### Artikel 40. Samenwerking met de Infrastructuurbeheerder

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

Op grond van het vierde lid dient NS constructief met de Infrastructuurbeheerder en de Concessieverlener samen te werken aan een onderzoek naar de afbakening en/of regulering van systeemtaken.<sup>82</sup> Systeemtaken worden uitgevoerd ten behoeve van het functioneren van het bredere spoorstelsel. Dit zijn taken die randvoorwaardelijk zijn voor een samenhangend, betrouwbaar en optimaal benut spoorwegstelsel.

#### Artikel 41. Samenwerking met de Consumentenorganisaties

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

<sup>82</sup> Kamerstukken II 2021/22, 29984, nr. 989.



Volledigheidshalve wordt nog verwezen naar de uitspraak van het College van Beroep voor het bedrijfsleven van 29 juni 2012, ECLI:NL:CBB:2012:BY0513. Hierbij is beslist dat het wettelijk adviesrecht van de Consumentenorganisaties voor de Concessie ingevolge artikel 31, eerste lid, van de Wet, respectievelijk artikel 33 van het Besluit personenvervoer 2000, niet alleen betrekking heeft op genoemde onderwerpen ten aanzien van vervoer met binnenlandse treinen, maar eveneens ziet op binnenlands vervoer met internationale treinen. Dit betekent dat NS wel verplicht is om advies te vragen met betrekking tot het binnenlands vervoer dat plaatsvindt met internationale treinen op basis van de Concessie, echter niet voor het internationaal vervoer met deze treinen.

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

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

#### **Artikel 43. Enkelvoudig in- en uitchecken**

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

#### **Artikel 44. Verkoop en betaling van kaarten via derden**

De Concessieverlener vindt het belangrijk dat in de verschillende concessies zo veel mogelijk gelijklopende afspraken voor de samenwerking met aanbieders van mobiliteitsarrangementen worden opgenomen. NS moet daarom voldoen aan het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen' (versie 3.0 van 26 november 2021) dat is opgesteld door CROW-KpVV. Bij dit document van CROW-KpVV hoort een begeleidend, voor NS niet bindend document van 1 december 2021.<sup>83</sup>

De Concessieverlener heeft nadrukkelijk oog voor de mogelijke gevolgen voor NS wanneer er een nieuwe versie van het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen' wordt opgesteld. Dat betekent concreet dat wanneer er een nieuwe versie van dit document wordt opgesteld voorafgaand aan de vaststelling van dit document de Concessieverlener en NS in overleg treden. De basis voor dit overleg is een door NS geleverd onderbouwd overzicht van de (eventuele) (financiële) impact van de gewijzigde eisen. NS is transparant over de wijze van berekenen. In het overleg met de Concessieverlener wordt ook aandacht besteed, voor zover te bepalen, aan de baten voor de NS-reiziger. In de MaaS-waardige bestekseisen zijn verschillende randvoorwaarden opgenomen. Deze voorwaarden waar ook NS richting derden onder andere aan moet voldoen zijn: (1) transparant, (2) non-discriminerend en (3) concurrerend. De MaaS-waardige bestekseisen zijn van toepassing voor alle derde partijen. Deze randvoorwaarden borgen een gelijk speelveld voor mobiliteitsdienstverleners en MaaS-aanbieders.

Indien uit het overleg tussen NS en de Concessieverlener blijkt dat er een onderbouwd negatief effect is van meer dan 1 miljoen euro per jaar op het rendement van NS, wordt door de Concessieverlener en NS gezamenlijk een opdracht gegeven voor een onafhankelijk onderzoek om deze effecten nader in kaart te brengen. Hierbij worden alle gevolgen meegenomen en nadrukkelijk zowel kosten als baten en andere gevolgen op de uitvoering van de Concessie.

Voordat de Concessieverlener instemt met een nieuwe versie van het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen' wordt rekening gehouden met de uitkomsten van de onderzoeken, genoemd in het derde lid, en artikel 76, vierde lid, en maken de Concessieverlener en NS afspraken over de eventuele financiële compensatie. Hierbij zijn de regels van toepassing die zijn opgenomen in artikel 76, derde tot en met zevende lid. Ook maken NS en de Concessieverlener

<sup>83</sup> Op dit moment zijn deze documenten te vinden op: <https://www.crow.nl/kennis/bibliotheek-verkeer-en-vervoer/kennisdocumenten/maaswaardige-ov-concessies>.

afspraken over, indien daarvan sprake is, de gevolgen voor de uitvoering van de Concessie overeenkomstig artikel 76, negende lid, waarbij ook rekening wordt gehouden met niet-financiële gevolgen volgend uit de toepassing van artikel 76, vierde lid.

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

NS implementeert vervolgens de nieuwe versie binnen één jaar na publicatie van de door de concessieverlenende overheden vastgestelde versie, maar niet voordat de afspraken, als bedoeld in het vijfde lid, tussen de Concessieverlener en NS zijn gemaakt. Dit laat onverlet dat NS de ruimte heeft jaarlijks een voorstel te doen voor de invulling van een eigen referentieaanbod<sup>84</sup> waarbij de Concessieverlener uiteindelijk besluit of dit referentieaanbod wordt overgenomen. Bij het aanbieden van een voorstel voor de invulling van een eigen referentieaanbod geldt dat NS een onderbouwing toevoegt inclusief een onderbouwing van de gevolgen voor het beleidsdoel 'Deur-tot-Deurreis'. Als de Concessieverlener beslist dat de nieuwe versie van het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen' moet worden geïmplementeerd door NS, ondanks een eventueel door NS voorgesteld eigen referentieaanbod, heeft dit tot gevolg dat NS een aanbod aan derden doet dat voldoet aan deze nieuwe versie.

