



Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

Programma van Eisen nieuwe Concessie Hoofdrailnet

| | |
|---|-----------|
| 1. Considerans: ambities en doelen | 6 |
| Ambities en doelen die ten grondslag liggen aan de concessie..... | 6 |
| Definities..... | 10 |
| 2. De scope van de concessie..... | 17 |
| Artikel 1 Scope en opgave voor de Concessiehouder | 17 |
| Artikel 2 Vaststelling volume..... | 18 |
| 3. Het bieden van een zo goed mogelijk vervoerproduct aan de Reiziger | 19 |
| 3.1 Een optimale logistiek..... | 19 |
| Artikel 3 Logistieke prestatie-eisen..... | 19 |
| Artikel 4 Vervangend vervoer bij werkzaamheden..... | 20 |
| Artikel 5 Vervangend vervoer bij verstoringen | 20 |
| Artikel 6 Vervoercapaciteit..... | 21 |
| Artikel 7 Spreiden..... | 22 |
| Artikel 8 Punctualiteit en uitval..... | 23 |
| 3.2 Een comfortabel, gemakkelijk te gebruiken en toegankelijk vervoerproduct | 23 |
| Artikel 9 Toegankelijkheid | 23 |
| Artikel 10 Toegankelijkheid van treinreizen..... | 24 |
| Artikel 11 Toegankelijkheid van materieel | 24 |
| Artikel 12 Reisassistentie | 25 |
| Artikel 13 Fietsen in de trein | 25 |
| Artikel 14 Reisinformatie op het station..... | 26 |
| Artikel 15 Reisinformatie in reguliere dienst | 26 |
| Artikel 16 Reisinformatie tijdens verstoring..... | 27 |
| Artikel 17 Reisinformatie rond werkzaamheden..... | 28 |
| Artikel 18 De Reiziger centraal in de service | 28 |
| Artikel 19 Klantenservice en klachtafhandeling..... | 29 |
| Artikel 20 Service op stations | 29 |
| Artikel 21 Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage (AVR) en Geld terug bij vertraging (GTBV) | 30 |
| Artikel 22 OV-betaalmiddel en toekomstige betaalwijzen en het gebruik ervan..... | 31 |
| 3.3 Een betaalbaar vervoerproduct voor de Reiziger..... | 32 |
| Artikel 23 Tarieven | 32 |
| 3.4 Een duurzaam vervoerproduct..... | 34 |
| Artikel 24 Energie- en elektriciteitsverbruik..... | 34 |
| Artikel 25 Circulariteit | 34 |
| Artikel 26 Social Return..... | 35 |
| 3.5 Een veilig vervoerproduct | 35 |
| Artikel 27 Veiligheid | 35 |

| | | |
|------------|---|-----------|
| Artikel 28 | Veilig gebruik van Infrastructuur | 36 |
| Artikel 29 | Sociale veiligheid en meldingen | 36 |
| 3.6 | Rekening houden met de omgeving..... | 37 |
| Artikel 30 | Beperken omgevingshinder..... | 37 |
| 4. | Faciliteren dat Reizigers zo optimaal en drempelloos mogelijk van deur-tot-deur kunnen reizen | 38 |
| 4.1 | De Dienstregeling..... | 38 |
| Artikel 31 | Dienstregelingsproces | 38 |
| 4.2 | Samenwerking | 39 |
| Artikel 32 | Samenwerkingsstrategie | 39 |
| Artikel 33 | Samenwerking met de Infrastructuurbeheerder | 41 |
| Artikel 34 | Samenwerking met de Consumentenorganisaties..... | 42 |
| Artikel 35 | Verzoeken tot het rijden van extra diensten voor derden | 43 |
| 4.3 | Overige maatregelen om de (betaling voor) de deur-tot-deurreis te vereenvoudigen | 44 |
| Artikel 36 | Beschikbaarheid betaalwijzen..... | 44 |
| Artikel 37 | Verkoop en betaling van kaarten via derden | 44 |
| 5. | Het maatschappelijk optimaal benutten van de publieke investeringen in het spoorstelsel als geheel | 46 |
| 5.1 | Technische systeemsprongen | 46 |
| Artikel 38 | Ontwikkeling van de materieelvloot bij systeemsprongen..... | 46 |
| Artikel 39 | Maatschappelijk optimaal aansluiten van de Dienstregeling op beschikbare Infrastructuur | 47 |
| Artikel 40 | Investeren in nieuw of aangepast materieel..... | 48 |
| Artikel 41 | Materieel Planning | 49 |
| Artikel 42 | Minimale eisen aan comfort van materieelvloot..... | 50 |
| Artikel 43 | Introductie nieuw materieel en of significante technische wijzigingen aan materieel..... | 50 |
| 6. | Het komen tot een verbeterde sturings- en verantwoordingsrelatie tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder | 52 |
| Artikel 44 | Plancyclus..... | 52 |
| Artikel 45 | Sturing op de uitvoering van de concessie | 53 |
| Artikel 46 | Monitoring en Interventie | 54 |
| 6.1 | De beschikbaarheid van informatie en data..... | 55 |
| Artikel 47 | Beschikbaarheid van data en informatie | 55 |
| Artikel 48 | Voorwaarden aan het Data Management Systeem | 57 |
| Artikel 49 | Dataformats | 58 |
| 6.2 | Innovatie | 58 |
| Artikel 50 | Innovatie- en ontwikkelagenda..... | 59 |

| | | |
|-------------------------------------|--|-----------|
| Artikel 51 | Uitvoering geven aan netwerkontwikkeling en systeemsprongen | 59 |
| Artikel 52 | Pilots en experimenten..... | 59 |
| 7. Overgangsbepalingen | 61 | |
| Artikel 53 | Overgangsbepalingen..... | 61 |
| Artikel 54 | Voorwaarden voor de overgang van rollend materieel | 62 |
| Artikel 55 | Voorwaarden voor de overgang productiemiddelen niet zijnde rollend materieel | 63 |
| Artikel 56 | Voorwaarden voor de overgang van Reizigersdata..... | 63 |
| Bijlage 1 | Overzicht Prestatie-indicatoren en Informatie-indicatoren | 64 |
| Bijlage 2 | Voorgescreven informatie in DMS en specifiek benodigde informatie | 73 |
| Bijlage 3 | Eisen aan het Vervoerplan | 78 |
| Bijlage 4 | Lijst van Stations | 81 |
| Bijlage 5 | Programma's bij aanvang van de concessie | 87 |
| Bijlage 6 | Overzicht samenwerking..... | 88 |
| Bijlage 7 | Volume van de Concessie..... | 91 |
| Bijlage 8 | Laatste treinen | 95 |
| Bijlage 9 | Minimaal op te leveren informatie bij overgang Concessie..... | 96 |
| Bijlage 10 | Geld terug bij vertraging | 98 |

1. Considerans: ambities en doelen

Ambities en doelen die ten grondslag liggen aan de concessie

- Nederland is een dichtbevolkt land met een groeiende bevolking. Het openbaar vervoer (OV) is onmisbaar voor onze mobiliteit. Een groot deel van de bevolking is van het OV afhankelijk om naar school en/of werk te gaan. De trein is op veel plaatsen de ruggengraat van ons OV-vervoersysteem.
- OV-beleid hangt nauw samen met bredere maatschappelijke ontwikkelingen, zoals de grote vraag naar woningen in combinatie met opgaven wat betreft ruimtegebruik en leefbaarheid. Het beleid is daarom gericht op het tot stand brengen van een goed bereikbaar en samenhangend netwerk van steden en regio's met een aantrekkelijk vestigingsklimaat, het 'Stedelijke Netwerk Nederland'¹.
- Het spoornetwerk van Nederland is het meest intensief bereiden netwerk van Europa, mede ook omdat er sprake is van een relatief beperkt aantal kilometers infrastructuur. Afstanden zijn kort en er zijn veel knooppunten en overstapplaatsen. Dit komt doordat Nederland in vergelijking met andere landen veel middelgrote steden kent met daartussen vergelijkbare, grote reizigersstromen, vooral tijdens de spits. De Reiziger hecht hierbij aan frequente, directe verbindingen die in een herkenbaar urenpatroon worden aangeboden².
- Het openbaar vervoer per spoor kan de bereikbaarheid op een efficiënte en duurzame wijze invullen, biedt een schoon reisalternatief voor de Reiziger en draagt zo bij aan de duurzaamheids- en klimaatambities van dit Kabinet. Om die ambities te realiseren moet de capaciteit die het spoor biedt worden vergroot door hoogfrequent te gaan rijden en zo goed als mogelijk worden benut, bijvoorbeeld door te sturen op spreiding van reizigers. Hierbij houdt het openbaar vervoer per spoor overigens wel de opgave om in de toekomst de meest duurzame modaliteit te blijven: bijvoorbeeld door steeds efficiënter energieverbruik, zero-emissie vervoer en circulair materieel gebruik. In het verlengde daarvan speelt de trein een belangrijke rol bij het creëren van een aantrekkelijk en duurzaam aanbod van internationale verbindingen voor de reiziger.
- In 2005 werd met de Nota Mobiliteit, als onderdeel van een Planologische Kernbeslissing, gesignaleerd dat de vraag naar reizigersvervoer sterk zou groeien. De visie werd 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, wat hierna verder is ontwikkeld. Het programma is volledig geïmplementeerd als de reiziger gebruik kan maken van het zogenaamde 6-basisnetwerk, waarmee de geambieerde capaciteitsuitbreiding is gerealiseerd.
- Naast dat er frequenties zijn verhoogd is er de afgelopen jaren, door uitvoering te geven aan de Lange Termijn Spoor Agenda³, 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 hoger geworden en de klanttevredenheid van treinreizigers is daardoor sterk toegenomen.

¹ Nationale omgevingsvisie, 2020

² KiM (7 mei 2018): De Keuze van de Reiziger.

³ Vindplaats: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2014/03/28/lange-termijn-spooragenda-deel-22>

- Ook de komende jaren worden er miljarden euro's geïnvesteerd in infrastructurele verbeteringen als onderdeel van de verdere implementatie van PHS en het European Rail Traffic Management Systems (ERTMS). Dit leidt tot een nog hogere benutting van de schaarse spoorinfrastructuur en hogere frequenties op drukke Baanvakken en maakt het mogelijk de reiziger het beoogde 6-basisnetwerk te bieden, waardoor reizigers op de drukste routes elke tien minuten een trein kunnen nemen.
- In het Toekomstbeeld OV (TBOV) 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. Er is op dit moment nog geen besluit genomen over welk netwerkmodel op deze langere termijn het beste bij de in het TBOV geformuleerde ambities past.
- Een spoorstelsel met hoge frequenties, een geïntegreerd Intercity- en Sprinterproduct, hoge kwaliteit, een herkenbaar uurpatroon en zoveel mogelijk directe verbindingen zijn belangrijke elementen om de samenhang van dit netwerk te borgen. Hierbij hoort een hoge positieve beoordeling van de Reiziger, omdat de beoogd Concessiehouder voldoet aan de verwachte vervoervraag van de Reiziger.
- Met het oog op het kunnen voldoen aan de vervoersvraag van de Reiziger is ervoor gekozen (Kamerstukken II, 2019/20, 29984 nr. 899) om een integrale Concessie voor het Hoofdrailnet (HRN) te verlenen. Dit geeft voor nu de beste waarborgen voor de continuïteit en kwaliteit van dienstverlening. Het maakt het mogelijk te sturen op de realisatie van het 6-basisnetwerk en op verkorting van de reistijd voor de reiziger door het steeds verder verbeteren van de dienstregeling. Met het oog op goed aanbod van internationale treindiensten voor de reiziger is het streven om de internationale treindiensten met dezelfde omvang en frequentie als in de huidige Hoofdrailnetconcessie (2015-2024) te realiseren⁴. Het gesprek wordt gevoerd met de beoogd Concessiehouder, de buurlanden en met (buitenlandse) vervoerders over het aanbieden van aantrekkelijke internationale verbindingen. Voor de realisatie van internationale treindiensten is een sterke afhankelijkheid van de mogelijkheden en medewerking van diverse (buitenlandse) partijen. Op voorhand kunnen de financiële en operationele consequenties daarvan niet worden weergegeven. Gegeven het belang van de IC Brussel en de IC Berlijn (in de middagspits richting Berlijn) voor de binnenlandse reiziger, worden met de beoogd Concessiehouder in de dialoof fase in ieder geval afspraken gemaakt om de binnenlandse functie van beide treindiensten tot aan de grens te borgen. Uit het advies van ProRail over de verwevenheid van de IC Brussel en de IC Berlijn (bijlage bij Kamerstuk 29984, nr. 1002) komt naar voren dat de IC Brussel en deels de IC Berlijn vanaf 2025 alleen inpasbaar zijn als de treindienst in een binnenlands IC-pad rijdt. In de gesprekken met de relevante partijen wordt de motie betrokken die vraagt om de eisen voor de binnenlandse treindiensten in dit PvE ook zo veel mogelijk op de internationale treindiensten van toepassing te laten zijn. De belangen van de Reiziger staan hierbij centraal.
- Onderzoek⁵ wijst uit dat aanbesteden van het binnenlandse deel van de HRN-vervoerconcessie pas op termijn mogelijk is. Om meer marktopening, eventueel via aanbesteden, op termijn te kunnen realiseren is een transitiepad van jaren nodig om te

⁴ Internationale treindiensten die op basis van open toegang rijden (vanaf de derde Eurostar per dag naar Londen) of waarvan de pilotfase is afgerond (nachtstrein naar Wenen) vallen hierbuiten.

⁵ Inno-V, *Vervoersconcessie HRN, praktische voorwaarden en aandachtspunten voor gunning*, 25 mei 2020

borgen dat de huidige hoge kwaliteit van het spoorstelsel als geheel in stand blijft. Dat kan alleen stap voor stap. Ook systeemtaken die nu binnen de uitvoering van de HRN-Concessie worden uitgevoerd maar breder strekken, moeten op termijn mogelijk duidelijker afgebakend worden met daarbij aandacht voor de rolverdeling tussen de Concessieverlener, de Infrastructuurbeheerder en de Concessiehouder(s). De rollen van partijen in het systeem zullen met deze Concessie niet per sé veranderen. Ook vergt het mogelijk een uitbreiding van het sturingsapparaat van het Rijk en de juiste coördinatiemechanismen tussen concessies zodat Reizigers niets van concessiegrenzen merken.

- De transitie naar meer marktopening wordt naast de huidige onderhandse gunning van de HRN-concessie voortgezet. Het recht van open toegang bestaat naast de Concessie. De Europese regelgeving, zoals gewijzigd door het Vierde spoorpakket, vraagt om een beweging naar verder gaande openstelling van de spoorwegmarkt. Gedurende de voorgenomen concessie wordt een marktanalyse uitgevoerd op basis waarvan wordt besloten of het treinproduct na afloop van de voorgenomen concessie kan worden ingevuld door de markt en of (delen ervan) middels een Concessie aanbesteed moeten worden.
- Het beleidsvoornemen beschrijft de vier hoofddoelen die ondersteunend zijn aan het realiseren van de beschreven ambities en het voldoen aan de vervoersvraag. 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.
- Het beleidsvoornemen beschrijft daarnaast op hoofdlijnen de eisen die aan de Concessiehouder op het Hoofdrailnet gesteld worden. In het Programma van Eisen worden deze nader geconcretiseerd.⁶ De eisen moeten borgen dat de Reiziger een kwalitatief uitstekende reis van deur-tot-deur geboden wordt. Dit betekent onder meer dat de prestaties omhoog gaan en dat de Concessiehouder transparant is over haar eigen functioneren, zowel richting het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat als stelselverantwoordelijke als richting andere partijen. Tevens borgen de eisen dat gemaakte en te maken investeringen in het spoorstelsel als geheel optimaal worden benut. Ze borgen tot slot ook dat aan de voorwaarden die aan de wijze van gunning zijn verbonden wordt voldaan.
- De Concessiehouder is dus verantwoordelijk voor het voldoen aan eisen die de Concessieverlener stelt en zoals die volgen uit het PvE en de Concessie. Met het oog op haar maatschappelijke functie wordt zij ook geacht inspanning en medewerking te verlenen om het openbaar vervoersstelsel als geheel optimaal te laten functioneren, bijvoorbeeld door samen te werken met partners in de mobiliteitsketen en ook wanneer dat niet expliciet in dit PvE geëist wordt. Zij werkt mee aan de afweging en implementatie van maatregelen die het spoorstelsel als geheel dienen. Bovenal is zij aanspreekbaar op de brede, maatschappelijke rol die zij vervult als vervoerder op het Hoofdrailnet.

⁶ NB: KPI's die op de Concessiehouder en Infrastructuurbeheerder van toepassing zijn, worden vastgesteld ná overleg met beide partijen.

- Een belangrijke samenwerkingspartner is de infrastructuurbeheerder. Op diverse onderwerpen die in dit PvE genoemd worden, en in het bijzonder op de prestaties waarop de Infrastructuurbeheerder en de Concessiehouder gelijkgericht worden aangestuurd, werkt de Concessiehouder intensief samen met de Infrastructuurbeheerder.
- In de uitwerking van het PvE naar de ontwerpconcessie wordt met de beoogd concessiehouder in gesprek gegaan over de uiteindelijke concessiebepalingen op het gebied van volume, kwaliteit, tarieven/tariefdifferentiatie en een kostenefficiënte bedrijfsvoering en uitvoering van de concessie. Het is belangrijk dat de nieuwe concessie de concessiehouder in staat stelt het beschikbare personeel en materieel zo efficiënt mogelijk in te zetten, waarbij afspraken over het volume in samenhang worden gezien met het gewijzigde reizigersgedrag. Hierbij hanteert IenW het huidige financieel kader als uitgangspunt en treedt IenW met de beoogd concessiehouder in gesprek over de uitvoerbaarheid, toekomstbestendigheid en betaalbaarheid van de concessie.

Definities

A-B-C registratiemethodiek

Landelijke methodiek om incidenten op het gebied van Sociale veiligheid in het openbaar vervoer te registreren, waarbij A-incidenten gelden als strafbare feiten, B-incidenten als overtredingen van de Wet personenvervoer en C-incidenten worden gecategoriseerd als overtreding van het Besluit personenvervoer of de geldende huisregels.

Alternatieve reisoctie

Reismogelijkheid die als vervanging wordt aangeboden door de Concessiehouder, op het moment dat een reguliere verplaatsing per trein niet mogelijk is.

Baanvak

Een opeenvolging van aaneengesloten Dienstregelpunten en vrije banen, beginnend en eindigend in een Dienstregelpunt.

Beleidsprioriteitenbrief

Brief als bedoeld in artikel 43, derde lid.

Bodemwaarde

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

Brede groep Reizigers

Onder een Brede groep Reizigers wordt verstaan een groep Reizigers waaronder mensen met een beperking, senioren, laaggeletterden en digibeten, toeristen, niet-Nederlandstaligen, incidentele OV-Reizigers, internationale reizigers, jongeren, studenten en forensen (ongeacht waar zij hun reis- of vervoerbewijs hebben aangeschaft). Deze groep is niet gelimiteerd en kan gedurende de concessieperiode veranderen. Indien sprake is van een (beoogde) wijziging, wordt hiermee rekening gehouden met de spel- en rekenmethoden die overeen worden gekomen tussen de Concessieverlener en Concessiehouder.

Concessie

Het recht van de Concessiehouder om openbaar vervoer over het spoor te verrichten op het Hoofdrailnet, in de zin van artikel 1 sub 1 van de Wet, een en ander als nader omschreven in de Concessiebeschikking en het Programma van Eisen. Het begrip Concessie kan zowel verwijzen naar het hiervoor genoemde recht, als naar de beschikking waarmee dit recht aan de Concessiehouder is/wordt verleend. De Concessie kwalificeert als een exclusief recht als bedoeld in de PSO-verordening.

Concessiehouder

Vergunninghoudende vervoerder aan wie een Concessie is verleend, zoals gedefinieerd in artikel 1 van de Wet.

Concessieverlener

Het tot verlening van een Concessie bevoegde gezag, zoals bedoeld in artikel 20, eerste lid, van de Wet.

Consumentenorganisaties

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

Dal(uren)

De periode op maandag t/m vrijdag tussen 09:00 en 16:00 uur en tussen 18:30 en 06:30 uur en op zaterdagen, zondagen en feestdagen. Het betreffen halteringen in deze tijdslots.

Data Management Systeem (DMS)

Een virtuele omgeving waarbinnen de door Concessieverlener voorgeschreven informatie beschikbaar gemaakt dient te worden.

Decentrale overheden

Concessieverleners zoals bedoeld in artikel 20, tweede en derde lid, van de Wet.

Decentrale vervoerder

Vergunning houdende vervoerder die een Concessie verleend heeft gekregen door een Concessieverlener zoals bedoeld in artikel 20, tweede en derde lid, van de Wet.

Decentrale spoorvervoerder

Vergunning houdende spoorvervoerder die een Concessie verleend heeft gekregen door een Concessieverlener zoals bedoeld in artikel 20, tweede en derde lid, van de Wet.

Deelmobiliteitaanbieder

Aanbieder van een publiek toegankelijk voertuig of mobiliteit dat voor een korte tijd en tegen betaling in een netwerk kan worden aangeboden en door steeds wisselende gebruikers wordt gebruikt.

Deelnetwerk

Een selectie van treinseries binnen de Lijnvoering op het Hoofdrailnet. Een Deelnetwerk duidt erop dat voor de productiemiddelen "materieel" en "personeel" geen verknoppingen bestaan met andere Deelnetwerken.

Dienstregeling

De geplande uitvoering van de diensten zoals vastgesteld na verdeling van de capaciteit door de Infrastructuurbeheerder.

Dienstregelingsjaar X

Door de Infrastructuurbeheerder in overeenstemming met Richtlijn 2012/34/EU vast te stellen periode waarvoor de Dienstregeling geldig is.

Enkelvoudig In- en uitchecken

Het uitsluitend inchecken met een OV-betaalmiddel bij aanvang van een reis met het OV en bij aankomst op de bestemming, ongeacht het aantal vervoerders waarmee gereisd wordt.

European Rail Traffic Management System (ERTMS)

Betreft de Europese standaard voor treinbeveiliging -en besturing waarmee de trein met de infrastructuur communiceert over uitvoering van de rit.

Groene elektriciteit

Elektriciteit die wordt opgewekt uit hernieuwbare energiebronnen, zoals zon, wind, water en bepaalde vormen van biomassa. Het betreft elektriciteit met een GVO-certificaat.

Hoofdrailnet (HRN)

Spoorvervoerdiensten die als zodanig zijn aangewezen bij het koninklijk besluit, bedoeld in artikel 65, eerste lid, van de Wet personenvervoerpersonenvervoer 2000.

Hoofdspoorweginfrastructuur (HSWI)

De spoorweginfrastructuur in Nederland die door het Rijk formeel is aangewezen als de spoorinfrastructuur en door de Infrastructuurbeheerder onderhouden wordt.

Hyperspits

De periode op werkdagen tussen 07:45 en 08:30 uur, waarbij het halteringen betreft tussenin dit tijdslot.

Informatie-indicator (INI)

Maatstaf voor een niet bindende prestatie waarover de Concessiehouder rapporteert.

Infrastructuur

De voorzieningen van civieltechnische en/of elektrotechnische aard waarvan het openbaar vervoer per spoor gebruik maakt of die daarvoor ten dienste staat.

Infrastructuurbeheerder

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

Ingebruikname Advies (IGA)

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

Integraal Proefbedrijf (IPB)

Door de Concessiehouder 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.

Intercity

Een treindienst die niet halteert bij alle Stations die gelegen zijn aan de route van deze treindienst.

Interventiemenu

Een voorafgaand aan de verlening van de concessie opgestelde werkwijze die door de Concessieverlener wordt gebruikt in de monitoring op de uitvoering van de Concessie.

Jaarrapportage

Rapportage waarin Concessiehouder als onderdeel van de verantwoording formeel rapporteert aan de Concessieverlener over de uitvoering van de afgesproken diensten.

Klimaatneutraal

Netto geen negatief effect op het klimaat, door het optellen van positieve en negatieve emissies CO₂.

Kernprestatie-indicator (KPI)

Kernprestatie-indicator, maatstaf voor een bindende prestatie met een bodemwaarde en streefwaarde waarover de Concessiehouder rapporteert.

Lijnvoering

De op het Hoofdrailnet uit te voeren treindiensten, waarbij elke treindienst een in beginsel vast patroon van de aan het Hoofdrailnet gelegen Stations bedient in een bepaalde frequentie (aantal treindiensten per uur).

Mobility as a Service (MaaS)

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

MaaS-dienstverlener

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

Materieelparkplan

Plan waarin de Concessiehouder uiteenzet met welke materieelvloot zij, voor de volledige concessieperiode, uitvoering geeft aan het concessievervoer.

Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB)

In het NOVB (OV-besluitvormingsstructuur) werken Consumentenorganisaties, OV-bedrijven en overheden samen aan de uitwerking van de visie OV-betalen, om het reis- en betaalgemak voor de Reizigers te verbeteren en het OV toegankelijker te maken.

Netverklaring

Verklaring opgesteld door de Infrastructuurbeheerder, waarin o.a. toegangsvoorwaarden voor het gebruik van het spoor zijn opgenomen, inclusief een model van de toegangsovereenkomst die een vervoerder afsluit met de infrastructuurbeheerder.

Openbaar personenvervoer

Personenvervoersdiensten van algemeen economisch belang, die op permanente en niet-discriminerende basis aan het publiek worden aangeboden.

Open Toegang

Spoorwegondernemingen die passagiersvervoer per spoor willen aanbieden hebben het recht op 'open toegang'. Dit betekent dat naast partijen met een Concessie ook andere spoorwegondernemingen passagiersdiensten mogen aanbieden. Het recht op open toegang geldt voor verbindingen binnen Nederland, maar ook op internationale spoorverbindingen van en naar Nederland.

OV-besluitvormingsstructuur

Permanent landelijk platform waarin Concessieverleners, Consumentenorganisaties en Concessiehouders samenwerken op Concessie overstijgende onderwerpen die een landelijke impact hebben en die in ieder geval zijn gerelateerd aan het OV-betaalsysteem. Bij ingangsdatum van deze Concessie betreft dit het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB).

OV-betaalmiddel

Tijdens de Concessie gebruikte vorm van betalen voor het gebruik van het openbaar vervoer in Nederland.

OV-betaalsysteem

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

Prestatie-indicator

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

Programma

Samenhangend pakket van maatregelen dat gericht is op een specifiek doel, onderwerp of gebied

Referentieaanbod

Het referentieaanbod (CROW) verwijst naar een vooralsnog onbepaald aanbod aan reisproducten, informatie en tarieven dat concessiehouders via derden dienen aan te bieden - en verwijst dus expliciet niet naar het bestaande referentieaanbod op het hoofdrailnet zoals gedefinieerd door de huidige Concessiehouder.

Programma van Eisen HRN

Een Programma van Eisen (PvE) voor het Hoofdrailnet (HRN) is een verzameling eisen met betrekking tot de gunning van de Concessie voor het HRN. Het PvE heeft in ieder geval betrekking op de in de Wet vastgelegde onderdelen.

PSO-verordening

In de PSO-verordening⁷ zijn voorwaarden opgenomen over (de gunning van) openbare dienstcontracten en het opleggen van openbare dienstverplichtingen met betrekking tot Openbaar personenvervoer. De Concessie kwalificeert als een openbaar dienstcontract in de zin van de PSO-verordening en de daarin opgenomen verplichtingen als openbare dienstverplichtingen in de zin van de PSO-verordening.

Reisassistentie

Onder Reisassistentie op Stations wordt naast in- en uitstaphulp ook verstaan begeleiding tot aan de trein of tot aan de uitgang van het station.

Reisinformatie

Reisinformatie is informatie gericht op Reizigers over de actuele situatie van de treindienst op treinniveau.

Reisproduct

Reisrecht of kortingsrecht, uitgegeven door de Concessiehouder of een andere vervoerder.

Reiziger

Een natuurlijk persoon die gebruik maakt van het openbaar vervoer dat wordt verricht ter uitvoering van de Concessie, dan wel dat overweegt of voornemens is.

Relevante Communicatiekanalen

Bij de start van de Concessie betreffen dit tenminste; chat, email, telefoon, website en mobiele applicaties

Schouderpits

⁷ Link naar vindplaats: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32007R1370&from=NL>

De periode op werkdagen tussen 06:30 en 07:45 uur en tussen 08:30 en 09:00 uur. Het betreffen halteringen in deze tijdslots.

Sociale veiligheid

Het veiligheidsgevoel en het daadwerkelijk meemaken of zien gebeuren van incidenten, waaronder lastigvallen, pesten, bedreigen, diefstal en mishandeling.

Social Return

Social Return is het aandeel van een bedrijf in sociaal ondernemerschap, gericht op meer werkgelegenheid creëren voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt.

Spelregels- en rekenmethodieken

De spelregels en methodieken zoals worden vastgelegd in de Concessie.

Spits(uren)

De periode op werkdagen van 06:30 tot 09:00 uur (ochtendspits) en van 16:00 tot 18:30 uur (avondspits). Het betreffen halteringen in deze tijdslots.

Stoptrein

Een treindienst die halteert bij, in beginsel, alle Stations die gelegen zijn aan de route van deze treindienst.

Streefwaarde

Waarde voor een te realiseren prestatieniveau op een prestatie-indicator in [jaar] en [jaar].

STS-passage

Ongewenste niet-technische passage van een rood sein (Stop Tonend Sein, (STS)).

Systeemtaken

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 spoorwegsysteem.

Treinserie

Een treinserie is een groepering van treinen die op basis van een gezamenlijk patroon gepland worden en rijden (=globaal gezien hetzelfde traject rijden). Een treinserie wordt aangeduid met een nummer, normaal gesproken een honderdtal, dat tegelijkertijd fungeert als treinummers voor de treinummers van de treinen die tot die treinserie behoren.

Treinstel

Deel van een Trein, welke ook zelfstandig te bedienen is.

Toilet

Definitie van een toegankelijk toilet, waarbij ten minste wordt voldaan aan de eisen zoals opgenomen in vigerende regelgeving (nu zijnde Verordening (EU) Nr. 1300/2014 van de Commissie van 18 november 2014 betreffende de technische specificatie inzake interoperabiliteit betreffende de toegankelijkheid van het spoorwegsysteem in de Unie voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit).

Verbeterplan

Plan dat de Concessiehouder op verzoek van Concessieverlener opstelt in het geval de resultaten achterblijven of geen of onvoldoende uitvoering aan een specifieke eis wordt gegeven.

(Ver)storing

Verstoringen zijn situaties waarin het treinproduct onvoorzien niet zo wordt aangeboden als gepland.

Vervoerplan

Een door de Concessiehouder jaarlijks op te stellen plan waarin de Concessiehouder laat zien hoe zij invulling geeft aan de zorgplicht die voortvloeit uit de Concessie voor het HRN. Eisen aan het Vervoerplan zijn onderdeel van dit PvE.

Vervoerbewijs

Het bewijs dat een Reiziger gerechtigd is om een bepaalde reis te maken. 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 de Concessiehouder of van andere vervoerders, die ten tijde van de desbetreffende reis door de Concessiehouder als vervoerbewijs worden erkend.

Volumedefinitie

Betreft een vastlegging van het volume van de hoofdrailnetconcessie, bestaande uit reikwijdte en aantal treindiensten.

Vouwfiets

Een fiets of andere Light Electric Vehicle (LEV) die ingeklapt ("opgevouwen") of ingeschoven kan worden tot een kleiner formaat, zodanig dat deze gestald kan worden op een plek in de trein waar die geen hinder of overlast veroorzaakt of kan veroorzaken.

Wet

De Wet personenvervoer 2000.

Zakelijke Mobiliteitsdienstenaanbieders (ZMSP's)

Zakelijke Mobiliteits- en Service Providers (ZMSP's) zijn intermediaire serviceproviders die met een eigen Bedrijvenkaart, OV-chipkaart of ander middel toegang tot het OV geven.

Zinvol contact

Zinvol contact betekent dat de Concessiehouder de (Brede groep) Reizigers inhoudelijk "te woord dient te staan", dit beperkt zich niet tot uitleggen maar kan leiden tot bijstelling van voornemens of handelingen – met andere woorden, dat het contact zinvol is – dat de Reiziger zich serieus behandeld voelt en dat de Concessiehouder de Reiziger daadwerkelijk helpt.

2. De scope van de concessie

Artikel 1 **Scope en opgave voor de Concessiehouder**

Dit artikel beschrijft de geografische reikwijdte en scope van de concessie. Hierop voert de Concessiehouder een Dienstregeling uit die moet voldoen aan het gestelde in dit PvE. De uitgangspunten voor het volume en de reikwijdte van de Concessie zijn geformuleerd in artikel 2. De huidige hoeveelheid treinen (frequenties) en de huidige Baanvakken waarop zij rijden (infrastructuur) vormen het uitgangspunt voor het begin van de concessieperiode. Dit geeft de beste waarborgen voor de continuïteit en kwaliteit van dienstverlening aan de reiziger. Het 6-basisnetwerk als onderdeel van het Toekomstbeeld OV is het resultaat van het in 2010 ingezette beleid voor de implementatie van het Programma Hoogfrequent Spoor. In de Concessie wordt toegegroeid naar het 6-basisnetwerk uit het Toekomstbeeld OV, minus 'Zuidasdok'. De wijze waarop tot het volume van het vervoersaanbod wordt gekomen is beschreven in artikel 2.

Op basis van diverse Kamermoties is verzocht om de internationale treindiensten met dezelfde omvang en frequentie als in de huidige Hoofdrailnetconcessie (2015-2024) te realiseren. Om een goed aanbod van internationale treindiensten voor de reiziger te realiseren voert de Concessieverlener gesprekken met de beoogd Concessiehouder, de buurlanden en met de (buitenlandse) vervoerders over het aanbieden van aantrekkelijke internationale verbindingen. Bij deze gesprekken wordt ook betrokken op welke wijze dezelfde eisen kunnen gelden voor de internationale treindiensten als voor de binnenlandse treinen en wat de mogelijkheden zijn voor drie IC's van België naar Nederland: twee snelle verbindingen naar Amsterdam en één naar Breda en (zodra de infrastructuurcapaciteit beschikbaar is) doorgaand naar Eindhoven. Daarbij wordt de financiële impact hiervan betrokken. Voor de realisatie van internationale treindiensten is een sterke afhankelijkheid van de mogelijkheden en medewerking van diverse (buitenlandse) partijen. Op voorhand kunnen de financiële en operationele consequenties daarvan niet worden weergegeven. Gegeven het belang van de IC Brussel en de IC Berlijn (in de middagspits richting Berlijn) voor de binnenlandse reiziger, worden met de beoogd Concessiehouder in de dialoof fase in ieder geval afspraken gemaakt om de binnenlandse functie van beide treindiensten tot aan de grens te borgen. Uit het advies van ProRail over de verwevenheid van de IC Brussel en de IC Berlijn (bijlage bij Kamerstuk 29984, nr. 1002) komt naar voren dat de IC Brussel en deels de IC Berlijn vanaf 2025 alleen inpasbaar zijn als de treindienst in een binnenlands IC-pad rijdt. Voor de verbinding Maastricht-Luik is toevoeging aan de regionale vervoerconcessie wenselijk in het kader van de drielandentrein en is het voorstel om deze dienst indien mogelijk en in overleg met de provincie Limburg per 2025 te decentraliseren. Deze verbinding wordt vooralsnog meegenomen in de HRN-Concessie onder voorbehoud van decentralisatie per 2025.

Afhankelijk van de definitieve besluitvorming over een IC-verbinding naar Aken behoudt de Staat zich, wanneer noodzakelijk voor de realisatie, het recht voor om deze treindienst onder te brengen in deze Concessie. Alternatieve ordeningsvarianten zijn nadrukkelijk onderdeel van het onderzoek naar maakbare IC-verbindingen naar Aken.

De nachttrein Amsterdam - Wenen wordt momenteel als pilot onder de Hoofdrailnetconcessie 2015-2024 uitgevoerd. Het besluit is genomen om de pilot niet te continueren. Deze verbinding wordt geen onderdeel van de voorgenomen concessie.

In principe worden activiteiten op en rond het Station vastgelegd in de stationsagenda, en maken deze geen onderdeel uit van de HRN-Concessie.

Op basis van nader onderzoek kan de Concessieverlener besluiten tot het buiten de Concessie laten van diensten vanaf de aanvang van de Concessie en tot het uit de Concessie halen van diensten (of het beslissen daartoe) bij de Mid-Term Review. Dit kan door de dienst aan te besteden, te decentraliseren of de betreffende diensten open te stellen voor open toegang.

Vorbereidingen op besluitvorming over eventuele decentralisaties is gedurende de gehele looptijd van de Concessie mogelijk. De Concessiehouder werkt constructief samen met de Concessieverlener en de relevante decentrale overheid, zowel waar het gaat om de besluitvorming als de voorbereiding op de besluitvorming. De Concessieverlener kan hiertoe op elk gewenst moment een informatieaanvraag doen conform artikel 48 van dit PvE. De Spelregels en rekenmethodieken bij wijziging van de Concessie worden uitgewerkt in de Concessie en niet in dit PvE.

1. De Concessiehouder is gerechtigd en verplicht tot het uitvoeren van de binnenlandse openbaar-vervoerdiensten over de verbindingen die zijn aangewezen in het 'Besluit hoofdrailnet' en die zijn opgenomen in de Concessie, onder de in de Concessie genoemde voorwaarden. De intercitytreindienst naar Brussel en de intercitytreindienst naar Berlijn (in de middagspits richting Berlijn), die onderdeel zijn van de huidige Concessie (2015-2024) en een binnenlandse functie hebben, maken in ieder geval tot aan de grens deel uit van deze concessie.
2. De Stations, bedoeld in artikel 25, derde lid, van de Wet, waartussen de spoorvervoerdiensten worden afgewikkeld, zijn de Stations zoals opgenomen in Bijlage 4, aangevuld met Stations die na inwerkingtreding van deze Concessie worden aangelegd aan de spoorwegverbindingen die zijn aangegeven in het Besluit hoofdrailnet.
3. De Concessiehouder voert ieder jaar een Dienstregeling uit die voldoet aan het gestelde in dit PvE.

Artikel 2 Vaststelling volume

Dit artikel beschrijft hoe tot het volume van het vervoersaanbod wordt gekomen. Deze specificatie is vereist op grond van de (gewijzigde) PSO-verordening. Met het oog op de verdeling van capaciteit moet het duidelijk zijn hoeveel treinen (welke frequenties op welke Baanvakken) onder de Concessie gereden worden. Door het volume vast te stellen heeft de Concessiehouder duidelijkheid over hoeveel en welke treindiensten onder de Concessie vallen en hebben opentoegegangvervoerders en regionale belanghebbenden zicht op de mogelijkheden die er voor hen zouden kunnen bestaan op het Nederlandse spoor. De Concessiehouder sluit zijn vervoersaanbod per spoor aan op de (verwachte) vraag naar openbaar vervoer per spoor. Binnen de volumebepaling zoals opgenomen in Bijlage 7, stelt de Concessiehouder zijn vervoersaanbod op het spoor af op de verbindingen die zijn aangewezen in het 'Besluit hoofdrailnet'.

1. De volumebepaling, zoals opgenomen in Bijlage 7, wordt door de Concessieverlener jaarlijks geactualiseerd, onder de voorwaarden als overeengekomen in de Concessie.
2. Uiterlijk aan het einde van de concessieperiode voldoet Concessiehouder aan het Volume van de referentielijnvoering 203X, zoals beschreven in Bijlage 7.
3. In afwijkende, incidentele situaties (zoals evenementen of werkzaamheden) heeft de Concessiehouder de mogelijkheid en de plicht om van de Volumedefinitie, zoals opgenomen in Bijlage 7, af te wijken, om in deze gevallen voldoende vervoer te bieden om aan de reizigersvraag te voldoen.

3. Het bieden van een zo goed mogelijk vervoerproduct aan de Reiziger

Vanwege het belang van continuïteit richting de Reiziger dient de geleverde kwaliteit voor de Reizigers ten minste behouden te blijven en waar mogelijk te worden verbeterd. Het reizigersbelang (en de reizigerservaring) staan hierbij centraal. Dat vraagt in een aantal gevallen om het expliciet vastleggen van te leveren diensten rond bijvoorbeeld klantenservice en duurzaamheid. Om tegemoet te komen aan de doelen zoals opgenomen in het Toekomstbeeld OV, zoals het opvangen van de voorziene en gewenste reizigersgroei, en de Nationale Omgevingsvisie (NOVI) is het van belang dat spoorvervoer een aantrekkelijk product is en blijft. Dit vraagt om een dienst die meebeweegt met ontwikkelingen in de maatschappij en de technologie.

Voor de Reiziger is het leveren van een goede deur-tot-deurreis het uitgangspunt. Eisen zijn vanuit dit perspectief, maar binnen scope van de HRN-Concessie vormgegeven. Onder dit hoofdstuk in het PvE zijn eisen voor de verschillende aspecten die van belang zijn voor het leveren van een goede reiservaring voor Reizigers opgenomen. Het doel is het borgen van het kwaliteitsniveau en het inzetten op verbetering waar dit mogelijk is, daar waar dit toegevoegde waarde heeft voor de Reiziger.