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

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

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

#### **Artikel 45. Ontwikkeling van de materieelvloot bij systeemspongen**

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

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

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

#### **Artikel 47. Investeren in nieuw of aangepast materieel**

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

De Concessieverlener verlangt van NS dat zij haar investeringsbeslissingen neemt met oog voor de effecten voor het spoorstelsel als geheel, indien noodzakelijk kunnen de concessie­ver­plichtingen worden aangepast. Het uitgangspunt bij materieel­in­vesteringen is de hoofdspoorweginfrastructuur conform specificaties, rekening houdend met de mogelijkheid tot het verlenen en verkrijgen van ontheffingen, toelatingseisen, de actuele en geplande Dienstregeling qua snelheid en frequentie, en technische specificaties voor interoperabiliteit. NS stemt investeringsbeslissingen dan ook tijdig af met de Infrastructuurbeheerder. Als niet voldaan wordt aan dat uitgangspunt, kan NS een beroep doen op artikel 78, tweede lid.

<sup>84</sup> Het eigen referentieaanbod van NS wordt in de markt aangeboden als: 'NS-Resell-pakket'.



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

#### **Artikel 48. Materieelparkplan**

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

#### **Artikel 49. Minimale eisen aan comfort van materieelvloot**

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

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

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

#### **Artikel 51. Procedure totstandkoming Vervoerplan en Beleidsprioriteitenbrief**

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

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



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

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

Bij de totstandkoming van het Vervoerplan is NS verplicht te overleggen met en advies te vragen aan Consumentenorganisaties, de Infrastructuurbeheerder en Decentrale Overheden over die delen die in het zesde lid genoemd zijn. NS dient te motiveren wanneer zij afwijkt van de adviezen die zij ontvangt van deze partijen, zowel naar de partijen zelf als in het Vervoerplan. NS dient uiterlijk 1 december het Vervoerplan in. Het Vervoerplan behoeft instemming van de Concessieverlener voor zover dit gaat over i) Prestatie-Indicatoren, inclusief bijbehorende definities en meetmethoden, voor zover deze afwijken van hetgeen in de Concessie is bepaald, ii) de uitwerking van de Programma's, iii) de uitwerking van de overige onderwerpen die in de Beleidsprioriteitenbrief zijn behandeld en iv) de Bodemwaarden vanaf 2030 en Streefwaarden 2033. Het eerste lid regelt dat NS de Concessie moet uitvoeren met inachtneming van het Vervoerplan dat het meest recent openbaar is gemaakt. Een onderdeel van het Vervoerplan waarmee de Concessieverlener heeft ingestemd, heeft dus eenzelfde rechtskracht als een bepaling in de Concessie.

#### **Artikel 52. Prestatie-Indicatoren en Programma's**

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

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

#### **Artikel 53. Beheer van de Concessie**

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

#### **Artikel 54. Kwaliteitsmanagementsysteem**

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



## Artikel 55. Financiële verantwoording

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

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

## Artikel 56. Verantwoording

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

Het derde lid regelt de onafhankelijke meting van klantoordelen. In het belang van een uniforme en daarmee vergelijkbare meting van klanttevredenheid over vervoerders, waaronder NS, werkt NS hieraan mee en maakt zij in de formele verantwoording over de Concessie gebruik van de OV-Klantenbarometer. De OV-Klantenbarometer is een OV-grootschalig nationaal onderzoek uitgevoerd door het CROW-KpVV naar de mening van reizigers over het openbaar vervoer en de waddenveren. De OV-Klantenbarometer wordt ook gebruikt in het OV per bus, tram, metro, regionale trein en over het water. Op het traject van de intercity Brussel, zoals genoemd in artikel 5, eerste lid, onderdelen a en b, wordt op het Nederlandse gedeelte geëquireerd en worden zowel binnenlandse als internationale NS-reizigers gevraagd naar hun mening. De intercity Brussel vanuit Rotterdam Centraal, zoals genoemd in artikel 5, eerste lid, onderdeel b, wordt uitgevoerd door middel van materieel van NMBS. De Concessieverlener zal de meting van de prestaties, indien zij dit gewenst acht, aan een audit onderwerpen.

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

## Artikel 57. Bonus-malus systematiek

Met dit artikel wordt gebruik gemaakt van de bevoegdheid uit artikel 32, vijfde lid, van de Wet. Op grond van dit artikel moet NS een geldsom aan de Concessieverlener betalen als één of meer Bodemwaarden van Prestatie-Indicatoren niet worden gehaald. Deze geldsom is direct opeisbaar, tenzij voor het niet halen van de betreffende Bodemwaarde een rechtvaardigingsgrond bestaat zoals is vormgegeven in artikel 79 en/of een relevant Programma wordt uitgevoerd ten aanzien van de Prestatie-Indicator waarop NS tekort schiet.

De geldsom die betaald wordt voor het niet halen van een specifieke Bodemwaarde bedraagt bij de eerste keer tekortschieten 500.000 euro. Dit bedrag wordt tot maximaal tweemaal toe verhoogd wanneer een specifieke Bodemwaarde in opeenvolgende jaren niet gehaald wordt. De verhoging van een boete voor een specifieke bodemwaarde blijft van kracht totdat NS erin slaagt de specifieke Bodemwaarde te halen. De maximale boete voor het tekortschieten in het realiseren van bodemwaarden bedraagt 6,5 miljoen euro per jaar. Deze bedragen worden niet geïndexeerd.

Ten aanzien van het halen van de Streefwaarden voor 2029 en 2033 geldt een puntensysteem dat in het vijfde en zesde lid is uitgewerkt. Afhankelijk van de prestaties die NS levert, moet NS op grond van dit puntensysteem een geldsom betalen van maximaal 15 miljoen euro, of ontvangt NS een bonus van maximaal 10 miljoen euro.

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

## Artikel 58. Midterm review

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

De uitvoering van de midterm review zal gedurende 2029 plaatsvinden en de concessieperiode vanaf 2025 bezien. Middels dit artikel wordt van NS gevraagd medewerking te verlenen aan de uitvoering van de midterm review. De midterm review zal niet alleen toezien op reeds ten tijde van de voorgaande concessie bestaande thema's, zoals de sturingsrelatie en de Bodem- en Streefwaarden, maar zal ook toezien op de nieuwe onderwerpen zoals geïntroduceerd bij de aanvang van de Concessie. Een belangrijk onderwerp is het functioneren en de kwaliteit van het CIS en de verkoop via derden. Daarnaast wordt de financiële balans van de Concessie geëvalueerd. Hierbij is het van belang dat er gekeken wordt naar de financiële uitgangspunten en de in december 2023 gevalideerde business case, behorende bij de Concessie, die ten grondslag heeft gelegen aan de financiële afspraken die de Concessieverlener en NS ten tijde van de gunning van de Concessie hebben gemaakt.

Bij de midterm review wordt ook gekeken of (deels) uitvoering gegeven kan worden aan de moties 29984-1135<sup>85</sup>, 1144<sup>86</sup> en 1162<sup>87</sup> en wat de gevolgen daarvan voor de Concessie zijn. De Concessieverlener zal de Tweede Kamer hierover informeren en ook over de verdere uitvoering van deze moties.

De midterm review heeft een bijzondere positie, de uitkomst ervan kan namelijk leiden tot wijziging van de Concessie. Een mogelijk belangrijke aanpassing tijdens de midterm review betreft de volumeafspraken zoals vastgelegd bij aanvang van de Concessie. Wijziging van de Concessie naar aanleiding van de in dit artikel bedoelde evaluatie behoeft de goedkeuring van beide partijen. De goedkeuring zullen zij echter niet op onredelijke gronden onthouden. Zoals ook artikel 29a van de Wet bepaalt, kan een besluit tot verlening of wijziging van de Concessie pas genomen worden na aanvaarding door NS.

## Artikel 59. Evaluatie

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

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

## Artikel 60. Benchmark

Tijdens een benchmark worden de prestaties van NS bezien ten opzichte van vergelijkbare (internationale) spoorwegondernemingen. De resultaten hiervan worden door NS gebruikt om eigen prestaties te monitoren en waar mogelijk de kwaliteit van het eigen product te bevorderen.

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

<sup>85</sup> Kamerstukken II 2022/23, 29984, nr. 1135.

<sup>86</sup> Kamerstukken II 2022/23, 29984, nr. 1144.

<sup>87</sup> Kamerstukken II 2022/23, 29984, nr. 1162.





### Artikel 61. Programma

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

### Artikel 62. Verbeterplan

Een verbeterplan wordt ingezet op het moment dat de Concessieverlener constateert dat NS gedurende een langere periode niet of in onvoldoende mate uitvoering geeft aan een concessieverplichting. Dit betreffen dus geen issues met een incidenteel karakter. Op basis van de aard en urgentie wordt de doorlooptijd van de uitvoering van het verbeterplan in overleg tussen de Concessieverlener en NS bepaald. NS stuurt het verbeterplan ter informatie aan de Concessieverlener en informeert de Concessieverlener over de uitvoering van het verbeterplan via de reguliere concessiebeheeroverleggen. NS kan de Concessieverlener verzoeken een verbeterplan als afgerond te beschouwen.

### Artikel 63. Transparantie

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

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

### Artikel 64. Informatieverstrekking

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

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

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

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

### Artikel 65. Concessie Informatie Systeem

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

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





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

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

### **Artikel 66. Voorwaarden CIS**

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

### **Artikel 67. Dataformats**

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

Dit artikel laat de van toepassing zijnde verplichtingen rondom de toegang tot verkeers- en reisinformatie op grond van artikel 10, vijfde lid, van de Verordening passagiersrechten spoor onverlet.

### **Artikel 68. Innovatie- en ontwikkelagenda**

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

### **Artikel 69. Uitvoering geven aan netwerkontwikkeling en systeemspongen**

Dit artikel verplicht NS zich proactief op te stellen ten opzichte van door de Concessieverlener geïnitieerde systeemoverstijgende innovaties. Dit zijn innovaties met brede impact en die gericht zijn op het vervoersysteem als geheel efficiënter en beter te maken voor de reiziger. Wanneer de Concessieverlener initiatieven neemt voor systeemoverstijgende innovaties, moet NS zich proactief opstellen en samenwerken aan deze innovaties. Dit houdt in dat NS meewerkt aan het beantwoorden van vragen van de Concessieverlener of deelneemt in mogelijk te vormen 'ontwikkelteams' en uitwerkt en meedenkt aan mogelijke scenario's, en dat zij haar inhoudelijke expertise zal delen.

Daarnaast neemt NS op verzoek van en onder regie van de Concessieverlener deel aan zogenaamde 'ontwikkelteams'. Dit kan leiden tot innovatieve oplossingen en verbetering van de dienstverlening van de spoorwegsector.

### **Artikel 70. Pilots en experimenten**

Dit artikel gaat over het uitvoeren van pilots en experimenten door NS. Bij het testen van een nieuw product of dienst kan NS toestemming vragen aan de Concessieverlener om af te wijken van de concessieverplichtingen. Deze toestemming kan worden verleend als het nieuwe product of dienst tot doel heeft NS-reizigers per saldo een verbetering van de deur-tot-deurreis te bieden of als het een breder maatschappelijk belang dient. NS zal bij de aanvraag ook de beoogde duur van de pilot of het experiment toelichten.

Op enig moment wordt een experiment door NS hetzij beëindigd, omdat het niet voldoet, hetzij (deels) opgenomen in het reguliere diensten- en productenaanbod. In beide gevallen eindigt de ontheffing en worden alle concessieverplichtingen weer onverkort van toepassing.



## Artikel 71. Informatiebepalingen

De Concessie loopt tot en met 24 december 2033. Voor de voorbereidingen van een mogelijke opvolgende concessie en om te komen tot een onderbouwing van een keuze heeft de Concessieverlener informatie nodig van NS. De Concessieverlener heeft deze behoefte omdat er meerdere opties voor de inrichting van de marktordening op het spoor zijn: een aanbesteding, onderhandse gunning of het overlaten aan de markt van de exploitatie van het HRN in zijn geheel of in delen. In het eerste lid is daarom de informatieverplichting in verband met de voorbereiding van de concessieverlening, dit betreft ook de informatie uit Bijlage 11, aan een opvolgende concessiehouder opgenomen. Het is van belang dat alle spoorvervoerders die in aanmerking wensen te komen voor de verlening van een opvolgende concessie over deze informatie kunnen beschikken. In Bijlage 11 is opgenomen welke informatie hier ten minste voor nodig is. Eventuele mogelijke operationele voorbereidingen voor NS op een toekomstig marktordeningsmodel zijn op zijn vroegst aan de orde na de midterm review. Door een onafhankelijke beoordeling van de informatie wordt beoogd dat bruikbare informatie wordt geleverd. Met nadruk wordt gesteld dat NS altijd om deze informatie kan worden gevraagd en NS verplicht is hieraan mee te werken, conform artikel 64.