3.1 Een optimale logistiek

Artikel 3 **Logistieke prestatie-eisen**

Dit artikel beschrijft de aspecten die meegenomen moeten worden in het ontwerp van de dienstregeling. Doel is om, overeenkomstig het Toekomstbeeld OV, verbeteringen in de Dienstregeling te realiseren op ten minste het vlak van het verkorten van reistijden en het bieden van goede overstaprelaties en het bieden van een herkenbaar en gelijkmatig verdeeld uurpatroon. Een spoorstelsel met hoge frequenties, hoge kwaliteit, een herkenbaar uurpatroon en een daarbij horende hoge positieve beoordeling door de Reiziger is een belangrijk element om verdere samenhang van het netwerk te bereiken en te borgen. Dit draagt op haar beurt weer bij aan een goed bereikbaar netwerk van steden en regio's met een aantrekkelijk vestigingsklimaat.

1. De Concessiehouder draagt zorg voor een verbetering van de reistijd voor de gemiddelde Reiziger, door in haar dienstverlening aandacht te hebben voor het optimaliseren van de volgende reistijdcomponenten:
 - a. Een zo kort mogelijke reistijd in de trein, mede door het bieden van zoveel mogelijk directe verbindingen;
 - b. Een zo kort mogelijke overstaptijden in het geval van overstappen zo optimaal mogelijke aansluitingen (indien mogelijk cross-platform), zowel binnen het Hoofdrailnet als aansluitingen met andere vervoerders;
 - c. Een zo kort mogelijke wachttijd, dat wil zeggen dat de Concessiehouder zorgt voor adequate frequenties, zoals voorgeschreven in Bijlage 7;
 - d. Een zo goed als mogelijk herkenbaar en gelijkmatig verdeeld uurpatroon.
2. De Concessiehouder toont het in het eerste lid gestelde aan volgens de eisen zoals opgenomen in Bijlage 3 en vermeldt dat voorafgaand aan ieder concessiejaar, inclusief het eerste concessiejaar, in het Vervoerplan.

Artikel 4 Vervangend vervoer bij werkzaamheden

In dit artikel zijn de voorwaarden rond het bieden van vervangend vervoer bij geplande werkzaamheden uitgewerkt. Voor Reizigers is het van belang dat zij een alternatief krijgen aangeboden, in de vorm van omreizen, alternatief vervoer en of gebruik van andere OV-modaliteiten. Bij het bieden van het alternatief, is de maximale omreistijd van groot belang: deze raakt immers direct aan Reizigers en wordt beoogd zoveel mogelijk te beperken. Zo wordt bijgedragen aan een zo kort mogelijke reistijd in geval van geplande werkzaamheden.

1. De Concessiehouder spant zich, in samenwerking met de Infrastructuurbeheerder en andere stakeholders, in om het vervoer op het moment van geplande werkzaamheden met zo min mogelijk hinder voor Reizigers te laten plaatsvinden. De Concessiehouder biedt de Infrastructuurbeheerder zo de gelegenheid de kosten en baten voor alle partijen integraal af te wegen.
2. De Concessiehouder brengt de effecten van deze geplande werkzaamheden op Reizigers in kaart en mitigeert deze door het vooraf uitwerken van effectieve maatregelen, waar nodig in samenwerking met de Infrastructuurbeheerder en andere stakeholders zoals Decentrale overheden en Decentrale vervoerders. In het geval dat als gevolg van werkzaamheden de reguliere treindienst niet kan rijden op een Baanvak (buitendienststelling), zorgt de Concessiehouder voor Alternatieve reisopties met een zo kort als redelijkerwijs mogelijke reistijd.
3. Indien de Concessiehouder bij een buitendienststelling één of meerdere alternatieve reisopties per trein aanbiedt die maximaal 45 minuten langer duren dan de reguliere treinroute, mogen deze reisroute(s) fungeren als Alternatieve reisoptie. Waarbij rekening wordt gehouden met de duur van de werkzaamheden en de oorspronkelijke reisduur. De alternatieve reisroute(s) per trein moet(en) voldoende capaciteit bieden om alle Reizigers te vervoeren en aan zo veel mogelijk Reizigers een zitplaats bieden.
4. Indien de omreistijd per trein groter is dan 45 minuten, zorgt de Concessiehouder gedurende de buitendienststelling voor een Alternatieve reisoptie buiten het treinsysteem.
5. Indien regulier (openbaar) vervoer van één of meerdere andere vervoerders, zoals trein (gedecentraliseerd en/of open toegang), metro, tram of bus, voldoende capaciteit biedt en maximaal 45 minuten extra reistijd oplevert voor Reizigers, kan dat fungeren als Alternatieve reisoptie indien alle vervoersbewijzen van de Concessiehouder daar geldig zijn, zonder meerkosten voor de reiziger, en maakt hierover afspraken met andere vervoerders.
6. Indien vervoer zoals onder het vijfde lid genoemd niet beschikbaar is, of daar waar dit tot betere opties leidt, zorgt de Concessiehouder voor trein vervangend bus- of taxivervoer als Alternatieve reisoptie met een maximale extra reistijd van 45 minuten voor Reizigers, behoudens extreme filevorming op het wegennet. Aan de maximale extra reistijd hoeft de Concessiehouder niet te voldoen als dit onhaalbaar is. Op verzoek van de Concessieverlener levert de Concessiehouder in deze gevallen hiervoor een sluitende onderbouwing.

Artikel 5 Vervangend vervoer bij verstoringen

In dit artikel zijn de voorwaarden rond het bieden van vervangend vervoer bij verstoringen uitgewerkt. Verstoringen zijn situaties waarin het treinproduct onvoorzien niet zo wordt aangeboden als gepland. Voor Reizigers is het van belang dat zij een alternatief krijgen aangeboden, in de vorm van omreizen, alternatief vervoer en of gebruik van andere OV-modaliteiten. Bij het bieden van het alternatief, is de maximale omreistijd van belang: deze raakt immers direct aan Reizigers en wordt

beoogd zoveel mogelijk te beperken. Zo wordt bijgedragen aan een zo kort mogelijke reistijd in geval van verstoringen.

1. In aanvulling op artikel 4 geldt bij Vervangend vervoer bij verstoringen ook de leden in dit artikel.
2. In het geval van een verstoring met als gevolg dat de reguliere treindienst niet kan rijden op een Baanvak, zorgt de Concessiehouder op zo kort mogelijke termijn voor Alternatieve reisopties met zo kort mogelijke omreistijden voor zover dit redelijkerwijs mogelijk en noodzakelijk is. De Concessiehouder biedt daarbij aan de reiziger de volgende opties aan: één of meerdere alternatieve reisroutes per trein, gereden door de Concessiehouder, regulier (openbaar) vervoer van één of meerdere andere vervoerders, zoals trein (gedecentraliseerd en/of open toegang), metro, tram of bus, en/of trein vervangend busvervoer. De Concessiehouder stelt hiertoe een draaiboek met scenario's op, waarin zij, in overleg met de Infrastructuurbeheerder en na afstemming met de Decentrale overheden en andere vervoerders (decentraal en open toegang) waar relevant, afhandelingsscenario's opneemt voor toekomstige verstoringen.
3. In de uitwerking van de afhandelingsscenario's zoals benoemd in het tweede lid vraagt de Concessieverlener expliciet aandacht voor de Brede groep Reizigers en voor Reizigers die een fiets willen meenemen.
4. De Concessiehouder rapporteert over de geboden Alternatieve reisopties via de Informatie-indicator 'Leveringsgraad vervangend vervoer' en onderscheid daarin naar 'bij buitendienststellingen', 'bij verstoringen in de Spits' en 'bij verstoringen in de Daluren'. Indien daar aanleiding voor is, worden in het Vervoerplan verbeteracties op dit onderwerp voorgesteld. In de jaarlijkse verantwoordingsrapportages rapporteert de Concessiehouder over impactvolle verstoringen (ten minste voor de hoogste hinderklasse).
5. De Concessiehouder brengt Reizigers die stranden (bijvoorbeeld door vertraging of uitval van de laatste trein) met vervangend vervoer naar hun eindbestemming in Nederland (tot de deur). Indien een gestrande reiziger geen contact kan krijgen met een servicemedewerker van Concessiehouder, is de Reiziger gerechtigd zelf vervangend vervoer te regelen en binnen redelijkheid de kosten daarvan te declareren bij Concessiehouder. De Concessiehouder werkt uit welke voorwaarden hieraan gelden en publiceert dit op Relevante Communicatiekanalen.

Artikel 6 Vervoercapaciteit

De Concessieverlener vindt het belangrijk dat Concessiehouder zich binnen de grenzen van het concessievolume voldoende inspant om gedurende de gehele dag te voldoen aan de vervoersvraag en voldoende zitplaatsen biedt. Dit is belangrijk in het kader van het bieden van een goed vervoerproduct aan de Reiziger wat leidt tot een hogere positieve beoordeling. Dit draagt op haar beurt weer bij aan een goed bereikbaar netwerk van steden en regio's met een aantrekkelijk vestigingsklimaat.

1. De Concessiehouder biedt binnen de eisen als opgenomen in het PvE voldoende vervoerscapaciteit (treindiensten in een adequate samenstelling van rollend materieel) om aan de reizigersvraag te voldoen en voldoet aan de Bodem- en Streefwaarden behorende bij de KPI 'Aantal drukke treinen per week', zoals opgenomen in Bijlage 1.
2. De Concessiehouder biedt binnen de eisen als opgenomen in het PvE voldoende kans op een zitplaats en voldoet aan de Bodem- en Streefwaarden behorende bij de KPI's

'Zitplaatskans/tijd in de Spits tweede klas' en 'Zitplaatskans/tijd in het Dal tweede klas', zoals opgenomen in Bijlage 1.

Artikel 7 **Spreaden**

Vervoer per spoor heeft, net als andere modaliteiten te maken met een piekbelasting. Een betere spreiding van de Reizigers over de dag en verhoudingsgewijs meer Reizigers buiten de Spitsuren leidt én tot een hogere kwaliteit voor de Reiziger én tot een efficiëntere bedrijfsvoering voor de Concessiehouder. Met dit artikel wil de Concessieverlener borgen dat de Concessiehouder, uiteraard in samenwerking met onder andere het Rijk en Decentrale overheden, een actieve rol speelt bij het maken van afspraken met bijvoorbeeld werkgevers, onderwijsinstellingen en relevante overheidsorganisaties. De Concessiehouder krijgt ook de ruimte om tarieven te differentiëren, mits zij voldoet aan de gestelde voorwaarden. Betaalbaarheid van het OV voor Reizigers blijft hierbij een belangrijk aandachtspunt. Dit is geborgd in artikel 23.

1. De Concessiehouder stelt in het Vervoerplan concrete maatregelen voor die ertoe leiden dat Reizigers zich beter spreiden over de uren van de dag en over de week. Alle maatregelen die de Concessiehouder neemt, passen in een brede nationale (en regionale) multimodale context. De concrete maatregelen zijn met name gericht op Baanvakken van het HRN waar het effect het grootste is om de Spits af te vlakken door het reizen in het Dal te stimuleren, in de Spits te ontmoedigen en verschuivingen binnen de spits te stimuleren, ook via bijvoorbeeld marktproposities. Het betreft onder andere:
 - a. Communicatiemaatregelen;
 - b. Overleg en gerichte afspraken met onderwijsinstellingen, grote werkgevers, werkgevers- en werknemersorganisaties en relevante overheidsorganisaties in combinatie met communicatie en marktproposities om een gedragsbeïnvloeding van Reizigers te bewerkstelligen. De Concessiehouder maakt daarbij maximaal gebruik van ervaringen met reizigersgedrag, die zijn opgedaan tijdens de Covid-periode;
 - c. **Beprijzing:** de Concessiehouder kan de tarieven differentiëren naar tijd en/of plaats. De Concessiehouder toont dit in het Vervoerplan aan door middel van een inhoudelijke onderbouwing en voorziet deze van een heldere redenering met betrekking tot het doel van de differentiatie. Differentiatie vindt plaats binnen de kaders zoals gesteld in artikel 23, tiende lid.

Het staat de Concessiehouder vrij om aanvullend op bovenstaande maatregelen alternatieve maatregelen te ontwikkelen die bijdragen aan spreiden van Reizigers over de dag.

2. De Concessiehouder voert actief de bovenstaande maatregelen uit en onderzoekt het effect ervan. De Concessiehouder licht de genomen maatregelen en effecten hiervan toe, met een transparante financiële en vervoerkundige onderbouwing aan de Concessieverlener in het Vervoerplan.
3. Gezien de maatschappelijke rol van de Concessiehouder en de integraliteit van de maatregelen deelt de Concessiehouder inzichten en innovaties betreffende maatregelen en effecten inzake spreiden met overheden, Consumentenorganisaties, andere vervoerders, onderwijsinstellingen, werkgevers- en werknemersorganisaties, MaaS-dienstverleners, aanbieders van zakelijke mobiliteitsdienstenaanbieders en aanbieders van deelmobiliteit.
4. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de volgens het derde lid te leveren informatie inzichtelijk is. Doel is te kunnen achterhalen wat het generieke en waar mogelijk specifieke

effect is van de maatregelen op korte en middellange termijn en waar en op welk tijdstip deze maatregelen het meest effectief zullen zijn. Uitgewerkt wordt aan welke partijen en in welke vorm deze informatie ter beschikking wordt gesteld. Hierbij wordt rekening gehouden met bedrijfsvertrouwelijkheid van de data.

5. De Concessiehouder sluit aan op een landelijk kader zoals de landelijke OV-besluitvormingsstructuur of overige landelijke afspraken indien hierin is voorzien.
6. De Concessieverlener stuurt op het beleidsdoel spreiden aan de hand van de KPI 'Aantal Reizigers Dal'.

Artikel 8 Punctualiteit en uitval

In dit artikel wordt de wijze waarop de Concessieverlener stuurt op punctualiteit en uitval uitgewerkt. Hierin wordt ook expliciet aandacht gevraagd voor vertragingen boven de 10 minuten, bijvoorbeeld door te sturen op de uitval van treinen. Vanwege toenemende frequenties wordt het belangrijker dat treinen goed volgens Dienstregeling rijden. Daarom is de KPI op Reizigerspunctualiteit aangescherpt tot 3 minuten.

1. De Concessiehouder biedt haar Reizigers een betrouwbaar vervoersproduct. Daartoe realiseert de Concessiehouder:
 - a. Een Reizigerspunctualiteit die voldoet aan de Bodem- en Streefwaarden behorende bij de KPI's 'Reizigerspunctualiteit 3 minuten' en 'Reizigerspunctualiteit 10 minuten' zoals opgenomen in Bijlage 1;
 - b. Een aandeel uitgevallen treinen, specifiek in geval van grootschalige uitval, voldoet aan de Bodem- en Streefwaarden van de KPI 'Grootschalige uitval', zoals opgenomen in Bijlage 1.
 - c. Een aankomstpunctualiteit op Stations waar overgestapt kan worden op andere spoorvervoerders die voldoet aan de Bodem- en Streefwaarden van de KPI 'Gerealiseerde aansluitingen op andere spoorvervoerders' zoals opgenomen in Bijlage 1.

3.2 Een comfortabel, gemakkelijk te gebruiken en toegankelijk vervoerproduct

Artikel 9 Toegankelijkheid

Aanvullend op landelijke en Europese wet- en regelgeving wordt van de Concessiehouder geëist zich in te spannen de toegankelijkheid van treinreizen te verbeteren en zich aan te sluiten bij landelijke afspraken rond dit thema. Dat betekent dat iedereen zich in principe zelfstandig kan verplaatsen en daarmee in de gelegenheid wordt gesteld aan het openbare leven deel te nemen, ongeacht beperkingen in lopen, zien, horen, uithoudingsvermogen of begripsvermogen. We hebben dit vertaald naar de Brede groep Reizigers.

1. De Concessiehouder spant zich in voor de ambitie om het OV zoveel mogelijk toegankelijk te maken voor de Brede groep Reizigers. Dat betekent dat iedereen zich in principe zelfstandig kan verplaatsen en daarmee in de gelegenheid wordt gesteld aan het openbare leven deel te nemen.
2. In aanvulling op de wettelijke eisen, committeert de Concessiehouder zich aan alle landelijke afspraken die in het kader van toegankelijkheid zijn vastgelegd in het Bestuursakkoord en implementeert die afspraken die voor de Concessiehouder van toepassing zijn. Indien aanvullende afspraken worden gemaakt in de OV-besluitvormingsstructuur, kan met de

Concessieverlener in gezamenlijkheid worden bepaald of wijzigingen in de afspraken en vereisten noodzakelijk zijn cf. de nog overeen te komen Spelregels en rekenmethodieken.

Artikel 10 Toegankelijkheid van treinreizen

Dit artikel eist van de Concessiehouder om in samenspraak met de Consumentenorganisaties te kijken naar mogelijke verbeteringen in de toegankelijkheid van treinreizen. Hierin is het uitgangspunt, dat iedereen zich in principe zelfstandig kan verplaatsen en daarmee in de gelegenheid wordt gesteld aan het openbare leven deel te nemen, ongeacht beperkingen in lopen, zien, horen, uithoudingsvermogen of begripsvermogen. We hebben dit vertaald naar de Brede groep Reizigers. Waar nodig dient Regie over Reisassistentie aangeboden te worden op aanvraag van andere vervoerders.

1. De Concessiehouder voert minimaal halfjaarlijks een overleg met Consumentenorganisaties die 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 de Concessiehouder in het genoemde overleg.
2. De Concessiehouder ontwikkelt binnen de kaders van uitvoerbaarheid, veiligheid, proportionaliteit en betaalbaarheid plannen op basis van de uitkomsten uit het onderzoek en het overleg met de Consumentenorganisaties, zoals opgenomen in lid 1, voor de uitbreiding en verbetering van voorzieningen en mogelijkheden voor de Brede groep Reizigers om te reizen met het openbaar vervoer. De Concessiehouder formuleert in overleg met Consumentenorganisaties, een te bereiken ambitie ter verbetering van de toegankelijkheid. In het Vervoerplan geeft zij aan hoe zij invulling geeft aan deze ambitie en geeft een vooruitblik van de te nemen acties in het betreffende jaar.
3. De Concessiehouder vervoert de begeleider van een Reiziger met een beperking gratis, mits de Reiziger in het bezit is van een daartoe door of op last van een bevoegde instantie afgegeven legitimatiebewijs voor gehandicapten (OV-begeleiderskaart). De Concessiehouder draagt zorg voor een zo soepel mogelijk verloop van de reis van een Reiziger met een beperking en zijn eventuele begeleider.
4. Bij een minimaal drie weken vooraf door de organisatie aangemeld evenement, waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat voor het vervoer een groot aantal Reizigers met een beperking gebruik zal maken van de trein, voorziet de Concessiehouder 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. De Concessiehouder voorziet in communicatie over de wijze van aanmelden van een evenement als bedoeld in het vierde lid.

Artikel 11 Toegankelijkheid van materieel

Zelfstandige toegankelijkheid van materieel vormt het uitgangspunt; al het materieel dat tijdens de concessieperiode wordt ingezet dient zoveel mogelijk zelfstandig toegankelijk te zijn voor de Brede groep Reizigers. We houden hierin vast aan de afspraken zoals deze zijn vastgelegd in het Bestuursakkoord Toegankelijkheid OV.

1. Nieuw materieel dat de Concessiehouder aanschafft of dat ten behoeve van haar wordt aangeschaft is zelfstandig toegankelijk voor de Brede groep Reizigers.

2. Indien de Concessiehouder tijdelijk (gehuurd) materieel inzet, is dit zelfstandig toegankelijk zoals omschreven in het eerste lid, tenzij de Concessiehouder aan de Concessieverlener kan aantonen dat dit niet mogelijk is.
3. De Concessiehouder voorziet in actuele informatievoorziening over de inzet van het niet-zelfstandig toegankelijk materieel. De Concessiehouder ontwikkelt gedurende de looptijd (maar zo snel mogelijk) van de Concessie de informatievoorziening zodanig dat de zelfstandige toegankelijkheid inzichtelijk wordt gemaakt, waarbij onderscheid wordt gemaakt naar de zelfstandige toegankelijkheid per type rolstoel en scootmobiel.

Artikel 12 Reisassistentie

In aanvulling op de in eerdere artikelen opgenomen eisen, worden in dit artikel de voorwaarden omschreven waaraan de door de Concessiehouder aan te bieden Reisassistentie dient te voldoen.

1. Reisassistentie wordt kosteloos aangeboden op alle Stations waarop de Concessiehouder een bedieningsverplichting heeft en waar de perronsituatie dit toelaat. In Bijlage 4 is een overzicht opgenomen van alle Stations waar Reisassistentie bij aanvang van de Concessie wordt aangeboden.
2. Van en naar de Stations opgenomen in Bijlage 4, waar Reisassistentie niet aangeboden kan worden biedt de Concessiehouder gelijkwaardig ander vervoer aan, tegen een tarief dat niet hoger is dan dat voor het vervoer per trein op het desbetreffende traject.
3. Op alle Stations waarop Reisassistentie wordt aangeboden, hanteert de Concessiehouder een vooraanmeldtijd voor Reisassistentie van maximaal één uur voor aanvang van de reis.
4. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat gedurende 24 uur per dag tenminste telefonisch, digitaal via een website en een mobiele applicatie een reservering kan worden gemaakt voor het gebruik van de Reisassistentie.
5. De Concessiehouder zal, indien een andere spoorvervoerder hiertoe verzoekt, de regie voeren over het verzorgen van Reisassistentie voor reizen met de betreffende spoorvervoerder. De andere spoorvervoerder blijft daarbij verantwoordelijk voor uitvoering van de Reisassistentie. Dit geldt ook voor reizen waarbij meerdere vervoerders betrokken zijn.
6. De Concessiehouder kan de in vijfde lid genoemde kosten voorzien van gedetailleerde specificatie naar rato bij de betreffende spoorvervoerder in rekening brengen.