Het derde lid bevat de verplichting voor NS om na de midterm review mee te werken aan het kunnen toepassen van de voorgestelde wijze van verlening van de opvolgende concessie. Het meewerken betekent niet dat NS haar wettelijke rechten opgeeft in verband met die concessieverlening (zoals bijvoorbeeld het maken van bezwaar tegen een besluit tot verlening van een concessie).

## Artikel 72. Productiemiddelen

In artikel 43a van de Wet is de wettelijke grondslag opgenomen met betrekking tot de verplichte overgang van productiemiddelen bij overgang van een concessie naar een nieuwe concessiehouder, teneinde de continuïteit van het vervoer te kunnen garanderen. Ingevolge artikel 43c, tweede lid, van de Wet kan de toepasselijkheid van artikel 43a in een Concessie voor openbaar vervoer per trein worden uitgesloten. In de Concessie is ervoor gekozen om artikel 43a buiten toepassing te stellen. Daarvoor in de plaats is een 'Convenant inzake Productiemiddelen' (hierna: Convenant) gesloten. Dit Convenant heeft weliswaar hetzelfde doel als artikel 43a en regelt de voorwaarden en condities waaronder het beschikbaar stellen van productiemiddelen aan een opvolgend concessiehouder geschiedt, maar op onderdelen heeft het Convenant een bredere strekking. Dit Convenant bouwt voort op de regeling (de 'Redelijke Regeling'), als bedoeld in artikel 71, derde lid, van de 'concessie voor het hoofdrailnet 2015-2025'.

Informatie over productiemiddelen wordt verstrekt in het geval er sprake is van overdracht van deze middelen als gevolg van een marktordeningsbesluit, waarbij mogelijk een andere partij dan NS activiteiten of delen van activiteiten uitvoert.

## Artikel 73. Informatieverplichtingen NS-reizigersdata

Dit artikel regelt dat de Concessieverlener over NS-reizigersdata kan beschikken. De te leveren informatie is nader gespecificeerd in Bijlage 11. NS levert deze informatie op verzoek aan de Concessieverlener. Zij kan daarbij gebruik maken van het CIS.

De informatie zoals bedoeld in deze bepaling betreft niet de informatie die de Concessieverlener nodig heeft voor beleidsmatige sturing, maar de informatie voor de voorbereiding op de verlening van de opvolgende concessie.

## Artikel 74. Concessiesubsidie

NS ontvangt voor de uitvoering van de Concessie ieder jaar een subsidie. De compensatie die NS ontvangt is niet hoger dan het netto financiële effect zoals bedoeld in Verordening (EG) Nr. 1370/2007.

De subsidie bedraagt 5,5 miljoen euro per jaar. Dit bedrag wordt aangevuld met een bedrag van 7,5 miljoen euro per jaar voor de kosten die NS maakt voor het beheer van het landelijke reisinformatiesysteem. NS voert deze taak ook uit voor andere vervoerders op het Nederlandse spoor.

NS ontvangt een aanvullende subsidie van maximaal 4,5 miljoen euro per jaar voor het verzorgen van een verbeterde bereikbaarheid in de provincie Zeeland, waaronder een aanvullende frequentie. Dit houdt verband met het bestuursakkoord Wind in de Zeilen uit 2020. Met deze middelen wordt onder meer de zekerheid geboden dat deze frequentie integraal onderdeel is van het volume van de Concessie. Op het moment van gunning van deze Concessie is er (nog) sprake van een separate subsidie met een eigen verantwoordingssystematiek, waaronder een op deze situatie toegesneden financieel verslag. Op basis van een jaarlijkse toets op het voorziene exploitatietekort, uitgevoerd door de



Concessieverlener, ontvangt NS subsidie om deze kosten af te dekken. Bij een verschil van inzicht over het voorziene exploitatietekort, treden NS en de Concessieverlener in overleg. In overleg met NS beziet de Concessieverlener de mogelijkheden om deze separate subsidie te integreren in het reguliere subsidieproces van deze Concessie.

### **Artikel 75. Uitvoering van de Concessie**

In dit artikel wordt expliciet bepaald dat NS deze Concessie voor eigen rekening en risico uitvoert. Dit betekent dat NS de ontvangsten uit de verkoop van vervoerbewijzen mag houden, maar ook dat NS zelf verantwoordelijk is voor de bedrijfsvoering. Bij de uitvoering van bepaalde concessieverplichtingen kunnen andere vennootschappen, die behoren tot het NS-concern, zoals NS Groep N.V., NS Internationaal B.V., NS Stations B.V. en NedTrain B.V. betrokken zijn.

Bij de uitvoering van de Concessie mag NS wanneer nodig derde partijen inschakelen. NS blijft wel altijd aanspreekbaar op het nakomen van verplichtingen die uit de Concessie voortvloeien.

### **Artikel 75A. Redelijk rendement**

In dit artikel is een mechanisme opgenomen om te borgen dat er geen overcompensatie plaatsvindt. Voor de berekening wordt gebruik gemaakt van de financiële verantwoordingsinformatie uit Bijlage 5A, waarbij wordt gecorrigeerd voor de effecten van bijzondere waardeverminderingen (impairments) en rekening wordt gehouden met de toepassing van artikel 77. Als NS over de gehele concessieperiode een hoger rendement dan 6,3 procent voor belastingen realiseert, leidt dit tot een vergoeding aan de Concessieverlener.

### **Artikel 76. Vaststelling Netto Financieel Effect**

Dit artikel bevat nadere bepalingen over de vaststelling van het Netto Financieel Effect. Het eerste lid verplicht NS de maatregelen te treffen die redelijkerwijs van haar verwacht mogen worden om negatieve effecten van de ontwikkelingen genoemd in dit artikel te beperken. Redelijkerwijs betekent dit dat de maatregelen geen nadelig effect moeten hebben op de Prestatie-Indicatoren en/of dat de maatregelen niet moeten bestaan uit het steeds doorberekenen van de verhoogde gebruiksvergoeding in de tarieven voor vervoerbewijzen. In dit artikel wordt onderscheid gemaakt tussen twee ontwikkelingen: (i) ontwikkelingen genoemd in het tweede lid en (ii) ontwikkelingen genoemd in het achtste lid. Ontwikkelingen genoemd in het tweede lid zien op omstandigheden die buiten de invloedssfeer van NS liggen en in belangrijke mate, zo niet geheel, worden veroorzaakt door handelen van de overheid. Als deze omstandigheden zich voordoen, doorlopen NS en de Concessieverlener het proces zoals geschetst in het derde tot en met het zevende lid. Hierbij ligt de nadruk op het onderbouwen van het Netto Financieel Effect en de navolgbaarheid daarvan in relatie tot de meest recente verantwoordings- en prognosecijfers. Indien een onderbouwing niet mogelijk is, maakt NS een zo accuraat mogelijke inschatting van het Netto Financieel Effect. NS moet daarbij zoeken naar maatregelen om de financiële impact van de in het tweede lid genoemde ontwikkelingen zoveel mogelijk te beperken. NS neemt deze maatregelen mee in de opgave van het Netto Financieel Effect. De Concessieverlener kan de opgave van NS van het Netto Financieel Effect laten verifiëren.

Ontwikkelingen in het achtste lid hebben betrekking op een aantal specifieke ontwikkelingen voor zover deze de balans in de Concessie verstoren. Als deze ontwikkelingen zich voordoen, indachtig de genoemde drempelbedragen, gaan de Concessieverlener en NS in overleg om de voorwaarden te bespreken om de Concessie te wijzigen of om ontheffing te verkrijgen.

Onderdeel g bepaalt dat NS pas bij overschrijding van 1 procentpunt van het interne rendement een beroep kan doen op dit onderdeel. De ACM heeft in haar 'Methodiek voor de analyse van het economisch evenwicht van een concessie voor openbaar personenvervoer per spoor', met kenmerk ACM/UIT/524822, van 13 januari 2020 (de 'Methodiek') vastgesteld hoe de economische gevolgen van opentoegegangvervoer op ingevolge de Wet verleende concessies beoordeeld moeten worden. De 1 procentpunt, genoemd in onderdeel g, sluit aan bij de Methodiek van de ACM waarin is bepaald dat een afname van het interne rendement van meer dan 1 procentpunt in de regel geacht wordt aanzienlijk te zijn.

### **Artikel 77. Riscoverdelingsafspraken reizigerskilometers**

De aanleiding voor dit artikel is de onzekerheid in reizigerskilometers binnen de Concessie als gevolg van het structurele gedragseffect na de coronapandemie. Forenzen werken sinds de coronapandemie meer thuis. Het is op dit moment nog onzeker in welke mate dit structurele effect doorwerkt. Van NS mag verwacht worden dat zij een beperkte mate van schommelingen in reizigerskilometers, als gevolg van endogene en (deels) exogene ontwikkelingen, opvangt. Dit in het kader van de normale bedrijfsvoering en bijbehorende normale bedrijfsrisico's. De Concessieverlener en NS spreken in dit artikel een riscoverdelingsmaatregel af, waarbij er over en weer sprake is van een vergoeding als het gerealiseerde aantal reizigerskilometers zich buiten deze bandbreedte voor bedrijfsrisico bevindt.



Uitvoering van deze risicoverdelingsafspraken vindt plaats op basis van het aparte bedrijfsvertrouwelijke document 'Reeksen behorend bij artikel 77 van de Concessie', overeengekomen tussen NS en de Concessieverlener. Hierin zijn opgenomen: de verwachte reizigerskilometers voor de hele concessieperiode per jaar (het midden-scenario in de reizigersramingen van NS), de boven- en ondergrenzen van de bandbreedte, de percentages waarmee de boven- en ondergrenzen worden berekend ten opzichte van het midden-scenario en de hoogte van de yield. Bij het opstellen van dit document zijn dezelfde aannames en uitgangspunten gehanteerd als bij de in december 2023 gevalideerde business case, behorende bij de Concessie.

Binnen de bandbreedte voor bedrijfsrisico ligt het opbrengstrisico volledig aan de zijde van NS. In het document 'Reeksen behorend bij artikel 77 van de Concessie' is deze bandbreedte in reizigerskilometers vastgelegd. De bandbreedte is voor de eerste jaren van de concessieperiode kleiner dan voor de latere jaren. Daarmee wordt recht gedaan aan jaar-op-jaareffecten en het feit dat NS op langere termijn meer ruimte heeft om in de bedrijfsvoering in te spelen op meevallende of tegenvallende reizigerskilometers. Ieder jaar controleert de Concessieverlener op basis van de door NS in het voorjaar verstrekte financiële verantwoordingsinformatie over het afgelopen jaar:

- bevindt het gerealiseerde aantal reizigerskilometers zich binnen de bandbreedte, dan vindt er geen vergoeding plaats;
- ligt het gerealiseerde aantal reizigerskilometers onder de bandbreedte, dan verstrekt de Concessieverlener een vergoeding aan NS;
- ligt het gerealiseerde aantal reizigerskilometers boven de bandbreedte, dan verstrekt NS een vergoeding aan de Concessieverlener.

De basis van de vergoeding wordt berekend door het verschil tussen de grens van de bandbreedte en het gerealiseerde aantal reizigerskilometers in het afgelopen jaar te vermenigvuldigen met de opgenomen yield voor het betreffende jaar. De opgenomen yield is berekend door de verwachte totale reizigersopbrengsten in een bepaald jaar te delen door het verwachte totale aantal reizigerskilometers in hetzelfde jaar. De bijbehorende reeksen zijn opgenomen in het document. Bij vaststelling van de uit te keren vergoeding wordt een verdeelsleutel van 25/75 gehanteerd. Onder de bandbreedte verstrekt de Concessieverlener 75 procent van de hiervoor berekende basis van de vergoeding aan NS; NS draagt 25 procent van de basis van de vergoeding zelf. De reden hiervoor is om een stimulans voor NS in deze regeling op te nemen om ook buiten de bandbreedte de financiële impact van tegenvallende reizigerskilometers zo goed mogelijk in de bedrijfsvoering op te vangen. Boven de bandbreedte verstrekt NS 75 procent van de berekende basis van de vergoeding aan de Concessieverlener; NS mag 25 procent van de berekende basis van de vergoeding houden. NS heeft dit bedrag nodig om de reizigersgroei te faciliteren.