Artikel 13 Fietsen in de trein

Er bestaat een spanning tussen het faciliteren van fietsen in de trein en andere beleidsdoelen, zoals het realiseren van een zo kort mogelijke reistijd en het faciliteren van de vervoervraag. Het PvE zoekt hierin een evenwicht door voor te schrijven dat de Concessiehouder in Daluren het meenemen van een fiets mogelijk maakt en het aanbod van fietsplekken zo veel mogelijk afstemt op de verwachte vraag. Daarbij mag de Concessiehouder laagdrempelige voorwaarden stellen. De precieze invulling van deze voorwaarden is aan de Concessiehouder.

1. De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om in alle binnenlandse treindiensten veilig en tegen redelijke voorwaarden een fiets mee te nemen en spant zich aantoonbaar in om het aanbod van het fietstransport af te stemmen op de (verwachte) vraag, zoals beschreven in dit artikel.

2. De Concessiehouder zorgt er voor dat Reizigers ten minste in de Daluren de mogelijkheid hebben tot het meenemen van een fiets in de trein.
3. De Concessiehouder zorgt binnen de redelijkheid, en met oog voor de overige binnen het PvE gestelde eisen, het aanbod van fietsplekken aan te passen aan de vraag. In het Vervoerplan gaat zij in op de afwegingen die zij hier in maakt.
4. De Concessiehouder 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 Reizigers te allen tijde een actueel overzicht heeft van de mogelijkheden. Ook is er aandacht voor de omgang met verstoorde dienstregelingssituaties, vooral voor situaties waar geen geschikte omreisroute over het spoor beschikbaar is.
5. De Concessiehouder voorziet in informatie over de locatie van fietsplekken in de trein voorafgaand aan vertrek.
6. De voorwaarden zoals opgenomen in vierde lid gelden niet voor Vouwfietsen en andere draagbare vervoermiddelen die als bagage meegenomen zijn. De Concessiehouder dient zichtbaar en eenduidig te communiceren over de voorwaarden die gelden voor het meenemen van dergelijke vervoermiddelen. Ook gelden deze niet voor fietsen die aantoonbaar als officieel hulpmiddel worden gebruikt door Reizigers met een functiebeperking; deze kunnen te allen tijde meegenomen worden.

Artikel 14 Reisinformatie op het station

De Systeemtaak voor het leveren van het Dienstencentrum Reisinformatie (DCRI) wordt bij de Concessiehouder belegd. Voorwaarden worden in dit artikel uiteengezet. Daarmee bereiken we een uniforme wijze van het beschikbaar maken van Reisinformatie, inclusief de beschikbaarstelling van brongegevens aan het NDOV.

1. De Concessiehouder exploiteert het Dienstencentrum Reisinformatie (DCRI) en voorziet daarmee alle spoorvervoerders die hiertoe een verzoek doen van Reisinformatie op het station. In lijn met de Wet, gelden hiervoor de volgende voorwaarden:
 - a. Zij geeft uitvoering aan de aan de DCRI toegewezen taken zoals deze zijn opgenomen in taakomschrijving van DCRI zoals opgenomen in de Netverklaring 2022 van de Infrastructuurbeheerder, versie 1.2 of de opvolgers van de Netverklaring 2022;
 - b. De Concessiehouder verzorgt op verzoek van andere spoorvervoerders die in Nederland personenvervoer per trein verrichten en onder acceptabele voorwaarden, Reisinformatie via de informatieborden en omroepinstallaties op alle Stations. Zij kan hiervoor een vergoeding vragen mits zij de kosten transparant onderbouwt.

Artikel 15 Reisinformatie in reguliere dienst

In dit artikel zijn de eisen rond het leveren van Reisinformatie in reguliere dienst opgenomen. De artikelen geven de Concessiehouder de ruimte en moedigen aan om op dit thema mee te bewegen met de digitalisering en ontwikkeling van technologie en vraagt expliciet aandacht voor het bieden van Reisinformatie over de gehele deur-tot-deurreis.

1. De Concessiehouder biedt Reizigers voorafgaand en tijdens de reis, zowel in de trein als op het Station, juiste, tijdige, consistente Reisinformatie.
2. De Concessiehouder biedt Reizigers, waar mogelijk proactief, toegankelijke Reisinformatie via Relevante Communicatiekanalen en houdt hierbij voldoende rekening met de voorkeuren

van de Brede groep Reizigers en de mogelijkheden die de technologie hierin biedt. De Concessiehouder spant zich in om haar Reizigers zo goed mogelijk van specifieke adviezen te voorzien. Reisinformatie is consistent en eenduidig via de Relevante Communicatiekanalen beschikbaar.

3. De Concessiehouder houdt in de keuze van communicatiekanalen en uitingen voldoende rekening met de voorkeuren van de Brede groep Reizigers, met ofwel een motorische, auditieve, visuele of verstandelijke beperking. Zij betreft Consumentenorganisaties in de ontwikkeling, aanpassing en/of aanvulling van Reisinformatie diensten.
4. De Concessiehouder biedt Reizigers naast informatie over haar eigen treinen, waar mogelijk, ook op vergelijkbare wijze Reisinformatie over treinen van andere spoorvervoerders.
5. De Concessiehouder spant zich actief in om de deur-tot-deur Reisinformatie gedurende de looptijd van de Concessie te verbeteren. In de uitwerking hiervan heeft de Concessiehouder oog voor het aanbod van andere aanbieders, indien dit voor de Reiziger tot betere reisopties leidt.
6. De Concessiehouder verbetert de kwaliteit van Reisinformatie door invulling te geven aan de KPI 'Kwaliteit Reisinformatie'.

Artikel 16 Reisinformatie tijdens verstoring

Juist in een verstoorde situatie is het tijdig verkrijgen van de juiste en consistente Reisinformatie voor Reizigers van belang om een goede afweging te maken over het vervolg van hun reis. Voor Reizigers is het van belang handelingsperspectief te hebben, door beschikbaarheid van de juiste informatie. De Concessieverlener vraagt hier een verbetering van de Concessiehouder die rekening houdt met onderstaande eisen.

1. In het verlengde van de KPI 'Kwaliteit informatievoorziening bij verstoringen' informeert de Concessiehouder Reizigers bij verstoringen zo snel mogelijk over de verwachte duur en oorzaak van de verstoring, en actualiseert deze informatie regelmatig, met inachtneming van het volgende:
 - a. De Concessiehouder spant zich actief in om in het geval van verstoringen zo snel mogelijk adviezen over Alternatieve reisopties te geven;
 - b. De Concessiehouder richt zijn adviezen op Reizigers op de Stations en in de treinen en op Reizigers die van plan zijn te reizen;
 - c. Adviezen zijn waar mogelijk proactief en consistent en eenduidig in de Relevante Communicatiekanalen en houden voldoende rekening met de voorkeuren van de Brede groep Reizigers en de mogelijkheden die de technologie hierin biedt;
 - d. Indien van toepassing bevatten adviezen ten minste Alternatieve reisopties, zoals trein vervangend busvervoer of alternatief regulier openbaar vervoer van andere vervoerders, zoals metro, tram of (hoogfrequente) bus mits deze voldoende capaciteit bieden en na overleg met de betreffende vervoerder(s).
 - e. De Concessiehouder spant zich in om haar Reizigers zo goed mogelijk van specifieke adviezen te voorzien;
 - f. De Concessiehouder spant zich in het geval van verstoringen en calamiteiten actief in om personeel in te zetten ten behoeve van het informeren van Reizigers en zorgt ervoor dat haar personeel rond de verstoringen beschikt over de meest actuele Reisinformatie om vragen van Reizigers zo goed mogelijk te beantwoorden.

Artikel 17 **Reisinformatie rond werkzaamheden**

In het geval van werkzaamheden en het ontstaan van een afwijkend aanbod is het voor Reizigers van belang tijdig en juist geïnformeerd te worden.

1. De Concessiehouder zorgt samen met de Infrastructuurbeheerder voor adequate en tijdige informatie over geplande werkzaamheden en geeft daarbij adviezen over Alternatieve reisopties (zie artikel 4), zoals alternatief regulier openbaar vervoer van andere vervoerders, waaronder metro, tram of (hoogfrequente) bus of trein vervangend (bus)vervoer.
2. De bij een gewijzigde Dienstregeling behorende Reisinformatie en adviezen zijn zo vroeg mogelijk, maar ten minste tien dagen voor aanvang van de geplande werkzaamhedenwerkzaamheden beschikbaar voor de Reiziger.
3. Reisinformatie richt zich op Reizigers op de Stations, in de treinen en op personen die van plan zijn te reizen.
4. De Concessiehouder spant zich bij het informeren van Reizigers specifiek in om de groep Reizigers te bereiken die getroffen wordt door de werkzaamheden. De Concessiehouder geeft deze Reizigers, waar mogelijk proactief, toegankelijke reisadviezen via Relevante Communicatiekanalen en houdt hierbij voldoende rekening met de voorkeuren van de Brede groep Reizigers en de mogelijkheden die de technologie hierin biedt.
5. Adviezen zijn, waar mogelijk proactief, consistent en eenduidig in de Relevante Communicatiekanalen; en houden voldoende rekening met de voorkeuren van de Brede groep Reizigers en de mogelijkheden die de technologie hierin biedt.
6. Rond de werkzaamheden dient het aanwezige personeel van de Concessiehouder te beschikken over relevante Reisinformatie, waaronder ten minste dezelfde actuele reisadviezen als die beschikbaar zijn voor de Reizigers.
7. De Concessiehouder verbetert de kwaliteit van reguliere Reisinformatie ook bij werkzaamheden door invulling te geven aan de KPI 'Kwaliteit Reisinformatie'.

Artikel 18 **De Reiziger centraal in de service**

Aanvullend op de KPI 'Algemeen klantoordeel' worden in dit artikel eisen gesteld voor het bieden van een minimaal serviceniveau. De Concessiehouder krijgt de ruimte om het serviceconcept in detail vorm te geven, maar dient hierin wel rekening te houden met de behoeften van de Brede groep Reizigers, o.a. door afstemming met Consumentenorganisaties.

1. De Concessiehouder heeft bij het ontwikkelen van het serviceconcept oog voor een Brede groep Reizigers.
2. De Concessiehouder doet periodiek onderzoek onder de Reizigers genoemd in het eerste lid. Het onderzoek betreft de vraag hoe bestaande en nieuwe voorzieningen kunnen bijdragen aan een verbetering van het reisgemak en het comfort voor alle Reizigers, voorafgaand, tijdens en na hun reis met de door de Concessiehouder aangeboden dienst. Hierbij betreft de Concessiehouder ook de Consumentenorganisaties.
3. Aanpassingen door de Concessiehouder bij verdere digitalisering van de service aan de Reiziger worden op toegankelijk wijze gebracht, waarbij ze rekening houdt met het verschil in niveau binnen de Brede groep Reizigers.
4. De Concessiehouder omschrijft in het Vervoerplan op welke wijze zij invulling geeft aan de uit het tweede lid voortkomende behoeften van de Reizigers en hoe ze de service aan de

Brede groep Reizigers verbetert. Hier heeft ze ten minste aandacht voor de volgende punten:

- a. De voorkeur van specifieke groepen Reizigers voor een vorm van menselijk contact tijdens de reis;
- b. De toegankelijkheid van de service, rekening houdend met de voorkeuren en behoeften van de Brede groep Reizigers en de mogelijkheden die de technologie op dat moment biedt.

Artikel 19 Klantenservice en klachtafhandeling

De Concessieverlener acht het van belang dat de Concessiehouder voor de Brede groep Reizigers, goed bereikbaar is voor vragen, en dat zij de afhandeling van klachten serieus neemt.

1. De Concessiehouder zorgt voor een klantenservice, met zo geheten Zinvol contact, waar Reizigers terecht kunnen met vragen, opmerkingen, wensen en klachten en die ook bruikbaar is voor de Brede groep Reizigers. Zij borgt te allen tijde een acceptabele bereikbaarheid en beantwoordingstermijn.
 - a. Bij aanvang van de Concessie wordt de klantenservice ten minste via Relevante Communicatiekanalen aangeboden, waarbij tenminste telefonisch contact zeven dagen per week vierentwintig uur per dag mogelijk is;
 - b. De Concessiehouder zorgt voor een laagdrempelig systeem voor het indienen van een klacht en biedt dit bij aanvang Concessie via Relevante Communicatiekanalen aan. Dit geldt ook voor klachten met betrekking tot de door de Concessiehouder geboden dienstverlening aan Reizigers waarbij het vervoerbewijs niet direct bij de Concessiehouder is aangeschaft.
2. De Concessiehouder reageert binnen een redelijke en acceptabele termijn op klachten, hieronder wordt verstaan, zeven dagen voor een reactie en vier weken voor een passende afhandeling ervan, gerekend vanaf de datum dat de klacht is ingediend.
3. Indien de Reiziger zich niet kan vinden in de geboden oplossing dient de Concessiehouder de Reiziger te informeren over mogelijke vervolgopties.
4. Gedurende de looptijd van de Concessie beweegt de Concessiehouder, in haar aanbod van Relevante Communicatiekanalen mee met de mogelijkheden die technologie biedt en signaleert wanneer de Relevante Communicatiekanalen aan verandering onderhevig zijn. De Concessiehouder doet in dat geval een gemotiveerd voorstel voor afwijking en legt een passend alternatief voor aan Concessieverlener. Zij vraagt advies over het voorstel aan de Consumentenorganisaties.

Artikel 20 Service op stations

De Concessiehouder is het beste in staat te beoordelen hoe zij haar Reizigers van dienst kan zijn en de Concessieverlener legt de verantwoordelijkheid hiervoor expliciet bij de Concessiehouder. Het geboden serviceniveau van 2022 vormt hierin het uitgangspunt. De Concessiehouder krijgt de ruimte om hier, rekening houdend met de behoeften van de Brede groep Reizigers, van af te wijken. De Concessieverlener verstaat binnen de scope van de Concessie onder het begrip service, zaken die de Concessiehouder verstrekt rondom vervoer gerelateerde zaken ten behoeve van het treinvervoer op het HRN. Onderdeel daarvan is toegankelijke bereikbaarheid van de Concessiehouder voor vragen,

klachten en geven van informatie. De Concessieverlener stelt hiervoor wel een aantal voorwaarden, om het maatschappelijk belang van een passend serviceaanbod te borgen.

1. De Concessiehouder is vrij om service op Stations naar eigen inzicht in te richten. Het geboden serviceniveau zoals opgenomen in het voorstel van de huidige Concessiehouder op 5 januari 2022⁸ geldt als basis voor dit PvE en wordt behouden. De Concessiehouder zet zich actief in voor verbetering van het serviceniveau ten behoeve van de Brede groep Reizigers en houdt hierin rekening met zogeheten Zinvol contact.
2. Als de Concessiehouder voornemens is om aanpassingen te doen in het serviceniveau, onderbouwt ze haar voorstel en legt dit ter consultatie voor aan Consumentenorganisaties. Zij bespreekt het voorstel met de Concessieverlener. Het omvat ten minste:
 - a. Voldoende aantoonbaar geschikte alternatieve oplossingen;
 - b. De wijze waarop rekening gehouden wordt met voorkeuren van de Brede groep Reizigers;
 - c. Mogelijke samenwerking met andere partijen dient te worden beschreven, bijvoorbeeld de ontwikkeling van geïntegreerde serviceconcepten;
 - d. De wijze waarop zij rekenschap geeft aan gesignaleerde maatschappelijke wensen en waarop de klantwaarde voor de Brede groep Reizigers wordt behouden en waar mogelijk verbeterd.
3. De Concessiehouder zet zich actief in voor initiatieven rond het opzetten van geïntegreerde service(-balies) met andere vervoerders.

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

De Geld terug bij Vertraging regeling is een belangrijke regeling voor Reizigers die ook in deze Concessie behouden blijft. Deze regeling wordt ook van toepassing voor Reizigers die hun vervoerbewijs niet direct bij de Concessiehouder hebben aangeschaft.

1. De Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage (AVR) die de Concessiehouder hanteert in de vervoerovereenkomst met de Reiziger bevatten een 'geld terug bij vertraging' (GTBV) regeling. De AVR en GTBV van de Concessiehouder zijn ook van toepassing voor Reizigers waarbij het vervoerbewijs via derden is verkregen.
2. Wijzigingen in de AVR legt de Concessiehouder ter consultatie voor aan de Consumentenorganisaties.
3. De AVR bevatten ook een regeling voor gevonden voorwerpen.
4. Via de regeling zoals bedoeld in het derde lid stelt de Concessiehouder, Reizigers die iets verloren hebben door middel van een gebruikersvriendelijke procedure, ten minste via alle Relevante Communicatiekanalen, in de gelegenheid een beroep te doen op de regeling gevonden voorwerpen.
5. De Concessiehouder hanteert voor alle binnenlandse Reizigers, die binnen deze Concessie vallen, ten minste de GTBV regeling zoals in 2022 door de Concessiehouder wordt gehanteerd op het HRN en zoals opgenomen in Bijlage 10. Het is toegestaan de aangepaste GTBV regeling voor de HSL-Zuid te laten vervallen.

⁸ <https://nieuws.ns.nl/ns-vernieuwt-ticketserviceformule-op-stations/>

6. De Concessiehouder zorgt dat dat de Brede groep Reizigers op een toegankelijke manier gebruik kan maken van de GTBV regeling. Bij aanvang van de Concessie verzorgt de Concessiehouder de uitvoering van GTBV regeling tenminste via een digitale online applicatie.
7. De Concessiehouder attendeert de Reiziger proactief op het recht van GTBV.

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

Dit artikel geeft de eisen die de Concessieverlener stelt aan de wijze waarop en de voorwaarden waaronder Reizigers een vervoerbewijs kunnen aanschaffen. Hierin wordt ook rekening gehouden met de eventuele introductie van nieuwe betaalwijzen, volgend uit besluiten die hierover binnen de OV-besluitvormingsstructuur op landelijk niveau worden gemaakt.

1. De Concessiehouder faciliteert de systemen voor de aanschaf van landelijke vervoersbewijzen. 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. De Concessiehouder conformeert zich aan de besluiten rondom nieuwe OV-betaalwijzen en uitfasering van betaalwijzen. Binnen de OV-besluitvormingsstructuur wordt hiertoe een advies opgesteld op basis waarvan de Concessieverlener een besluit neemt.
3. De Concessiehouder spant zich in om met aanbieders van mobiliteit concessieoverschrijdende (multimodale) reisproducten aan te bieden, indien zij hier een verzoek toe doen.
4. De Concessiehouder spant zich in om aanbieders van internationale mobiliteit haar binnenlandse reisproducten aan te laten bieden, indien zij hier een verzoek toe doen.
5. De Concessiehouder zorgt voor uniforme bewegwijzering, herkenning en aanbidding van informatie over het gebruik en de plaatsing van apparatuur voor het OV-betaalsysteem op treinstations gelegen aan het HRN, tenzij anders overeengekomen in de OV-besluitvormingsstructuur en voor zover het de apparatuur van de Concessiehouder betreft.
6. De Concessiehouder zorgt voor een systeem voor teruggave van te veel betaalde reiskosten bij vergeten uitcheck door de Reizigers. Wijze van teruggave is voor de 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.
7. De Concessiehouder biedt de Reiziger bij een vergeten OV-betaalmiddel met abonnement van Concessiehouder aan de gemaakte meerkosten voor die reis terug te vragen. Dit geldt tot uiterlijk één maand na reisdatum met een maximum van drie keer per kalenderjaar en uitsluitend voor de kosten die binnen het abonnement vallen.
8. De Concessiehouder zorgt dat de Reiziger, in geval van diefstal, defect of verlies van een OV-betaalmiddel met een Reisproduct van de Concessiehouder, zonder meerkosten voor het Reisproduct, tijdelijk, tot het OV-betaalmiddel is vervangen of het reisproduct aan een ander OV-betaalmiddel is gekoppeld, het desbetreffende Reisproduct krijgt van de Concessiehouder.
9. Ingeval van ontbrekende of defecte OV-chipkaartapparatuur of andere betaalapparatuur zorgt de Concessiehouder voor een klantvriendelijke oplossing richting de Reiziger.