Betaling van de vergoeding vindt plaats uiterlijk op 15 december in het jaar volgend op het jaar waarover het recht op de vergoeding bestaat. De totale uit te keren vergoeding van de Concessieverlener aan NS wordt over de hele looptijd van de Concessie gemaximeerd tot een bedrag van 410 miljoen euro. De totale uit te keren vergoeding van NS aan de Concessieverlener wordt over de hele looptijd van de Concessie gemaximeerd tot een bedrag van 569 miljoen euro.

Gedurende de looptijd van de Concessie wordt bij een aantal ontwikkelingen een verandering in de reizigerskilometers en/of yield voorzien. Deze ontwikkelingen zijn in het zevende tot en met het tiende lid afgebakend. Indien een of meer van de genoemde ontwikkelingen zich voordoen, vindt een herijking van de risicoverdelingsafspraken plaats die kan leiden tot aanpassing van het document 'Reeksen behorend bij artikel 77 van de Concessie', welke aanpassing instemming van zowel NS als de Concessieverlener behoeft. Het doel van deze herijkingen is om te verzekeren dat de afspraken over risicoverdeling materieel dezelfde uitwerking hebben als in de situatie waarin deze ontwikkelingen zich niet voor hebben gedaan. Als er een herijking plaatsvindt als gevolg van de ontwikkelingen zoals genoemd in het zevende tot en met het tiende lid, gebeurt dat gericht op dit artikel en de informatie zoals opgenomen in het document 'Reeksen behorend bij artikel 77 van de Concessie'.

De in het zevende tot en met het tiende lid genoemde aanleidingen voor herijking kunnen invloed hebben op het midden-scenario en de yield, als vastgelegd in het document 'Reeksen behorend bij artikel 77 van de Concessie'. Indien één of meerdere van deze aanleidingen zich voordoen, maakt NS het effect op het midden-scenario en de yield inzichtelijk met navolgbare berekeningen en via de vastgestelde percentages, opgenomen in het document 'Reeksen behorend bij artikel 77 van de Concessie', op de boven- en ondergrens van de bandbreedte. De uitkomst daarvan resulteert in herijking van het document 'Reeksen behorend bij artikel 77 van de Concessie' waar beide partijen mee instemmen. De Concessieverlener kan de berekening van NS laten valideren door een extern bureau.

## Artikel 78. Onvoorziene omstandigheden en gevolgen daarvan

Gedurende de looptijd van de Concessie kunnen externe ontwikkelingen plaatsvinden die effect kunnen hebben op (de uitvoerbaarheid van) de verplichtingen van NS die onder de Concessie vallen. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij (voorgenomen) wijzigingen van wet- en regelgeving of omstandigheden die buiten de invloedssfeer van NS liggen, zoals COVID-19. Met dit artikel wordt geregeld dat de Concessieverlener en NS in overleg treden als deze wijzigingen of omstandigheden effect hebben op de verplichtingen die NS op grond van deze concessie heeft. In het tweede lid wordt bedoeld op omstandigheden die buiten de invloedssfeer van NS liggen en waarvan de gevolgen groter zijn dan redelijkerwijs verwacht mocht worden.

## Artikel 80. Ontheffing

In artikel 80 is aangegeven in welke gevallen gebruik kan worden gemaakt van de mogelijkheid voor een ontheffingsverzoek, waarbij voor de in het eerste lid, onderdeel c, genoemde gevallen sprake dient te zijn van zwaarwegende en niet in de Concessie voorziene omstandigheden. Overeenkomstig artikel 3:46 van de Algemene wet bestuursrecht berust een besluit van de Concessieverlener op een verzoek tot ontheffing op een deugdelijke motivering. In het beheerprotocol, bedoeld in artikel 53, wordt het proces rondom ontheffingen nader uitgewerkt.

Bij de afweging rondom het ontheffingsverzoek zullen in het bijzonder bij verzoeken op grond van het eerste lid, onderdeel b, de maatschappelijke belangen en de (financiële) gevolgen voor NS meegewogen worden.

## Artikel 81. Looptijd en overgangsrecht

De Concessie heeft ingevolge het eerste lid een looptijd van bijna negen jaar.

Hoewel de Concessie eindigt per 24 december 2033, zijn er enkele artikelen die naar hun aard worden geacht ook na die datum, tot en met 31 december 2034, van kracht te blijven. Dit zijn de artikelen zoals genoemd in het tweede lid en welke onder meer zien op de (financiële) verantwoording van NS over 2033 tot einde Concessie.

De bevoegdheid van de Concessieverlener om een audit te verzoeken op grond van artikel 56, vijfde lid, blijft na 24 december 2033 in stand voor zover de audit betrekking heeft op de in artikel 56, eerste lid, onderdeel b, bedoelde jaar-rapportage en de totstandkoming daarvan.

## Bijlage 1. Overzicht Prestatie-Indicatoren en Informatie-Indicatoren

Voor zitplaatskans en reizigerspunctualiteit geldt dat uitsluitend reizen die starten en eindigen op een Nederlands station dat binnen de reikwijdte van de Concessie valt in scope zijn. Voor het Algemeen Klantoordeel en het Klantoordeel Sociale Veiligheid wordt op de IC Brussel, zowel op de treindienst Amsterdam – Brussel als de treindienst Rotterdam – Brussel, tot het laatste station voor de Nederlandse grens geëxcludeerd onder alle reizigers.

## Bijlage 2. CIS

NS dient informatie over activiteiten, benoemd in deze Bijlage, die NS verricht binnen de scope van de Concessie beschikbaar te maken in het CIS. In deze bijlage is de voorgeschreven informatie voor dat CIS opgenomen en voorzien van nadere specificaties. Gegevens in het CIS zijn in absolute aantallen per kalendermaand beschikbaar tenzij anders aangegeven (en kunnen dus ook over meerdere maanden worden geaggregeerd, ook tot jaartotalen) en worden door NS voor zover niet anders aangegeven maandelijks geüpdatet. De basis van de gevraagde data wordt gevormd door het MIPOV. NS verstrekt de gegevens in de frequentie en vorm zoals beschreven in Bijlage 2.