3.3 Een betaalbaar vervoerproduct voor de Reiziger

Artikel 23 **Tarieven**

Dit artikel beoogt bij te dragen aan het borgen van de betaalbaarheid van het vervoerproduct per spoorspoor en het creëren van een prikkel om doelen te bereiken op het gebied van spreiding. De regulering van tarieven hangt onder andere samen met het financieel sturingsarrangement van de concessie.

In de komende periode onderzoekt de Concessieverlener in samenwerking met de beoogde Concessiehouder hoe het tariefinstrument effectief kan worden ingezet voor het spreiden van reizigers. Daarbij zijn betaalbaarheid en een voorspelbare tariefstructuur voor de reiziger belangrijke toetscriteria. Daarnaast worden twee aanpalende thema's aan dit tariefonderzoek toegevoegd: (1) de vraag hoe een grotere regierol van de concessieverlener eruit kan zien bij de jaarlijkse vaststelling van de tarieven en (2) hoe tariefintegratie met andere vervoerders en modaliteiten kan worden bewerkstelligd (inclusief het voorkomen van een dubbel opstaptarief binnen de OV keten). De resultaten van het tarief onderzoek worden meegenomen bij de ontwikkeling van de tariefbepalingen van de voorgenomen concessie. Dit kan ertoe leiden dat onderstaande bepalingen uit dit artikel wijzigen.

1. Het vervoerproduct moet betaalbaar zijn, volgens het bepaalde in dit artikel
2. De Concessiehouder zorgt voor een productportfolio dat aansluit bij de wensen van diverse groepen Reizigers. Specifiek voor senioren behoudt de Concessiehouder een propositie met ten minste een substantiële kortingsregeling voor reizen buiten de Spits, evenals het bieden van een gereduceerd tarief voor kinderen onder de 12 jaar.
3. De volgende kaartsoorten worden door de Concessieverlener beschouwd als beschermde reisrechten voor de consumentenmarkt:
 - a. Binnenlandse enkele reizen voltarief tweede klas;
 - b. Binnenlandse tweede klas jaar- en maandtrajectkaarten;
 - c. Een binnenlands product dat vrij reizen mogelijk maakt in de tweede klas, ongeacht het tijdstip.

Deze kaartsoorten geven de Reiziger recht op vervoer zonder dat daarvoor een reservering hoeft te worden gemaakt.

4. De Concessiehouder 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 de OV-besluitvormingsstructuur, een goed alternatief heeft ontwikkeld. De Concessiehouder legt ter goedkeuring het vervangende beschermde reisrecht voor aan de Concessieverlener. Het vervangende beschermde reisrecht valt dan onder dit artikel, in plaats van het beschermde reisrecht dat zij vervangt.
5. De Concessiehouder stelt één keer per kalenderjaar de prijzen voor de beschermde reisrechten in het eerstvolgende kalenderjaar vast. Op grond van een besluit in de OV-besluitvormingsstructuur 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 eerstvolgende kalenderjaar zoals geprognosticeerd in de meest recente Macro Economische Verkenning;

- b. De procentuele wijziging van de over de prijs van een beschermd reisrecht berekende omzetbelasting (BTW), voor zover die wijziging niet reeds in de CPI is verdisconteerd;
 - c. Een procentuele wijziging als gevolg van de in het zesde en zevende lid bedoelde doorberekening.
6. De Concessiehouder mag een stijging van de componenten van de gebruiksvergoeding, bedoeld in onderdelen 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 de Concessiehouder doorberekenen voor zover deze stijging:
- a. Uitgaat boven de CPI;
 - b. Het gevolg is van een stijging van de gebruiksvergoedingstarieven als gevolg van de kosten die rechtstreeks uit de exploitatie van de treindienst voortvloeien, bedoeld in artikel 31, derde lid, van de richtlijn 2012/34/EU. In het licht van de huidige Concessie wordt bekeken of de verwijzing naar de richtlijn in de vorige zin aangepast dient te worden;
 - c. Het gevolg is van een extra heffing als bedoeld in artikel 32, eerste lid, van richtlijn 2012/34/EU.

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

7. De Concessiehouder brengt een daling van de componenten van de gebruiksvergoeding, bedoeld in onderdelen a en b van dit lid, bij de eerstvolgende prijsvaststelling in mindering op haar prijzen voor zover deze daling het gevolg is van:
- a. Een daling van de gebruiksvergoedingstarieven als gevolg van de kosten die rechtstreeks uit de exploitatie van de treindienst voortvloeien, bedoeld in artikel 31, derde lid, van de richtlijn 2012/34/EU;
 - b. Een daling van de extra heffing als bedoeld in artikel 32, eerste lid, van richtlijn 2012/34/EU, zodanig dat de vervoersopbrengsten met hetzelfde bedrag dalen, rekening houdend met het verwachte reizigersvolume zonder deze daling en de verwachte vraagtoename.
8. 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, zoals bedoeld in het vijfde lid.
9. Het is de Concessiehouder toegestaan een toeslag voor het reizen in de tweede klasse in een binnenlandse trein over de hogesnelheidsinfrastructuur te rekenen tussen Schiphol en Rotterdam Centraal van maximaal dertig procent van het tweedeklastarief tussen Schiphol en Rotterdam Centraal, bedoeld in het derde lid, onderdeel a. Dit percentage bedraagt echter maximaal twintig procent tot tussen Schiphol en Rotterdam uitsluitend materieel wordt ingezet dat tenminste 200 kilometer per uur rijdt en dit in de dienstregeling leidt tot een korte reistijd. Voor het reizen in een binnenlandse trein over de hogesnelheidsinfrastructuur tussen Rotterdam Centraal en Breda geldt geen toeslag.
10. Ten behoeve van spreiding van Reizigers, als beschreven in artikel 7, kan de Concessiehouder de tarieven differentiëren naar tijd en/of plaats, volgens de voorwaarden als opgenomen artikel 7, eerste lid, onderdeel c. Differentiatie tussen tarieven dient

gemiddeld over alle Reizigers ten hoogste tariefneutraal zijn. Tarieven in de Spits mogen ten gevolge van dit lid maximaal tien procent hoger zijn dan het voltarief.

11. De Concessiehouder overlegt tijdig met Consumentenorganisaties over de door de Concessiehouder voorgenomen tariefwijziging. De Concessiehouder vraagt hen advies.
12. De Concessiehouder deelt haar jaarlijkse prijsvaststelling ten minste twee maanden vóór de ingangsdatum aan de Concessieverlener, voorzien van een deugdelijke motivering. Deze informatie wordt voorzien van een accountantsverklaring waarin de berekening van de prijsvaststelling conform het bepaalde in dit artikel op juistheid is gecontroleerd.
13. De Concessiehouder informeert Reizigers ten minste één maand vóór de ingangsdatum van tariefwijzigingen via Relevante Communicatiekanalen.
14. Naar aanleiding van het aangekondigde tariefonderzoek kunnen de uiteindelijke concessiebepalingen op het gebied van tariefbevoegdheid, tariefdifferentiatie en tariefintegratie afwijken van hetgeen in dit artikel is opgenomen.

3.4 Een duurzaam vervoerproduct

Artikel 24 **Energie- en elektriciteitsverbruik**

Om een aantrekkelijk product te blijven voor de Reiziger en bij te dragen aan de maatschappelijke klimaatdoelstellingen is het sturen op het verminderen van het elektriciteitsverbruik en het zekerstellen van het gebruik van Groene elektriciteit van belang.

1. De Concessiehouder benut voor 100% van haar elektriciteitsverbruik Groene elektriciteit.
2. De Concessiehouder zet zich in om haar afhankelijkheid van fossiele back-up capaciteit te minimaliseren. In het Vervoerplan neemt zij hiervoor doelstellingen op en geeft zij concrete invulling aan deze doelstellingen.
3. Vanaf de start van de Concessie biedt de Concessiehouder 100% Klimaatneutraal trein vervangend busvervoer aan.
4. Vanaf 2030 biedt de Concessiehouder zoveel als mogelijk 100% zero-emissie trein vervangend busvervoer aan.
5. De Concessiehouder vermindert haar energieverbruik per reizigerskilometer (Wh/rkm).
6. De Concessiehouder zet zich in voor het verminderen van de CO₂ uitstoot van het mobiliteitssysteem door te voldoen aan de KPI 'CO₂ uitstoot mobiliteitssysteem'.

Artikel 25 **Circulariteit**

Aanvullend op de eisen rond het verminderen van elektriciteit is het zoveel mogelijk gebruiken van circulaire grondstoffen en het voorkomen van Afvalstromen belangrijk voor de Concessieverlener, onderstaande eisen zijn hier de uitwerking van.

1. In beginsel heeft de Concessiehouder vanaf 2030 geen afvalstromen meer.
2. De Concessiehouder beschrijft in het Vervoerplan, welke maatregelen de Concessiehouder treft gedurende de concessieperiode voor het elimineren van afvalstromen 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 waaraan de Concessiehouder zich committeert.
3. De Concessiehouder toont een overzicht van de resultaten van de maatregelen die zijn opgenomen in het Vervoerplan en doet daarbij verbetervoorstellen, indien maatregelen niet bijdragen aan de gestelde doelen of het beoogde effect hebben in het opvolgende Vervoerplan.

Artikel 26 **Social Return**

1. De Concessieverlener vraagt gelijk aan de voorwaarden die voor al haar leveranciers gelden een bijdrage aan Social Return. Hiermee dient de Concessiehouder een maatschappelijke bijdrage te leveren door het betrekken van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
2. De Concessiehouder stelt voor start van de Concessie een ambitie op, waarin zij invulling geeft aan Social Return. Deze ambitie bevat in ieder geval:
 - a. De wijze waarop de Concessiehouder impact creëert en verwacht te creëren;
 - b. De randvoorwaarden en voorstel voor procesafspraken en planning (zoals aanspreekpunt en praktische invulling van het proces).
3. De Concessiehouder geeft periodiek in het Vervoerplan aandacht aan de invulling en voortgang rond Social Return.

3.5 Een veilig vervoerproduct

Artikel 27 **Veiligheid**

Veiligheidseisen zijn grotendeels vastgelegd in diverse wet- en regelgeving. De verantwoordelijkheid voor het toezicht op naleving daarop ligt bij de daartoe bevoegde partijen, zoals de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT). Aanvullend daarop wordt in de Concessie geëist dat de vervoerder in het Vervoerplan aandacht besteedt aan veiligheidszaken die (nog) niet zijn geregeld in wet- en regelgeving. De Concessieverlener vraagt de Concessiehouder op dit vlak ook een aantal sectorsector-brede verantwoordelijkheden in te vullen.

1. De Concessiehouder spant zich aantoonbaar in voor dossiers die raken aan de veiligheid van haar operatie, mensen, middelen en systemen. Zij heeft oog 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 de Concessiehouder zitting in het Directeurenoverleg Spoorveiligheid (DOSV) en of eventuele opvolgers van dit overleg en geeft uitvoering aan de afspraken die in dit overleg worden gemaakt.
2. De Concessiehouder vervult, mede voor de spoorsector, een rol op het gebied van terrorismebestrijding, door Reizigers en personeel in staat te stellen meldingen te maken, cameratoezicht in de trein beschikbaar te hebben en de inzet van bevoegde diensten te faciliteren die handelingsperspectief kunnen bieden als reactie op dreigingsinformatie. De Concessiehouder informeert via een separate vertrouwelijke rapportage jaarlijks aan de Concessieverlener over de genomen acties en voortgang op dit specialisme.

3. De Concessiehouder spant zich actief in om onveilige perronsituaties door drukte te voorkomen of zet hier mitigerende maatregelen voor in. Zowel tijdens de reguliere Dienstregeling, als in de speciale Dienstregeling (feestdagen en evenementen bijvoorbeeld) als in geval van ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling.
4. De Concessiehouder zet zich actief in voor initiatieven rond de preventie van suïcide op het spoor en werkt hierbij intensief samen met andere relevante stakeholders. Daarnaast zet de Concessiehouder zich actief in voor de nazorg van haar eigen personeel en nabestaanden (in samenwerking met organisaties voor slachtofferhulp) in het geval van een suïcide op het spoor.
5. De Concessiehouder spant zich aantoonbaar in om het aantal STS-passages en de daaraan gekoppelde risico's te verminderen en de te nemen acties neemt zij op in het Vervoerplan. De Concessiehouder neemt in het kader van het STS-programma als onderdeel van de vervoerconcessie deel aan de reguliere STS-stuurgroep vergaderingen onder voorzitterschap van de Infrastructuurbeheerder en rapporteert hierin over de voortgang van de in gang gezette verbetermaatregelen.
6. De Concessiehouder heeft een zorgplicht om een verantwoorde mate van veiligheid te waarborgen rondom materieel dat overwegen passeert en de kans op ongevallen te verkleinen. De Concessiehouder volgt tenminste haar eigen aanbevelingen op dit gebied.

Artikel 28 Veilig gebruik van Infrastructuur

De Concessieverlener acht het van belang dat de aanwezige Infrastructuur onder het meest veilige systeem wordt geëxploiteerd.

1. De Concessiehouder opereert onder ERTMS op Baanvakken waar dit aanwezig is. Bovendien doet zij alles wat in haar macht ligt om een tijdige operatie onder ERTMS mogelijk te maken, conform samenwerkingsafspraken van het programma ERTMS. Waar operatie onder ERTMS niet mogelijk is, geeft zij in het Vervoerplan stapsgewijs aan, hoe en wanneer operatie onder ERTMS te bewerkstellingen, conform de dan geldende governance voor invoering van ERTMS en de dan vigerende (uitrol)planning van zowel het Programma ERTMS als de daaropvolgende landelijke uitrol van ERTMS.

Artikel 29 Sociale veiligheid en meldingen

Het bieden van een veilige reis is voor Reizigers van groot belang. De Concessiehouder krijgt de ruimte om de wijze waarop ze de Sociale veiligheid wil borgen in te vullen: inzet van menselijk toezicht, camerasystemen et cetera. Het betreft hierbij de sociale veiligheidstaken die gekoppeld zijn aan de uitvoering van de exploitatie: in de trein op het perron en Station. De Concessieverlener vraagt om regulier inzicht in type incidenten.

1. De Concessiehouder draagt zorg voor een prettige en veilige omgeving in de trein en op het station. De Concessiehouder monitort de prestaties hiervan via de KPI 'Klantoordeel Sociale veiligheid'.
2. De Concessiehouder rapporteert jaarlijks in de Jaarrapportage over het aantal incidenten, volgens de landelijke A-B-C registratiemethodiek. Daarbij zal de data via het in te richten DMS of een landelijk meldsysteem ontsloten worden en aan de Concessieverlener beschikbaar worden gesteld voor analyse – eventueel met andere samenwerkingspartners – voor het vaststellen van trends bevat elke melding ten minste de volgende gegevens:
 - a. Treinnummer;

- b. Datum incident;
 - c. Dag van de week (ma, di etc.);
 - d. Tijdstip incident;
 - e. Locatie;
 - f. Code incident (conform A-B-C registratiemethodiek);
 - g. Code aanleiding (bijv. geen geldig vervoerbewijs bij controle);
 - h. Plaats incident (in voertuig, op halte of station);
 - i. Korte beschrijving van het incident en de afhandeling;
 - j. Assistentie politie wel of niet opgeroepen.
3. De Concessiehouder spant zich in bij het nemen van maatregelen rond Sociale veiligheid. Zij draagt samen met de Infrastructuurbeheerder zorg voor de veiligheid in treinen op het perron en Station met als doel het aantal incidenten en de impact van incidenten te minimaliseren. De Concessiehouder beschrijft, tenzij anders afgesproken, in het Vervoerplan de voorgenomen maatregelen en verwachte effecten. Zij maakt hier een nadrukkelijke koppeling tussen het type incidenten en de te nemen maatregelen.
 4. Naast het invulling geven aan het landelijke convenant Sociale veiligheid en onderzoekagenda (en/of haar opvolgers), neemt de Concessiehouder 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 over het convenant en neemt het voortouw bij het maken van afspraken met Decentrale overheden, gemeenten, politie/justitie en andere vervoerders of vervoersautoriteiten. De Concessiehouder houdt hierin rekening met de verschillende behoeften van de Brede groep Reizigers.
 5. De Concessiehouder heeft doorlopend aandacht voor de verbetering van de Sociale veiligheid in de trein en op het Station en draagt zorg dat het aantal meldingen als gevolg van een incident van A-B-C registratiemethodiek gedurende de Concessie in ieder geval niet hoger uitvalt dan het niveau van jaar 2019. Als het aantal A, B of C meldingen in een jaar hoger uitvalt stelt de Concessiehouder een Verbeterplan op met gerichte maatregelen om binnen de gevraagde termijn weer onder het niveau te komen.

3.6 Rekening houden met de omgeving

Artikel 30 Beperken omgevingshinder

Door steeds intensiever ruimtegebruik wordt de mate waarin de omgeving hinder ervaart van de uit te voeren diensten steeds groter. In aanvulling op de bestaande wet- en regelgeving vraagt de Concessieverlener de Concessiehouder dit aspect mee te wegen in het nemen van operationele keuzes.

1. De Concessiehouder zet zich actief in om negatieve effecten (omgevingshinder) van de uitvoering van haar diensten, zoals emissies en overlast van geluid en trillingen en impact op luchtkwaliteit, te mitigeren. Ze werkt hierbij ten minste samen met de Infrastructuurbeheerder en Decentrale overheden. De Concessiehouder stelt eventuele maatregelen voor de mitigatie van omgevingshinder voor en neemt voorstellen over de uitvoering op in het Vervoerplan.

4. 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 vervoermodaliteiten. Reizen per trein dient hiervoor meer dan ooit een sterk en geïntegreerd onderdeel van een multimodale mobiliteitsketen te worden.

Om dit te faciliteren is het van belang dat de samenwerking tussen alle bij de deur-tot-deurreis betrokken partijen wordt behouden en waar mogelijk verder wordt verbeterd. De samenwerking in de sector is onder de vorige Concessie verbeterd. Het doel is om dit resultaat te borgen en waar nodig verder te verbreden én verbeteren (zowel op thema's als qua samenwerkingspartners). De Concessieverlener vraagt de Concessiehouder voor start van de Concessie een ambitie op samenwerking te formuleren waaraan de Concessiehouder tijdens uitvoering van de Concessie uitvoering geeft. Daarbinnen moet aandacht worden gegeven aan de potentie van innovatie en digitalisering. Dit komt nadrukkelijk naar voren in de eis voor de Concessiehouder om de verkoop en betaling van reisproducten ook via derden te kunnen laten verlopen. De Concessieverlener sluit aan bij de sector-brede afspraken hierover.

4.1 De Dienstregeling

Artikel 31 **Dienstregelingsproces**

Dit artikel ziet toe op de totstandkoming van de Dienstregeling en is gebaseerd op het bestaande artikel uit de vervoerconcessie 2015-2025 hierover. Er is nadrukkelijk samenhang met de voorziene beschrijving van het productiemodel, als onderdeel van het Vervoerplan. De Dienstregeling geeft invulling aan dit productiemodel.

1. De Concessiehouder stelt één keer per jaar de Dienstregeling voor het komende Dienstregelingsjaar vast.
2. De Dienstregeling geeft invulling aan het Vervoerplan voor het desbetreffende jaar.
3. De Concessiehouder overlegt tijdig met overige vervoerders over de ontwikkeling van de Dienstregeling en borgt in gezamenlijkheid het belang van de Reiziger, teneinde een betere deur-tot-deurreis te realiseren (onder andere door goede overstappen te bieden). In dit overleg besteedt de Concessiehouder ook specifiek aandacht aan veranderingen in de Dienstregeling van de Concessiehouder, die gevolgen kunnen hebben voor de aansluiting van de Reizigers die ook met andere vervoerders reizen.
4. De Concessiehouder legt de voorgenomen Dienstregeling voor het aankomende Dienstregelingsjaar, binnen het landsdelig overleg, tijdig voor aan de Decentrale overheden. De Concessiehouder stelt deze partijen in de gelegenheid om gezamenlijk advies uit te brengen. De Concessiehouder deelt de partijen gemotiveerd mee hoe ze met dit advies is omgegaan.
5. De Concessiehouder legt de voorgenomen Dienstregeling voor het aankomende Dienstregelingsjaar tijdig voor aan de Consumentenorganisaties. De Concessiehouder stelt deze partijen in de gelegenheid om advies uit te brengen. De Concessiehouder deelt de partijen gemotiveerd mee hoe ze met dit advies is omgegaan.
6. De Concessiehouder verzendt de, met de partijen afgestemde, Dienstregeling voor het komende Dienstregelingsjaar ten minste twee maanden voor de ingangsdatum aan de

Concessieverlener. De Concessiehouder voegt hierbij de door Consumentenorganisaties en Decentrale overheden geleverde adviezen en een toelichting op de wijze waarop zij hiermee is omgegaan.

7. De Concessiehouder is gerechtigd de Dienstregeling tussentijds te wijzigen. Op structurele wijzigingen van de Dienstregeling zijn het derde, vierde en vijfde lid van dit artikel van toepassing. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener tijdig over structurele wijzigingen van de dienstregeling en voegt daarbij de uitgebrachte adviezen.
8. De Concessiehouder informeert de 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 de Concessiehouder de Reizigers op een adequate wijze over eventuele tussentijdse wijzigingen van de dienstregeling. Zij houdt hierbij voldoende rekening met de voorkeuren van de Brede groep Reizigers.
9. De Concessiehouder 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 de Concessiehouder zich:
 - a. In gezamenlijkheid met de Infrastructuurbeheerder de Concessieverlener tijdig te informeren over de wijziging en de redenen hiervoor, waarbij 'tijdigheid' ruimte voor toelichting en overleg hierover met de Concessieverlener betekent;
 - b. Maatregelen te nemen om hinder voor Reizigers zoveel mogelijk te beperken (waaronder het verlengen van treinen en het inzetten van extra treinen);
 - c. De Reizigers vooraf en tijdens de reis adequaat te informeren;
 - d. Decentrale vervoerders en Decentrale overheden adequaat te informeren.

4.2 Samenwerking

Artikel 32 Samenwerkingsstrategie

Ten behoeve van samenwerking worden in de samenwerkingsstrategie doelen voor de lange termijn gesteld die de ambitie van de Concessiehouder voor de verbetering van de ketenreis bevatten, gericht op het belang van de reiziger. De Concessiehouder neemt het initiatief voor het opstellen van de samenwerkingsstrategie en heeft de vrijheid hierin aan te geven welke extra inspanningen zij gaat doen om deze ambitie waar te maken, in goed overleg met de betreffende partijen. Doel van de samenwerkingsstrategie is om de Concessiehouder goed te laten samenwerken met derden, en zo de resultaten, óók in de regio, goed te kunnen borgen. Samenwerking moet op deze wijze blijven bijdragen aan een goede deur-tot-deurreis. De Concessiehouder stelt de samenwerkingsstrategie op vanuit haar rol als HRN-Concessiehouder. Het gaat nadrukkelijk niet over samenwerking ten aanzien van commercieel beleid maar over samenwerking met als doel de ketenreis van de klant te verbeteren. Vele voorzieningen op stations worden uitgewerkt in de stationsagenda waaronder fietsparkeervoorzieningen bij stations. Het streven is om voor ingang van de voorgenomen concessie een nieuw arrangement te hebben opgesteld voor fietsparkeervoorzieningen bij stations waarbij het huidige serviceniveau wordt behouden.

De Concessiehouder maakt op basis van de samenwerkingsstrategie afspraken met derde partijen. In het Vervoerplan beschrijft de Concessiehouder de samenwerkingsstrategie en de resultaten daarvan.

Een belangrijke notie is het uitgangspunt dat de bestaande samenwerking tussen de huidige Concessiehouder met de meeste partijen goed verloopt maar met een aantal andere partijen is verbetering nodig. Daarbij geldt dat behouden moet worden wat goed gaat maar ook dat er goed gekeken wordt naar wat beter kan. Er dient bijvoorbeeld rekening gehouden te worden met veranderingen in de markt, de opzet van nieuwe samenwerkingsverbanden en afspraken met partijen in deze keten. Door ontwikkelingen als de verbreding van de mobiliteitsketen (doel II in het Beleidsvoornemen), de digitalisering en marktontwikkelingen zijn er meer partijen waarmee de Concessiehouder met het oog op de ketenreis van de klant zal moeten samenwerken.

1. In het belang van de Brede groep Reizigers en de door de Concessieverlener beoogde doelstellingen – waaronder met name om een drempelloze deur-tot-deurreis voor Reizigers te faciliteren, waarin de Reiziger zo optimaal en makkelijk mogelijk gebruik kan maken van verschillende vervoermodaliteiten – werkt de Concessiehouder constructief binnen de ruimte van de Wet samen met derden of vertegenwoordigende organisaties van de genoemde derden, waarbij onder derden worden verstaan:
 - a. Rijksoverheden niet zijnde de Concessieverlener: (het gaat in ieder geval om het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), Financiën (FIN), Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en Economische Zaken en Klimaat (EZK));
 - b. Decentrale overheden, inclusief 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. Het zijn vervoerders met of zonder Concessie (Open Toegang);
 - d. De beheerders: beheerders en exploitanten van spoorgebonden diensten en dienstvoorzieningen zoals stations, fietsenstallingen e.d.;
 - e. Werkgevers en onderwijsinstellingen;
 - f. MaaS-dienstverleners;
 - g. Zakelijke mobiliteitsdienstenaanbieders (ZMSP's);
 - h. Deelmobiliteitsaanbieders.

De eisen aan de samenwerking met de Consumentenorganisaties en met de beheerder van de HSWI worden respectievelijk in artikel 34 en artikel 33 beschreven.

2. In de samenwerkingsstrategie van de Concessiehouder zijn de doelen en de ambitie van samenwerking met derden opgenomen. De Concessiehouder treedt in overleg met de in het eerste lid genoemde derde partijen over het vertalen van de strategie in samenwerkingsafspraken of verwijst naar bestaande afspraken, tenzij er door de Concessiehouder onderbouwde redenen zijn waarom dat niet haalbaar zou zijn. De samenwerkingsstrategie bevat een voorstel voor een escalatiemechanisme passend bij de rol van derde partijen en wordt onderdeel van de samenwerkingsafspraken. In de samenwerkingsstrategie staat beschreven hoe de Concessiehouder de samenwerking borgt in de organisatie(structuur) van de Concessiehouder.
3. In de samenwerkingsstrategie staat de samenwerking beschreven voor tenminste de onderwerpen en stakeholders die zijn opgenomen in Bijlage 6. De Concessiehouder werkt samen volgens een heldere en duidelijke procedure via een "Single Point of Contact" met een loketfunctie voor alle derde partijen.

4. In de samenwerkingsstrategie staat expliciet benoemd dat en op welke wijze de Concessiehouder deelneemt aan de landsdelige en landelijke OV & sportafels.
5. De Concessiehouder communiceert bij de samenwerking met derden altijd helder dat zij vanuit de rol van vervoerder, voortvloeiend uit deze Concessie, samenwerkt tenzij anders aangegeven.
6. Op verzoek van Decentrale overheden verstrekt de Concessiehouder informatie die beschikbaar is in het DMS, voor zover niet bedrijfsvertrouwelijk en voor zover gewenst gedifferentieerd, met betrekking tot de ontwikkeling van de tarieven, de verwachte vervoersvraag en de gerealiseerde reizigersaantallen.
7. Indien een personenvervoerder toegang heeft tot het spoor onder het regime van 'Open Toegang', dan werkt de Concessiehouder met deze personenvervoerder samen zoals in de samenwerkingsstrategie is vastgelegd voor een personenvervoerder met een Concessie.
8. In het Vervoerplan beschrijft de Concessiehouder de samenwerkingsstrategie en de resultaten daarvan conform bijlage 3.
9. Voor fietsparkeren bij stations worden de afspraken uit de huidige HRN-concessie voortgezet. De Concessieverlener 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.

Artikel 33 Samenwerking met de Infrastructuurbeheerder

Eén van de partijen die bijzondere aandacht verdient, is de Infrastructuurbeheerder vanwege haar wettelijke taken, de grote samenhang van het spoorstelsel als geheel en de rol van de Infrastructuurbeheerder op stations. Daar waar Stations worden betrokken ligt een relatie met de stationsagenda.

1. Onverminderd het overige bepaalde in deze Concessie, werkt de Concessiehouder in het belang van een goede dienstverlening aan de Reizigers in de keten en de verbetering van de kwaliteit van het spoor bij de uitvoering van deze Concessie constructief samen met de Infrastructuurbeheerder, met inachtneming van de onafhankelijke positie van laatstgenoemde.
2. De in het eerste lid bedoelde samenwerking betreft in ieder geval:
 - a. De invulling van de gezamenlijke prestaties en de dienstregeling, binnen de scope van deze Concessie en in relatie met de stationsagenda voor zover sprake is van een gedeelde verantwoordelijkheid;
 - b. Het uitwerking geven aan de gedeelde spoorambities, zoals deze door de Concessiehouder en de Infrastructuurbeheerder in samenwerking met de Concessieverlener zijn ontwikkeld en uitgewerkt in de verbeteraanpak van de Lange Termijn Spooragenda deel 2 over het beter op elkaar aan laten sluiten van OV-systemen en het Toekomstbeeld OV; hierbij hoort ook beleid ten aanzien van de aansluiting op voor- en natransport met deelmobiliteit voor zover dat geen onderdeel is van de stationsagenda;
 - c. De programma's opgenomen in Bijlage 5 waarvoor de Concessiehouder en de Infrastructuurbeheerder gezamenlijk verantwoordelijk zijn;
 - d. De vraagstukken rond investeringen in de Hoofdspoorweginfrastructuur;

- e. De vraagstukken rond capaciteitsverdeling en treinbesturing;
 - f. Reisinformatie;
 - g. Het opstellen van een jaarlijks bij te stellen ontwikkel- en innovatieagenda.
3. De Concessiehouder neemt initiatief tot het vastleggen van de samenwerkingsafspraken voortvloeiende uit deze bepalingen, het inrichten van een escalatiemechanisme en de wijze waarop de afspraken in de organisatie van de Concessiehouder zijn geborgd. De samenwerkingsafspraken hebben tot doel de wijze van samenwerking en wijze van escaleren voortvloeiend uit de samenwerkingsstrategie uit te werken.
 4. De Concessiehouder geeft uitvoering aan de samenwerkingsafspraken en informeert waar nodig en wenselijk samenwerkingspartijen over de gemaakte afspraken.
 5. Onverminderd het eerste lid, werkt de Concessiehouder in het belang van een goede dienstverlening aan de Reizigers in de keten en de verbetering van de kwaliteit van Stations bij de uitvoering van de stationsagenda constructief samen met de Infrastructuurbeheerder en de Concessieverlener.
 6. Onverminderd het eerste lid, werkt de Concessiehouder in het belang van een goede dienstverlening aan de Reizigers in de keten constructief samen met de Infrastructuurbeheerder en de Concessieverlener aan (een onderzoek naar) de afbakening en/of regulering van systeemtaken.

Artikel 34 Samenwerking met de Consumentenorganisaties

Ook de Consumentenorganisaties hebben een bijzondere positie en deze is beschreven in de Wet. Dit uit zich in een apart artikel.

1. De Concessiehouder werkt in het belang van een goede dienstverlening aan de Brede groep Reizigers samen met de Consumentenorganisaties, overeenkomstig het daartoe bepaalde in de Wet Personenvervoer 2000 en in deze Concessie.
2. De Concessiehouder betreft de Consumentenorganisaties actief en constructief bij de volgende onderwerpen:
 - a. De resultaten van de meting van klantoordelen;
 - b. Het verbeteren van de deur-tot-deurreis, waaronder het definiëren van overstapnormen (zowel binnen de HRN-Concessie als tussen de HRN-Concessie en decentrale Concessies en overige vervoerders);
 - c. Inzichten en innovaties betreffende maatregelen en effecten inzake spreiden, overeenkomstig het bepaalde in artikel 7;
 - d. Voorstellen voor Tariefdifferentiatie, overeenkomstig het bepaalde in artikel 7;
 - e. Onderzoek naar en de ontwikkeling van wensen van de Brede groep Reizigers, overeenkomstig het bepaalde in artikel 10;
 - f. De ontwikkeling, aanpassing en/of aanvulling van Reisinformatie diensten, overeenkomstig het bepaalde in artikel 15;
 - g. De verbetering van het reisgemak en het comfort van alle reizigers, overeenkomstig het bepaalde in artikel 18;
 - h. Voorstellen voor afwijking van de Relevante Communicatiekanalen voor klantenservice en klachtafhandeling, overeenkomstig het bepaalde in artikel 19;

- i. Voornemens tot aanpassing van het serviceniveau op stations, overeenkomstig het bepaalde in artikel 20;
 - j. Wijziging van de Algemene voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage (AVR), overeenkomstig het bepaalde in artikel 21;
 - k. Voornemens tot wijziging en afschaffing van bestaande producten; De Reisproducten en tarieven, overeenkomstig het bepaalde in artikel 23;
 - l. Voorgenomen tariefwijzigingen, conform het bepaalde in artikel 23;
 - m. De dienstregeling, overeenkomstig het bepaalde in artikel 31;
 - n. Aanbod van kaarten aan derden, overeenkomstig het bepaalde in artikel 37;
 - o. De aanschaf of aanpassing van materieel, overeenkomstig het bepaalde in artikel 40;
 - p. Het Vervoerplan, overeenkomstig het bepaalde in artikel 44;
 - q. Experimenten, overeenkomstig het bepaalde in artikel 52;
 - r. Voornemens tot product- en servicevernieuwing, waar relevant;
 - s. Vervangend vervoer, waar relevant;
 - t. Innovaties, waar relevant;
 - u. Reinheid van het materieel, waar relevant.
3. De Concessiehouder vraagt overeenkomstig artikel 31 van de Wet in ieder geval advies aan de Consumentenorganisaties over de onderwerpen, bedoeld in artikel 31 van de Wet en in artikel 33 van het Besluit personenvervoer 2000, alsmede over de onderwerpen ten aanzien waarvan dat in deze Concessie is bepaald. De Concessiehouder 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. Op verzoek van Consumentenorganisaties verstrekt de Concessiehouder informatie die beschikbaar is in het DMS, voor zover niet bedrijfsvertrouwelijk en voor zover gewenst gedifferentieerd, met betrekking tot de ontwikkeling van de verwachte vervoersvraag en gerealiseerde reizigersaantallen.
 5. De Concessiehouder informeert de Consumentenorganisaties ten minste twee keer per jaar schriftelijk over de uitvoering van de in het Vervoerplan opgenomen relevante onderdelen.

Artikel 35 Verzoeken tot het rijden van extra diensten voor derden

Dit artikel beoogt de mogelijkheid te creëren voor derden om extra diensten in te kopen. Het is gebaseerd op het artikel in de lopende Concessie. Ondanks dat derden als gevolg van de veranderde regelgeving op de vrije markt terecht kunnen voor de inkoop van een additionele dienst, is het mogelijk dat als gevolg van logistieke beperkingen de Concessiehouder de enige partij is die in staat is tot uitvoering van de gewenste dienst. Daarom blijft dit artikel van belang.

1. Wanneer de Concessiehouder van een derde (een Decentrale overheid of een andere betrokkene) partij een verzoek ontvangt voor het uitvoeren van een additionele dienst, reageert de Concessiehouder op het verzoek binnen een redelijke termijn.

2. De reactie van de Concessiehouder is voorzien van een motivering en onderbouwing met relevante vervoerkundige, logistieke en financiële gegevens. De Concessiehouder geeft op verzoek van de betrokken partij inzicht in de wijze waarop de in dit lid bedoelde gegevens tot stand zijn gekomen.
3. Indien mogelijk, gebaseerd op de gegevens zoals bedoeld in tweede lid en indien de Concessiehouder niet voornemens is om op eigen initiatief uitvoering te geven aan een verzoek voor een additionele dienst, biedt de Concessiehouder aan de aanvrager de mogelijkheid om deze dienst als meerwerk in te kopen voor ten hoogste de netto kostprijs (kostprijs minus reizigersopbrengsten) vermeerderd met een redelijke winst. Daarbij hanteert de Concessiehouder een reële berekening die is gebaseerd op en herleidbaar is tot de gemaakte financiële afspraken met de Concessieverlener.
4. Indien de betrokken partij dit wenst, kan zij op haar eigen kosten de gegevens en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen, zoals bedoeld in het tweede en derde lid, laten toetsen door een onafhankelijke deskundige. De Concessiehouder werkt hieraan mee.

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

Artikel 36 Beschikbaarheid betaalwijzen

Dit artikel beoogt Enkelvoudig in- en uitchecken mogelijk te maken in de OV-keten op het moment dat daartoe in de OV-besluitvormingsstructuur wordt besloten.

1. De Concessiehouder conformeert zich aan de besluiten van de OV-besluitvormingsstructuur over Concessie overstijgende betaalwijzen, die interoperabel zijn zoals betaalwijzen van het nieuwe OV-betalen en betaalwijzen (e-tickets) voor derde partijen als MaaS-dienstverleners via bijvoorbeeld een app en voor ZMSP's.
2. De Concessiehouder levert een constructieve bijdrage aan maatregelen die gericht zijn op Enkelvoudig in- en uitchecken, ook waar het andere betaalwijzen betreft dan nu voorzien. Het betreft maatregelen die gericht zijn op Enkelvoudig in- en uitchecken binnen het gehele OV. De Concessiehouder voert gedurende de Concessie constructief overleg met de partijen aangesloten binnen de OV-besluitvormingsstructuur over de invoering en haalbaarheid van varianten over Enkelvoudig in- en uitchecken.
3. De Concessiehouder overlegt wijzigingen over beschikbare betaalwijzen die zij wil doorvoeren met partijen en binnen de OV-besluitvormingsstructuur. Daarbij vermeldt de Concessiehouder haar inzichten omtrent de voor- en nadelen voor de Brede groep Reizigers.
4. De Concessiehouder blijft de ontwikkeling met betrekking tot de invoering van Enkelvoudig in- en uitchecken in relatie tot het HRN volgen en vermeldt in het Vervoerplan de geplande oplossingen en voortgang aan de Concessieverlener.

Artikel 37 Verkoop en betaling van kaarten via derden

De Concessieverlener wil met het mogelijk maken van de verkoop en betaling van kaarten via derden (door bijvoorbeeld MaaS-dienstverleners en aanbieders van zakelijke mobiliteitsdiensten) een bijdrage leveren aan het optimaliseren van een zo drempelloos mogelijke deur-tot-deurreis, de ontwikkeling van duurzame mobiliteit en het verhogen van de bezetting in het OV. De Concessieverlener wil samenwerken met de regio en hierbij aansluiten op sector-brede afspraken met de Decentrale overheden. Om de Concessiehouder op een gelijke wijze aan te spreken als overige OV-bedrijven (en zo bij te dragen aan de drie genoemde doelstellingen) is een dynamische

verwijzing opgemaakt naar de 'MaaS-waardigheidseisen' die door de Concessie verlenende overheden in het kader van de OV-besluitvormingsstructuur jaarlijks worden vastgesteld. Op dit artikel zijn de spelregels en rekenmethodieken van toepassing die gelden bij wijziging van de Concessie.

1. De Concessiehouder voldoet aan de eisen zoals opgenomen in het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekeisen' dat is opgesteld door KpVV/CROW of een van haar opvolgers. Op het moment van schrijven is dit document [hier](#)⁹ te vinden.
2. De Concessiehouder implementeert wijzigingen van en aanvullingen op de eisen als genoemd in lid 1 binnen één jaar na publicatie van een gewijzigde of vervangende versie van het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekeisen'. Indien de Concessieverlener vraagt om informatie ten behoeve van besluitvorming over de MaaS-waardige bestekeisen, levert de Concessiehouder deze informatie op. (Eventuele) impact op de Concessie wordt in kaart gebracht via de Spelregels en rekenmethodieken. Opgetreden effecten worden na één jaar geëvalueerd.
3. De Concessiehouder kan, in aanvulling op het bepaalde in het eerste lid, jaarlijks een voorstel doen aan de Concessieverlener voor een Referentieaanbod, passend bij de Concessie (houder). Dit voorstel moet voorzien zijn van een onderbouwing op de bijdrage die hiermee geleverd kan worden aan de beleidsdoelen (het optimaliseren van een zo drempelloos mogelijke deur-tot-deurreis, de ontwikkeling van duurzame mobiliteit en het verhogen van de bezetting in het OV) én inzicht geven in de financiële consequenties. De onderbouwing is voorzien van een accountantsverklaring, waarin de berekening op juistheid is gecontroleerd.
4. De Concessieverlener beslist of het Referentieaanbod uit derde lid wordt toegevoegd aan de eisen genoemd in het eerste lid in aanvulling op hetgeen minimaal wordt vereist op basis van het eerste lid.
5. Indien er een voorstel is gedaan zoals genoemd in het derde lid worden de opgetreden effecten genoemd in het derde lid na één jaar geëvalueerd. De Concessieverlener kan op basis van de uitkomsten uit de evaluatie aanpassingen doen; de in het tweede lid genoemde spelregels en rekenmethodieken zijn hierop van overeenkomstige toepassing. Bij de uitvoering van deze afspraken besteedt de Concessiehouder aandacht aan privacy van de reiziger en voert zo nodig 'penetratietesten' (pentesten) uit.