## Bijlage 3 en 4. Verantwoording

Naast dat door NS wordt gerapporteerd over de Prestatie-Indicatoren, Informatie-Indicatoren en Programma's rapporteert NS over de overige in deze Concessie opgenomen verplichtingen en de samenwerking met andere partijen en de resultaten die met betrokken partijen zijn behaald. In de Halfjaarverantwoording doet NS dit op hoofdlijnen. NS gaat daarbij in op die punten waar ontwikkelingen zijn ten opzichte van het afgelopen half jaar, waarbij aandacht is voor de (negatieve) afwijkingen ten opzichte van de resultaten gedurende de eerste helft van het vorige jaar voor zover beschikbaar en maatregelen ter beheersing van deze afwijkingen.

In de Halfjaar- en Jaarverantwoording worden de eventuele wijzigingen van de definitie documenten van de Prestatie-Indicatoren en Informatie-Indicatoren die niet al zijn opgenomen in het Vervoerplan gerapporteerd.

De Informatie-Indicatoren met betrekking tot de Klantoordelen worden op jaarbasis gerapporteerd.



Onder laagfrequente verbindingen, zoals genoemd in het derde lid, wordt verstaan: verbindingen met een frequentie van twee of minder per uur. Onder hoogfrequente verbindingen wordt verstaan: verbindingen met een frequentie van vier of meer per uur.

In aanvulling op de Prestatie-Indicator 'Impactvolle verstoringen veroorzaakt door NS' rapporteert NS in de jaarverantwoording over de impactvolle verstoringen. Bij het gegeven reisadvies wordt gerapporteerd in lijn met de afspraken omtrent de Prestatie-Indicator 'Kwaliteit van Reisinformatie inclusief verstoringen'. Bij de beschrijving van de maatregelen wordt ook ingegaan op de maatregelen die door of samen met de Infrastructuurbeheerder zijn ondernomen of worden ondernomen om in het vervolg impactvolle verstoringen te voorkomen, versneld op te lossen of gevolgen te verzachten.

Met het opnemen van een overzicht van de tien slechtst presterende reisrelaties op het gebied van zitplaatskans 2<sup>e</sup> klas Spits en Dal (en later stop-stoptrajecten voor zitplaatstijd) en reizigerspunctualiteit<sup>88</sup> 3 en 10 minuten in de halfjaar- en jaarrapportage geeft NS inzicht in reisrelaties die slechter presteren dan het landelijk gemiddelde. De Concessieverlener vraagt tevens van NS om een kwalitatieve toelichting te geven op de gerapporteerde prestaties. Ter inleiding geeft NS een algemene toelichting op de overzichten over haar wijze van sturen op reizigerspunctualiteit<sup>89</sup> en zitplaatskans. De Concessieverlener verwacht van NS dat zij zich inzet voor goede prestaties op alle reisrelaties. NS en de Concessieverlener hanteren tegelijkertijd als uitgangspunt dat de (bij)sturing niet ten koste zou moeten gaan van het landelijk gemiddelde. Door de top tien te rapporteren maakt NS duidelijker dan voorheen welke prestaties eventueel achterblijven ten opzichte van het landelijke gemiddelde. NS geeft zo invulling aan een meer gedifferentieerd inzicht in reizigerspunctualiteit en zitplaatskans. De overzichten zullen als volgt worden opgesteld:

- De tien slechtst presterende reisrelaties<sup>90</sup> met betrekking tot reizigerspunctualiteit HRN 3 en 10 minuten op basis van grootste negatieve impact op de Prestatie-Indicator<sup>91</sup>, en een kwalitatieve toelichting daarop, samen met de Infrastructuurbeheerder.
- De tien slechtst presterende reisrelaties met betrekking tot zitplaatskans 2<sup>e</sup> klas spits en 2<sup>e</sup> klas dal zo lang die Prestatie-Indicator van toepassing is, of stop-stop-trajecten<sup>92</sup> m.b.t. zitplaatstijd 2<sup>e</sup> klas Spits en 2<sup>e</sup> klas Dal zodra overgegaan is op die Prestatie-Indicator – in beide gevallen op basis van grootste negatieve impact op de Prestatie-Indicator – en een kwalitatieve toelichting daarop.

In de (half)jaarverantwoording zal naast een landelijk cijfer voor het algemeen klantoordeel ook een cijfer per landsdeel worden opgenomen. Op basis van de huidige systematiek van de OV-Klantbarometer is het mogelijk om een representatieve rapportage te maken op het niveau van vijf landsdelen. NS geeft zo invulling aan een meer gedifferentieerd inzicht in het algemeen klantoordeel.

De rapportage als bedoeld in het vijfde, zesde en zevende lid van Bijlagen 3 en 4 zien op specifieke reisrelaties, stations en landsdelen. Deze zijn een onderdeel van de algemeen geldende Prestatie-Indicatoren en de waarden worden op vergelijkbare wijze berekend als de Prestatie-Indicatoren.

<sup>88</sup> Dit is een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid voor NS en de Infrastructuurbeheerder.

<sup>89</sup> Samen met de Infrastructuurbeheerder.

<sup>90</sup> Een reisrelatie is een relatie tussen een vertrekstation en een aankomststation, waartussen een reis op enkel het HRN (al dan niet met overstap) mogelijk is; bijvoorbeeld Utrecht Vaartsche Rijn – Schiphol Airport. Het betreft dus de 'reis van de NS-reiziger'.

<sup>91</sup> De impact van een reisrelatie op de PI is het verschil tussen de totaalscore van de PI inclusief en exclusief de betreffende reisrelatie. Bij gelijke scores op reizigerspunctualiteit voor twee reisrelaties is de impact op de PI van de reisrelatie met de meeste NS-reizigers het grootst. De omvang van de reisrelatie wordt op deze wijze meegewogen in de totstandkoming van de top 10.