⁹ <https://www.crow.nl/kennis/bibliotheek-verkeer-en-vervoer/kennisdocumenten/maaswaardige-ov-concessies>

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

De publieke investeringen in de aanleg, beheer, onderhoud en vervanging van het spoorstelsel zijn aanzienlijk. Om uitvoering te kunnen geven aan de doelen die onderdeel uitmaken van Toekomstbeeld OV, en de functie van het OV als ruggengraat voor de samenleving te behouden, binnen de beperkte infrastructuurcapaciteit, moet het spoor zich blijven ontwikkelen. De Concessieverlener acht het gebruik van de mogelijkheden die de technologie hierin biedt van belang. Dit kan resulteren in wijzigingen aan de Infrastructuur die ook een effect hebben op de Concessiehouder. De eisen in dit PvE zijn zodanig ingezet dat de positieve effecten (bijv. toename van capaciteit op de Infrastructuur) die volgen uit de publieke investeringen ook doorvloeien naar een verbetering voor de reiziger. Ook borgen de eisen dat er op systeemniveau een afweging gemaakt kan worden aangaande de wijze en omvang waarin deze aanpassingen plaatsvinden.

De eisen in dit hoofdstuk vragen de Concessiehouder onder andere scenario's uit te werken voor materieelombouw als gevolg van voorgenomen en nog te identificeren systeemspongen in de Infrastructuur, maar vragen ook een explicietere toets bij de Infrastructuurbeheerder en Consumentenorganisaties op het moment dat zij overgaat tot investeringen in nieuw materieel.

5.1 Technische systeemspongen

Artikel 38 Ontwikkeling van de materieelvloot bij systeemspongen

Vanuit het doel om publieke investering in systeemspongen optimaal te kunnen benutten, stuurt dit PvE op een exploitatiemodel dat dit mogelijk maakt. In geval van bijvoorbeeld de implementatie van ATO of 3KV (een hogere bovenleidingsspanning), zal de Concessieverlener als onderdeel van de besluitvorming rond de implementatie van dergelijke transitie de Concessiehouder vragen meerdere materieelombouw scenario's uit te werken. De eisen aan deze scenario's worden in dit artikel uitgewerkt.

1. In het geval de Concessieverlener overweegt of besluit tot de uitrol van nieuwe technieken en/of als onderdeel van een uitrolstrategie (zoals 3KV, ATO, ERTMS, FRMCS of andere) op (delen) van de spoorweginfrastructuur met een directe impact op de technische staat van het materieel dat door de Concessiehouder wordt ingezet voor uitvoering van treindiensten die onderdeel uitmaken van de concessie, is de Concessiehouder verplicht tot het leveren van ombouwscenario's voor materieel, met betrokkenheid van de Infrastructuurbeheerder.
2. De in het eerste lid genoemde scenario's zullen ten minste de volgende aspecten 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 7 opgenomen volumedefinitie op de betreffende Infrastructuur nog wel uitgevoerd kan worden, eventueel na doorvoering van wijzigingen in het operationele model van de Concessiehouder;
 - c. Een maximale variant: te bepalen door de Concessiehouder, waarin zij de maximaal door haar van belang geachte operationele vrijheid behoudt;

De Concessiehouder levert op verzoek van de Concessieverlener aanvullende scenario's.

3. De opgenomen scenario's onder het tweede lid moeten worden ondersteund met transparante, toetsbare informatie over alle 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 en effecten op de KPI's.
4. De Concessiehouder werkt na verzoek van de Concessieverlener mee aan het uitwerken van een passende uitrolstrategie, van nieuwe technieken en of als onderdeel van een uitrolstrategie, inclusief implementatietermijn waarin de elementen zoals opgenomen in artikel 44 een rol spelen.
5. 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 de Concessiehouder en Concessieverlener in overleg over de eventuele (gedeeltelijke) vergoeding materieel en Dienstregeling, zoals opgenomen in de Spelregels en rekenmethodieken.

Artikel 39 Maatschappelijk optimaal aansluiten van de Dienstregeling op beschikbare Infrastructuur

Eisen in dit artikel voorzien in een bepaling, net als in de bestaande Concessie, dat het vervoeraanbod zo goed mogelijk aansluit bij de beschikbare Infrastructuur, en dat de beschikbare Infrastructuur dus zo goed mogelijk moet worden benut. Wanneer de Concessiehouder afwijkt van de benutting van de Infrastructuur zoals voorzien ten tijde van de investeringsbeslissing levert zij hiervoor een transparante onderbouwing. De Concessiehouder ontwerpt in principe een Dienstregeling die kan worden uitgevoerd op de beschikbare Hoofdspoorweginfrastructuur (HSWI). Indien zij knelpunten ervaart zoekt zij de optimale oplossing door te kijken naar dienstregeling, logistiek model, materieelinzet, personeelsinzet en infrastructuur. Indien infrastructurele aanpassingen leiden tot een, voor de reiziger en maatschappelijk gezien, beter resultaat dan andere maatregelen voeren de Concessiehouder en Concessieverlener hierover het gesprek. Dit valt, strikt genomen, buiten dit PvE.

1. De Concessiehouder ontwerpt in principe een concept-dienstregeling die kan worden uitgevoerd op de beschikbare Hoofdspoorweginfrastructuur (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 conceptdienstregeling en logistiek model, vervolgens in de inzet van ander materieel en daarna (in samenspraak met Infrastructuurbeheerder) in de Infrastructuur.
2. De Concessiehouder benut de mogelijkheden die nieuwe Infrastructuur 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 de Concessiehouder 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 Infrastructuur zullen worden toegelicht.

Artikel 40 **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. De Concessieverlener verlangt daarom van de Concessiehouder dat zij haar investeringsbeslissingen neemt met oog voor de effecten voor het spoorstelsel als geheel. Dit artikel kent bepalingen om bij investeringen in materieel een proces te borgen waarbij een integrale afweging wordt gemaakt tussen de kosten en baten van bepaald type materieel ten opzichte van eventuele benodigde aanpassingen in de Infrastructuur. De Concessieverlener vraagt de ruimte om het maatschappelijk perspectief in te brengen in het te doorlopen proces bij aanschaf van nieuw materieel, waarvan het advies van de Infrastructuurbeheerder en Consumentenorganisaties een onderdeel is. Doel is om de bestaande praktijk vast te leggen en aan te scherpen, waarbij de rollen en verantwoordelijkheden voor alle betrokken partijen helder zijn. Het is de rol van de Infrastructuurbeheerder om de infracompatibiliteit van nieuw of aangepast materieel te toetsen. Het is vervolgens de rol van de Concessieverlener om met de Concessiehouder afspraken te maken over de verdeling van kosten als het nieuwe of aangepaste materieel aanpassingen in de Infrastructuur vergt. De Concessieverlener vraagt de ruimte voor het stellen van inhoudelijke eisen, bijvoorbeeld als gevolg van politieke oordeelsvorming.

1. De Concessiehouder streeft naar een maatschappelijk optimale benutting van het spoorstelsel. Ten aanzien van de investering in nieuw of aangepast materieel, geeft zij daar invulling aan volgens het bepaalde in dit artikel.
2. De Concessiehouder investeert in materieel dat kan worden ingezet op de HSWI (inclusief voorziene reeds goedgekeurde aanpassingen en of uitbreiding waarvoor een projectbeslissing is genomen) zonder dat hiervoor aanpassingen in de Infrastructuur nodig zijn. Voordat er in het investeringsproces van nieuw materieel onomkeerbare stappen zijn gezet gaat de Concessiehouder hierover in gesprek met de Infrastructuurbeheerder. In het geval de Concessiehouder van mening is dat de voordelen van een bepaald type materieel opwegen tegen de aanpassingen die gedaan moeten worden aan de infrastructuur, dient zij de kosten en baten gezamenlijk met de Infrastructuurbeheerder in beeld te brengen en voor te leggen aan de Concessieverlener. In het geval aanpassingen aan de Infrastructuur nodig zijn, gaan de Concessieverlener en Concessiehouder voor de start van de aanbesteding van materieel in gesprek om overeenstemming te bereiken over de verdeling van de kosten.
3. De Concessiehouder vermeldt bij verwachte aanschaf van nieuw materieel en revisies aan de Concessieverlener expliciet tot welk moment in de tijd zij eventuele aanvullende kwaliteitseisen als gevolg van politieke oordeelsvorming in kan brengen. Mocht de Concessieverlener vanuit politieke oordeelsvorming aanvullende eisen stellen, dan komen de kosten hiervan voor rekening van de Concessieverlener. In een dergelijke situatie zal de Concessiehouder voorafgaand aan de aanschaf van materieel een herleidbare onderbouwing geven van de verwachte hoogte van deze aanvullende kosten.
4. Als de Concessiehouder voornemens is een aanbesteding te starten voor nieuw materieel gaan de Concessiehouder, de Infrastructuurbeheerder en de Concessieverlener met elkaar in gesprek om invulling te geven aan de hieronder genoemde aspecten a t/m g. Daarbij dient de Concessiehouder ná uitwerking van specificaties voor het nieuw aan te schaffen materieel en vóór start aanbesteding, schriftelijk aan te tonen dat zij rekenschap heeft gegeven van de onder a t/m g genoemde aspecten:
 - a. De Concessiehouder investeert in materieel dat voldoet aan Europese en nationale wet- en regelgeving en overige verplichtingen, voorschriften en normen, ten aanzien van de inzet van materieel op de HSWI;

- b. De aanwezigheid van een beoordeling van de Infrastructuurbeheerder op de mogelijkheid of het materieel te allen tijde in operatie worden ingezet op de Infrastructuur, zonder dat aanpassingen aan de Infrastructuur nodig zijn;
- c. De aanwezigheid van een advies van de Consumentenorganisaties, waarbij de Concessiehouder aangeeft hoe zie met dit advies is omgegaan en waar zij dit advies niet heeft overgenomen deelt de Concessiehouder de Consumentenorganisaties gemotiveerd mee waarom dit het geval is;
- d. In hoeverre redelijkerwijs rekening gehouden wordt met het minimaliseren van omgevingseffecten (geluid, trillingen en luchtkwaliteit) in aanvulling op de wettelijke eisen;
- e. Het voldoen aan de minimale eisen aan comfort van de materieelvloot zoals opgenomen in Artikel 42;
- f. In het geval de Concessieverlener – op grond van politieke oordeelsvorming – aanvullende kwaliteitseisen heeft gesteld en de mate waarin wordt voldaan aan deze aanvullende eisen.
- g. In hoeverre redelijkerwijs rekening gehouden wordt met systeemsprongen die onderwerp zijn van gezamenlijk onderzoek van de Concessiehouder, Concessieverlener en Infrastructuurbeheerder.

Artikel 41 Materieel Planning

De Concessiehouder dient de Concessieverlener goed te informeren over te maken keuzes en afwegingen met betrekking tot de materieelvloot, waarvoor de reeds bestaande materieelparkplanning en het overleg hierover wordt gehandhaafd.

1. De Concessiehouder stelt een materieelparkplanning op waaruit blijkt welke instroom en revisies van materieel de Concessiehouder voorziet. Ze actualiseert deze materieelparkplanning jaarlijks en informeert hierover de Concessieverlener. Ook in relatie tot de vereisten in artikel 54. In dit document dienen ten minste de volgende aspecten inzichtelijk gemaakt te worden:
 - a. Overzicht inzetbare vloot inclusief levensverwachting;
 - b. Verwachte uitstroom materieel en wijze van afvoer;
 - c. Verwachte aanschaf materieel en inzetgebied (voor zover bekend);
 - d. Verwachte revisies, inclusief uitvoeringstermijn;
 - e. Toelichting op de status van leveringen van nieuw materieel (incl. afgesproken termijnen met leverancier);
 - f. Toelichting op de status van revisies.

Bovenstaande uitgezet in de tijd voor de gehele concessieperiode.
2. De minimale wijze waarop het gevraagde 'informeren van Concessieverlener' zoals bedoeld in het eerste lid ingevuld wordt is door een jaarlijks overleg te organiseren over dit onderwerp waar ook de Infrastructuurbeheerder aanwezig is. In dit overleg geeft de Concessiehouder toelichting op het materieelparkplan. Dat doet zij niet alleen door inzicht te geven in te maken keuzes en gemaakte afwegingen, maar ook door voorgenomen wijzigingen van de materieelvloot aan te kondigen, gedurende de looptijd van de Concessie.

3. Het overleg zoals bedoeld in het tweede lid, moet de Concessieverlener en Infrastructuurbeheerder in staat stellen om zich uit te spreken over de door de Concessiehouder gemaakte afwegingen. De Concessieverlener beoordeelt of keuzes van de Concessiehouder in lijn zijn met het maatschappelijk belang en adviseert eventueel tot het maken van andere keuzes of afwegingen. Voorafgaand aan de besluitvorming van de Concessiehouder deelt zij de definitieve afweging met de Concessieverlener, waarin zij beschrijft hoe zij met het advies van de Concessieverlener is omgegaan.

Artikel 42 Minimale eisen aan comfort van materieelvloot

De Concessiehouder krijgt zoveel mogelijk de vrijheid om de behoeften van Reizigers te vertalen naar concrete comforteisen voor materieel. Op een aantal aspecten stelt de Concessieverlener wel een expliciete eis, welke in dit artikel wordt weergegeven.

1. Bij aanvang van de Concessie benut de Concessiehouder voor de uitvoering van de vervoersdiensten het materieel waarover zij bij aanvang van de Concessie beschikt en het materieel dat gedurende de looptijd van de Concessie beschikbaar komt.
2. Tijdens uitvoering van de treindienst spant de Concessiehouder zich in voor de beschikbaarheid van ten minste één adequaat functionerend en rein toilet per treinstel, bereikbaar voor alle in de trein aanwezige Reizigers. Defecten in toiletten worden binnen een redelijke termijn verholpen.
3. In het kader van comfort continueert de Concessiehouder het aanbod van gratis draadloos internet.
4. De eerste en tweede klasse rytuigen, van nieuw materieel, dienen voor elke zitplaats bereikbare laadvoorzieningen te worden voorzien. Voor bestaand materieel dient de laadvoorziening te worden aangebracht bij de eerstvolgende revisie.

Artikel 43 Introductie nieuw materieel en of significante technische wijzigingen aan materieel

Dit artikel geeft het belang van het voorkomen van eventuele hinder als gevolg van nieuw materieel introducties weer en de rol die het Ingebruikname Advies (IGA) en Integraal Proefbedrijf (IPB) hierin vervullen.

1. De introductie van nieuw materieel of materieel waaraan significante technische wijzigingen zijn doorgevoerd, vragen om expliciete aandacht om de operationele hinder op de treindienst waar mogelijk te beperken. De Concessiehouder zal hier specifiek aandacht voor hebben. De Concessiehouder spant zich in voor een betrouwbare introductie van nieuw materieel dat wordt ingezet voor de uitvoering van de Concessie.
2. De Concessiehouder voert een IPB uit. De resultaten van het IPB worden door de Concessiehouder 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, neemt de Concessiehouder een besluit over de introductie van het nieuwe materieel.
3. Voor het ontwerp van het IPB betreft Concessiehouder actief de Infrastructuurbeheerder. Bij het opstellen van het IGAIGA volgt Concessiehouder de afspraken zoals vastgelegd in het afsprakenkader betrouwbare introductie nieuw materieel.

4. De Concessieverlener kan ontheffing geven voor verplichting in het tweede lid indien de Concessiehouder 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 de Concessiehouder

Om resultaat te behalen in de uitvoering van de Concessie en het voldoen aan de eisen in dit PvE is een effectieve sturings- en verantwoordingsrelatie tussen de Concessieverlener en Concessiehouder nodig. Ten opzichte van de relatie zoals die geldt in de periode 2015-2025 moet deze op onderdelen verder worden ontwikkeld, om zo te sturen op een optimaal product voor de Reiziger. Dat wat goed gewerkt heeft behouden we

Zoals gebruikelijk is in regionale concessieverleningstrajecten wordt daarom gewerkt met lange termijn plannen. Deze worden opgesteld door de Concessiehouder welke in dialoog met de Concessieverlener een definitieve vorm krijgen, voorafgaand aan gunning. Dit borgt dat de Concessieverlener rolzuiver kan handelen en de aanwezige kennis en kunde bij de Concessiehouder optimaal wordt benut. Daarnaast is er voor goede sturingen het kunnen nemen van besluiten over de toekomstige ordening op het spoor, goede informatie nodig. Hiervoor zijn bepalingen in dit PvE opgenomen. De Concessieverlener heeft bovendien een verantwoordelijkheid richting Decentrale overheden en het publiek om informatie over de uitvoering van de Concessie beschikbaar te maken. Daar wordt in dit PvE in voorzien. Ten slotte zet het Toekomstbeeld OV in op innovatie: bepalingen in dit PvE stimuleren de Concessiehouder tot innovatie en borgen betrokkenheid van de Concessiehouder bij door de Concessieverlener geïnitieerde innovatietrajecten.

Artikel 44 **Plancyclus**

De Concessiehouder stelt vóór gunning een aantal lange termijn ambities op rond de thema's volume, kwaliteit en samenwerking (voor die laatste zie ook artikel 32). Deze worden hier aangehaald. De vorm en omvang wordt in dialoog tussen de Concessiehouder en Concessieverlener vastgesteld.

Tijdens de uitvoering van de Concessie dient de Concessiehouder jaarlijks een Vervoerplan op te stellen, dit plan maakt onderdeel uit van de Concessie.

1. Voor aanvang van de Concessie stelt de Concessiehouder een implementatieplan op waarin ze concretiseert hoe ze in de periode tussen gunning en start van de Concessie voorbereidingen treft om invulling van de gestelde eisen in dit PvE bij aanvang van de Concessie mogelijk te maken.
2. De Concessiehouder stelt elk jaar een Vervoerplan op, als bedoeld in artikel 35a van de Wet, met inachtneming van het bepaalde zoals in dit artikel en opgenomen in de beschrijving in Bijlage 3. Het Vervoerplan wordt telkens opgesteld voor het eerstvolgende Kalenderjaar, met uitzondering van het hoofdstuk 'productiemodel' dat twee jaar vooruitkijkt.
3. De Concessiehouder ontvangt jaarlijks uiterlijk 1 april van de Concessieverlener een Beleidsprioriteitenbrief, waarin de Concessieverlener zijn prioriteiten en aandachtspunten vermeldt, mede op basis van actuele prestaties van de Concessiehouder. Deze brief bevat prioriteiten en aandachtspunten die gericht zijn op het voldoen aan de verplichtingen voortvloeiend uit de Concessie. De Concessiehouder dient deze prioriteiten te verwerken in het Vervoerplan.
4. De Concessiehouder legt dat deel van het ontwerp Vervoerplan waar de Concessieverlener instemming voor dient te verlenen, voor aan de Consumentenorganisaties en vraagt deze partijen hierover om advies. Tevens legt de Concessiehouder het ontwerp Vervoerplan voor aan Decentrale overheden en vraagt hen advies over de invulling van het prestatiegebied deur-tot-deurreis en de voorgenomen wijzigingen in de Dienstregeling.

5. Met betrekking tot de adviezen, bedoeld in het vierde lid, deelt de Concessiehouder de partijen deugdelijk gemotiveerd mee waarom in voorkomende gevallen van het advies wordt afgeweken.
6. De Concessiehouder legt jaarlijks uiterlijk 1 oktober het ontwerp Vervoerplan aan de Concessieverlener voor, waarin zij invulling geeft aan de kwaliteitsonderdelen (waaronder de wijze waarop zij invulling geeft aan het behalen van de Streefwaarden van de Prestatie indicatoren) en de voorgenomen acties volgend uit de samenwerkingsstrategie. Ook geeft zij in een separaat hoofdstuk, onder de noemer productiemodel, inzicht in de te verwachten Dienstregeling voor twee jaar vooruit.
7. De Concessiehouder dient jaarlijks uiterlijk 1 december bij de Concessieverlener het Vervoerplan in en maakt het Vervoerplan na ontvangst van de instemming van de Concessieverlener openbaar. In de Concessie is opgenomen op welke onderdelen van het Vervoerplan instemming door de Concessieverlener benodigd is.

Artikel 45 Sturing op de uitvoering van de concessie

Dit artikel beschrijft de sturing gedurende de uitvoering van de concessie. Het gaat in op te voeren overleggen, de Beleidsprioriteitenbrief, de plancyclus en specifiek het verbeterplan. Ook wordt de relatie met de Mid-Term Review (MTR) benoemd. De invulling en positionering van de MTR is verder geen onderdeel van dit PvE. Termijnen voor de plancyclus zijn nader vast te stellen.

1. De Concessiehouder stelt zich beschikbaar voor periodiek overleg met de Concessieverlener over het beheer en uitvoering van de Concessie. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat aan ieder concessieoverleg vertegenwoordigers van de Concessiehouder deelnemen die door hem zijn gemandateerd om namens de Concessiehouder tijdens het concessieoverleg afspraken te maken en toezeggingen te doen.
2. Frequentie van het concessieoverleg wordt bij aanvang van de Concessie door de Concessieverlener vastgesteld.
3. De Concessiehouder rapporteert aan de Concessieverlener over de uitvoering van dit PvE en het Vervoerplan en programma's:
 - a. In een halfjaarrapportage, vóór 11 september van ieder jaar. De Concessiehouder maakt deze rapportage uiterlijk een maand na verzending aan de Concessieverlener openbaar;
 - b. In een Jaarrapportage, jaarlijks vóór 11 maart van het daaropvolgende jaar. De Concessiehouder maakt deze rapportage uiterlijk een maand na verzending aan de Concessieverlener openbaar.
4. Halverwege de uitvoering van de Concessie verleent de Concessiehouder medewerking aan de in opdracht van de Concessieverlener uit te voeren MTR.
5. Als uitkomst van de MTR zoals opgenomen in het vierde lid zullen tenminste de lange termijn ambities op de thema's kwaliteit en samenwerking worden geactualiseerd. In de Concessie is opgenomen op welke onderdelen van de geactualiseerde ambities instemming door de Concessieverlener benodigd is.