<sup>92</sup> Een stop-stop-traject is een traject op het HRN tussen twee stations, waartussen een trein géén stop maakt bij een ander station; bijvoorbeeld Utrecht Centraal – Amsterdam Amstel (IC) of Utrecht Centraal – Utrecht Zuilen (Sprinter).

Voor de kwalitatieve toelichting voor de internationale treinen, achtste lid, onderdeel b, geldt dat voor de intercity Brussel beperkt informatie beschikbaar is met betrekking tot het traject tussen het laatste station voor de Nederlandse grens en de Nederlandse grens. Voor KGOV is beperkt informatie beschikbaar onder meer omdat het traject op het Nederlands grondgebied kort is.

### **Bijlage 6. Eisen aan het vervoerplan**

Het Vervoerplan van NS bevat verplichte onderdelen die jaarlijks worden beschreven en voortkomen uit de eisen die in de Concessie worden gesteld. NS gaat in het Vervoerplan 2025 in op de punten die in Bijlage 6 zijn opgenomen en besteedt aandacht aan de implementatie van de Concessie. NS legt het Vervoerplan 2025, in lijn met artikel 51 twaalfde lid, uiterlijk 1 december 2024 aan de Concessieverlener voor. In de daaropvolgende jaren gaat NS in op die punten waar ontwikkelingen (zullen) zijn ten opzichte van het voorgaande Vervoerplan. Het Vervoerplan bevat diverse maatregelen en plannen die gericht zijn op het verbeteren van de tevredenheid over het vervoer dat NS aanbiedt. Het Vervoerplan laat daarnaast zien hoe NS voldoet aan de verplichtingen van de Concessie en hoe NS oplossingen implementeert om het treinvervoer te verbeteren. De tabel in Bijlage 6 geeft een overzicht van de onderdelen die ten minste door NS worden opgenomen in het Vervoerplan.

### **Bijlage 9. Overzicht samenwerking**

In de samenwerkingsstrategie die is opgesteld staat de samenwerking over de onderwerpen beschreven voor de stakeholders uit artikel 39, eerste lid, onderdeel a tot en met h. In de tabel in bijlage 9 staan niet de thema's voor de Infrastructuurbeheerder en Consumentenorganisaties, deze zijn als aparte artikelen, 40 en 41, opgenomen.

### **Bijlage 10. Volume van de Concessie**

De totstandkoming van het volume en de functie van bijlage 10 is reeds toegelicht bij artikel 8.

Een aantal onderdelen behoeft nadere toelichting.

Onder 1.b.i zijn de 'vastgelegde stappen' beschreven. Dit zijn productstappen die onderdeel uitmaken van het Programma Hoogfrequent Spoor. Wanneer deze stappen exact gezet kunnen worden is bij gunning van de Concessie onbekend. Dit komt omdat dit afhankelijk is van het gereedkomen van de infrastructuur, de vervoervraag en de woningbouwopgave. Samen met het Productiemodel levert NS de zogenaamde MLT Roadmap, waarin NS verder vooruitblijkt op welke stappen zij voornemens is te zetten.

In 1.b.ii zijn de 'overige stappen' beschreven. NS is gerechtigd in de genoemde jaren deze stappen te zetten en hier (dus) capaciteit voor aan te vragen op grond van de Concessie. Gedurende de actualisatie (zie artikel 8 en de toelichting daarbij) heroverweegt de Concessieverlener of zij frequenties op trajecten wil verhogen tot minimaal vier maal per uur waar de infrastructuur dat toelaat. Dat kan invloed hebben op de in 1.b.ii genoemde stappen.

Onder 2.c. worden eisen gesteld aan de bediening tussen 00:00 uur en 06:00 uur. Het aantal treinritten komt overeen met het aantal treinritten van het voorgaande dienstregelingsjaar, waardoor het bedieningsniveau per station herleidbaar blijft. Het voorgaande dienstregelingsjaar geldt als referentie; in dit dienstregelingsjaar zijn ook de betreffende verleende ontheffingen inbegrepen. Op de in dit onderdeel vermelde uren zijn de eisen over een herkenbaar en gelijkmatige verdeeld uurpatroon in principe niet van toepassing, omdat dit logistiek niet altijd mogelijk is. Daarnaast zijn beperkte afwijkingen in de tijddigging toegestaan ten opzichte van het voorgaande dienstregelingsjaar. Indien NS voornemens is het bedieningsniveau te wijzigen, bijvoorbeeld door een treinrit te laten vervallen, vraagt zij hiervoor ontheffing aan.

Op de kaarten 'Volume startbeeld Concessie 2025 – werkdag overdag' en 'Eindbeeld Concessie – 2033 (dagvolume)' staan linksonder extra volumes benoemd voor specifieke trajecten. Dit betreffen ophogingen van het volume in de (brede) ochtend- en avondspits. Deze ophogingen zijn onderdeel van het volume van de Concessie en NS dient in de basis deze treinaantallen in haar Dienstregeling op te nemen.

### **Bijlage 11. Minimaal op te leveren informatie bij overgang Concessie**

Deze bijlage behoort bij de artikelen 71 tot en met 73 en geeft voor de onderdelen overgang rollend materieel, productiemiddelen niet zijnde rollend materieel en NS-reizigersdata aan welke informatie door NS minimaal op aanvraag geleverd moet worden.

## Bijlage 12. Geld terug bij vertraging

In deze bijlage is een beknopte weergave van de GTBV-regeling opgenomen. De vergoedingentabel, zoals deze ten tijde van de gunning van de Concessie gold, is gepubliceerd door NS op haar website en is te vinden via de volgende link: [https://www.ns.nl/binaries/\\_ht\\_1696259449887/content/assets/ns-nl/handleidingen/tabel-geld-terug-bij-vertraging-nieuw.pdf](https://www.ns.nl/binaries/_ht_1696259449887/content/assets/ns-nl/handleidingen/tabel-geld-terug-bij-vertraging-nieuw.pdf). De vergoedingentabel en de randvoorwaarden kunnen wijzigen. Een eventuele wijziging van de GTBV-regeling, waaronder de vergoedingentabel en de randvoorwaarden, mag voor de gemiddelde NS-reiziger geen aanmerkelijk nadelige gevolgen hebben. De Consumentenorganisaties worden betrokken bij wijzigingen van de GTBV-regeling.