Artikel 46 **Monitoring en Interventie**

De Concessiehouder vindt het van belang om toe te zien op een uitvoering van de vereisten zoals deze zijn opgenomen in de dit PvE. Deze eisen dragen zorg voor een goed product voor de Reizigers. Als opdrachtgever wil zij transparant zijn over de wijze waarop zij hier op toeziet en de instrumenten die zij inricht om hierop bij te sturen.

1. De Concessieverlener stelt een Interventiemenu op waarin zij, indien zij constateert dat de Concessiehouder niet of onvoldoende voldoet aan een gevraagde prestatie, op passende wijze kan bijsturen. Zo kan de Concessieverlener de Concessiehouder hierop aanspreken, eventueel opdragen een Verbeterplan op te stellen, programmasturing in te richten en of financiële sancties opleggen zoals uitgewerkt in de Concessie.
2. In het Verbeterplan zoals opgenomen in het eerst lid zet de Concessiehouder uiteen welke acties zij neemt om na overleg met Concessiehouder door de Concessieverlener gestelde termijn alsnog invulling te geven aan de gestelde eis.
3. De Concessiehouder legt het Verbeterplan ter instemming voor aan de Concessieverlener, en start met de uitvoering na goedkeuring van de Concessieverlener.
4. De Concessiehouder voert de Programma's uit, genoemd in Bijlage 5. Zij doet dit, voor zover relevant, in nauwe samenwerking met de Infrastructuurbeheerder en andere vervoerders.
5. De Concessieverlener kan de Concessiehouder opdragen om een nieuw Programma op te stellen en uit te voeren als:
 - a. De realisatie van de Prestatie-indicatoren herhaaldelijk onder de afgesproken Bodemwaarden blijven;
 - b. Een substantieel deel van de Reizigers herhaaldelijk wordt geconfronteerd met onevenredig lagere prestaties;
 - c. Uit een audit, benchmark of evaluatie zoals bedoeld in de Concessie, een noodzakelijk programma volgt;
 - d. Als zich een noodsituatie heeft voorgedaan.
6. De Concessieverlener maakt het gewenste doel van het Programma, bedoeld in het vijfde lid, kenbaar. Daarbij vermeldt zij de termijn waarbinnen uitvoering gewenst is en welke partijen bij de uitvoering moeten worden betrokken. De Concessieverlener doet dit in de jaarlijkse Beleidsprioriteitenbrief, tenzij dit vanwege een spoedeisend karakter eerder nodig is.
7. De Concessiehouder beschrijft, in een plan van aanpak eenduidig de aanpak van het Programma, de te verrichten activiteiten, de (tussen)resultaten, de mijlpalen en de planning. Waar relevant geeft zij aan hoe de verantwoordelijkheden en de gemaakte afspraken over de samenwerking met de Infrastructuurbeheerder en andere vervoerders vorm wordt gegeven.
8. De Concessiehouder neemt de in het zevende lid bedoelde aanpak op in het Vervoerplan, tenzij dit vanwege het spoedeisende karakter niet kan. Indien een Programma vanwege een spoedeisend karakter eerder nodig is, voert de Concessiehouder dit vooruitlopend op het Vervoerplan uit.
9. De Concessieverlener kan het separaat vastleggen van specifieke afspraken over Programma's, bedoeld in vierde en vijfde lid, tussen de daarbij betrokken of te betrekken partijen initiëren.

6.1 De beschikbaarheid van informatie en data

De artikelen in deze paragraaf gaan over de beschikbaarstelling van informatie en data over alle activiteiten die de Concessiehouder verricht binnen de scope van de Concessie. Dit beoogt een aantal verbeteringen te bewerkstelligen in lijn met de ontwikkeling van de sturingsrelatie tussen Concessieverlener en Concessiehouder. De Concessieverlener wil zich transparant opstellen en verwacht hetzelfde van de Concessiehouder. Rondom het delen van informatie betekent dat het volgende:

- 1. Om haar rol als Concessieverlener en in haar rol als verantwoordelijk voor het spoorstelsel als geheel slagvaardig in te vullen, heeft zij tot een bepaalde hoogte vrijelijk inzicht in de uitvoering van de Concessie nodig. Dit maakt onderdeel uit van een zuivere en professionele concessierelatie;*
- 2. Het faciliteren van een drempelloze deur-tot-deurreis vraagt informatie die betrekking heeft op regionale mobiliteitsstromen en benutting van het spoorstelsel aan regionale overheden;*
- 3. Vanuit het oogpunt van samenwerking is er noodzaak tot het transparant zijn richting derden en publiek.*

Artikel 47 Beschikbaarheid van data en informatie

De Concessiehouder beoogt de informatie en data te kanaliseren en tot bepaalde data zelf toegang te hebben of die toegang te bieden aan anderen. Daarom wordt van de Concessiehouder geëist dat zij een 'Data Management Systeem' (DMS) inricht. Dit DMS geeft invulling aan de informatiebehoeften, waarmee de Concessieverlener inzicht krijgt in prestaties, toegang heeft tot informatie voor beleidsvorming en het informeren van betrokken partijen. Deze zijn opgenomen in dit artikel. De basis van de gevraagde informatie en data wordt gevormd door het Model Informatie Profiel OV (MIPOV2008 of een latere op dat moment actuele versie). Dit is een landelijke door overheden en regionale vervoerders opgestelde uniforme beschrijving van de informatie-elementen.

- 1. De Concessiehouder is transparant richting Concessieverlener over alle activiteiten die de Concessiehouder verricht binnen de scope van de Concessie. Hiertoe deelt de Concessiehouder de in Bijlage 2 genoemde informatie met de Concessieverlener via een door de Concessiehouder ingericht en beheerd datamanagementsysteem (DMS). Er wordt binnen het DMS onderscheid gemaakt naar verschillende niveaus en toegangsrechten voor partijen. Met uitsluitend het actueel houden van het DMS voldoet de Concessiehouder niet aan de verantwoordingsplicht die zij heeft richting de Concessieverlener.*
- 2. Dit DMS wordt gevuld met ruwe en/of bewerkte data en maakt waar mogelijk gebruik van, en is aangesloten op, bestaande informatie en/of datasystemen die bij de Concessiehouder [en/of andere partijen waarmee de Concessiehouder samenwerkt] in gebruik zijn. Dit DMS is zodanig ingericht dat (1) de Concessiehouder via dit DMS data en informatie over bijvoorbeeld vervoerprestaties beschikbaar maakt, (2) de Concessieverlener in staat wordt gesteld benodigde beleidsmatige analyses uit te voeren op deze data, (3) de Concessiehouder actuele financiële informatie ter beschikking stelt zoals opgenomen in de Concessie en de vereiste publiek toegankelijke informatie beschikbaar maakt. Het is toegestaan voor deze drie doelen separate omgevingen in te richten.*
- 3. De inhoudelijke basis van het DMS wordt gevormd door het Model Informatie Profiel OV (MIPOV2008 inclusief het addendum). De Concessiehouder verstrekt de gegevens als bedoeld in het MIPOV2008 (of een latere actuele versie), in de frequentie en vorm zoals*

beschreven in het MIPOV. In Bijlage 2 zijn de elementen opgenomen. Het betreft hier voor zover van toepassing voor spoor zowel kernelementen als optionele en gelieerde elementen.

4. De Concessiehouder draagt tijdens de looptijd van de Concessie actief bij aan de totstandkoming van actualisaties van het MIPOV in samenwerking met het samenwerkingsverband Decentrale OV-Autoriteiten (DOVA). Niet alle informatie wordt voor iedereen beschikbaar. Er wordt een gelaagdheid aangebracht in toegang tot data om de belangen van de concessiehouder en andere stakeholders niet te schaden. In de dialoofase vindt een verdere uitwerking plaats van toegangsrechten en voorwaarden voor het delen van data.
5. Indien een bepaalde informatievraag ten behoeve van beleidsvorming maatwerk aan de kant van de Concessiehouder vraagt, kan de Concessieverlener de geleverde informatie door een door haar aan te wijzen externe partij laten auditen.
6. Het publiek toegankelijke gedeelte van het DMS is "open source" en laagdrempelig, toegankelijk voor derden, rekening houdend met de privacy- en mededingingswetgeving. Zodra nieuwe voorgenomen wet- en regelgeving over aanvullende verplichtingen op basis van de Wet over de openbaarheid van gegevens is geïmplementeerd, wordt het DMS hiermee voor zover van toepassing voor de gegevens in de informatiehuishouding in lijn gebracht. Welk deel van het DMS publiek toegankelijk is wordt in de Concessie vastgesteld.
7. De Concessiehouder heeft het DMS bij aanvang van de Concessie volledig ingericht en werkend. Gedurende de implementatieperiode overlegt de Concessiehouder over de voortgang.
8. De Concessieverlener kan data en overige informatie uit het DMS, of analyses gebaseerd op informatie afkomstig uit het DMS naar eigen inzicht gebruiken en beschikbaar stellen aan derden, waaronder tenminste begrepen de externe partijen zoals Decentrale Overheden waarmee de Concessieverlener samenwerkt om de Concessie te beheren en het openbaar vervoer te ontwikkelen, waarbij zij rekening houdt met de geldende wet- en regelgeving inclusief de regels ten aanzien van vertrouwelijkheid voortkomend uit het ambtenaren regelement dan wel met in achtname van bedrijfsvertrouwelijkheid. Dit geldt ook voor informatie die wordt opgevraagd in het kader van de Wet open overheid (WOO).
9. In afwijking van het achtste lid en wanneer de Concessieverlener hiertoe bij de verstrekking van de informatie een verzoek doet, kan de Concessiehouder bepaalde informatie gemotiveerd aanmerken als vertrouwelijk, waarmee de informatie niet aan (bepaalde) overige derde partijen ter beschikking wordt gesteld. De Concessieverlener beslist hierover.
10. Indien de Concessieverlener, aanvullend op de in Bijlage 2 genoemde elementen en data en informatie uit het DMS, een informatiebehoefte heeft waarin niet standaard door de Concessiehouder wordt voorzien, geeft de Concessieverlener schriftelijk opdracht om hieraan te voldoen aan de Concessiehouder. Dit geldt ook voor relevante informatie die de Concessieverlener nodig acht voor de voorbereiding van de verlening van een concessie.
11. De Concessiehouder levert de informatie genoemd in het tiende lid binnen een redelijke termijn van maximaal zes weken aan de Concessieverlener. Als informatie vanwege de aard en omvang eerder kan worden verstrekt of als er sprake is van urgentie stelt de Concessiehouder de informatie eerder ter beschikking.
12. Bij de inrichting besteedt de Concessiehouder aandacht aan privacy en voert zo nodig een 'data protection impact assessment' (DPIA) uit.

13. Bij de inrichting zorgt de Concessiehouder ervoor dat minimaal vijf jaar aan historische data in de database is opgenomen indien beschikbaar.
14. Ten einde de continuïteit van het DMS te borgen stelt de Concessiehouder bij einde van de Concessie de in het DMS aanwezige informatie van de gehele concessieperiode ter beschikking aan de Concessieverlener. De Concessiehouder werkt op verzoek van de Concessieverlener indien door de Concessiehouder gewenst in overleg met een volgende Concessiehouder volledig en actief mee aan een soepele migratie naar de Concessieverlener en/of opvolgende Concessiehouder(s) van het DMS systeem en de daarin aanwezige data en rapportages. De Concessieverlener en de Concessiehouder kunnen een redelijke regeling treffen voor de migratieprocedure zoals bovenstaand beschreven.
15. De informatie die de Concessiehouder levert, wordt eens per drie jaar door de Concessieverlener geëvalueerd, ten minste op de meerwaarde ervan op de gestelde doelen, de verhouding tussen meerwaarde en kosten en het geëiste en het gerealiseerde kwaliteitsniveau. De Concessiehouder levert hieraan volledige medewerking en voert het gesprek met de Concessieverlener over bevindingen en eventuele aanpassingen ter verbetering. De Concessiehouder is verplicht om overeengekomen aanpassingen in het op het evaluatiemoment volgende jaar Concessie uit te voeren.
16. De Concessiehouder meldt ontwikkelingen of incidenten met potentieel aanmerkelijke gevolgen voor de uitvoering van deze Concessie zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen zes weken aan de Concessieverlener.

Artikel 48 Voorwaarden aan het Data Management Systeem

In dit artikel staan de voorwaarden waaraan het Data Management Systeem (DMS) moet voldoen uiteengezet.

1. De Concessiehouder actualiseert de informatie in het DMS tenminste volgens format en frequentie zoals opgenomen in Bijlage 2 in het DMS en draagt er zorg voor dat de data juist is.
2. De Concessiehouder ontsluit alle data en of informatie volgens het format en de frequentie zoals opgenomen in Bijlage 2 in het DMS. Indien dit vraagt om een bewerking van data die de Concessiehouder zelf ook toepast, wordt een gedocumenteerde toelichting op de bewerking toegevoegd aan het DMS.
3. Alle informatie uit het DMS moet beschikbaar zijn en geleverd worden in standaard 'machinetaal downloadbare en inleesbare' formats. Binnen de dataformats zijn de rechten- en informatiestromen en aggregatieniveaus van de drie doelen (artikel 47, tweede lid) voor informatie categorieën apart gedefinieerd.
4. Eventuele wijzigingen of overgangen van bestandstype legt de Concessiehouder ten minste zes maanden van tevoren aan de Concessieverlener voor. Wijzigingen van het bestandstype zijn te allen tijde compatibel met de eerdere versies.
5. Het DMS is zodanig ingericht dat tenminste de Concessieverlener met meerdere accounts toegang heeft tot de database en in staat is koppelingen te ontwerpen waarmee zij analyses kan uitvoeren op de in het DMS aanwezige data, informatie en (delen van de) datasets kan downloaden voor analyse doeleinden.

6. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Concessieverlener te allen tijde (zeven dagen per week en 24 uur per dag) tot alle onderdelen van het DMS op een laagdrempelige wijze toegang en beschikking heeft over de data en informatie in het DMS. Het DMS is minimaal 95% van deze tijd beschikbaar voor gebruik rekening houdend met noodzakelijk onderhoud aan het systeem.
7. De Concessiehouder waarborgt dat data niet verloren gaat door hardware- of softwareproblemen.
8. De Concessiehouder borgt in het DMS dat data gecombineerd kan worden gepresenteerd.

Artikel 49 Dataformats

Dit artikel betreft de te hanteren dataformats.

1. De Concessiehouder sluit zich aan bij de landelijke eisen tot het openbaar maken van informatie zoals is vastgelegd in geldende wet- en regelgeving. Hieronder vallen expliciet ook toekomstig overeen te komen aanvullende verplichtingen die worden vastgelegd in het kader van de informatiehuishouding op basis van besluiten binnen de OV-besluitvormingsstructuur.
2. De Concessiehouder stemt data en informatie dat beschikbaar komt via het DMS -- indien noodzakelijk omdat systemen gekoppeld zijn -- af met de Infrastructuurbeheerder of andere partijen waarmee de Concessiehouder samenwerkt en gebruikt zoveel mogelijk gelijke formats om de consistentie te borgen. Alle informatie moet beschikbaar zijn en geleverd worden in standaard 'machinetaal downloadbare en inleesbare' formats.
3. De Concessiehouder zorgt dat te allen tijde ten minste de volgende standaarden (en hun eventuele opvolgers) publiek toegankelijk zijn en levert informatie aan volgens de daarvoor opgestelde standaarden:
 - a. Beheer Informatie Standaarden OV Nederland (het Platform BISON)¹⁰;
 - b. Integrator (voorheen Grenzeloze Openbaar Vervoer Informatie (GOVI), nu eigendom van DOVA);
 - c. De concessiehouder werkt samen met andere concessiehouders en overheden, binnen het CROW en het samenwerkingsverband Decentrale OV-Autoriteiten (DOVA), om standaarden van de vorm waarin Reisinformatie gegevens aan derden beschikbaar worden gesteld, te leveren, te beheren en te ontwikkelen.
 - d. Standaarden voor geplande en actuele Reisinformatie van 9292 en stichting Open Geo, volgens de door hen geaccordeerde voorwaarden.
4. De Concessiehouder stelt gegevens voor Reisinformatie transparant en kosteloos voor derden beschikbaar via het DCRI, conform Bijlage 1 van het Publicatiedocument NDOV of diens opvolgers.

6.2 Innovatie

De artikelen in de volgende paragraaf gaan over innovatie. Het Toekomstbeeld OV stelt dat innovaties efficiënter, slimmer, duurzamer en veiliger openbaar vervoer mogelijk maken. Innovaties zullen deels tot stand komen door het nastreven van ambitieuze kwaliteitsdoelen en door bedrijfsmatige afwegingen die de Concessiehouder maakt.

¹⁰ Zie: <https://bison.dova.nu/standaarden>

Artikel 50 **Innovatie- en ontwikkelagenda**

Dit artikel heeft tot doel innovatie aan te moedigen en zichtbaar te maken op de vier hoofddoelen die ten grondslag liggen aan het PvE.

1. De Concessiehouder stelt voor aanvang Concessie een eerste versie van een innovatie- en ontwikkelagenda op in samenwerking met de Infrastructuurbeheerder en waar relevant, met andere partijen. Zij geeft daarbij een overzicht van de ontwikkelingen die zij initieert op het vlak van:
 - a. Verbetering van het vervoerproduct;
 - b. De verbetering van de deur-tot-deurreis;
 - c. De benutting van het spoorstelsel;
 - d. De professionalisering van haar rol als opdrachtnemer.
2. De Concessiehouder dient implementatie van innovaties uit de innovatie- en ontwikkelagenda in het Vervoerplan van het betreffende jaar op te nemen.

Artikel 51 **Uitvoering geven aan netwerkontwikkeling en systeemspelingen**

Dit artikel ziet op de grote innovaties die leiden tot systeemspelingen en ontwikkeling van het netwerk. De Concessieverlener eist medewerking van de Concessiehouder om deze innovaties gezamenlijk en mogelijk met andere partijen vorm te geven.

1. De Concessiehouder doet, ten behoeve van de ontwikkeling en implementatie van systeem overstijgende innovaties ter algehele verbetering, maturiteit of interoperabiliteit van het spoorproduct, het volgende:
 - a. Zij stelt zich proactief op ten opzichte van door de Concessieverlener geïnitieerde nieuwe ontwikkeling;
 - b. Op eerste verzoek levert zij actief medewerking aan het beantwoorden van vragen en de uitwerking van scenario's en het biedt zij inhoudelijke expertise. Zij levert daarvoor voldoende expertise en stelt voldoende capaciteit beschikbaar;
 - c. De samenwerking wordt onder regie van de Concessieverlener vormgegeven in gezamenlijke zo geheten 'ontwikkelteams' waarin afgevaardigden van de betrokken organisaties deelnemen, Concessiehouder neemt hier op verzoek aan deel.

Artikel 52 **Pilots en experimenten**

Dit artikel is gebaseerd op de huidige Concessie en geeft ruimte om af te wijken van de voorschriften in het PvE als dit de reiziger in bepaalde gevallen ten goede komt.

1. De Concessiehouder kan de Concessieverlener verzoeken toestemming te verlenen voor afwijking van voorschriften uit dit PvE indien de Concessiehouder een experiment of pilot wenst uit te voeren met een nieuw product. Voorwaarde is dat het nieuwe product als doel heeft de Reizigers per saldo een verbetering van hun deur-tot-deurreis te bieden of dient een breder maatschappelijk belang.
2. In het geval het product waar het experiment betrekking op heeft in het reguliere aanbod van de Concessiehouder wordt opgenomen, zijn daarop alle voorschriften van dit PvE van toepassing.
3. Een verzoek tot afwijking als bedoeld in het eerste lid gaat in ieder geval vergezeld van:

- a. Een concrete beschrijving en doelstelling van het experiment en de te behalen resultaten;
 - b. De PvE artikelen waarvan de Concessiehouder afwijking vraagt;
 - c. De begindatum en de duur van het experiment;
 - d. Een onderbouwing waarom afwijking noodzakelijke is;
 - e. De criteria op basis waarvan en het moment waarop de Concessiehouder beoordeelt of het experiment hetzij wordt beëindigd, hetzij (deels) wordt opgenomen in het reguliere aanbod van de Concessiehouder.
4. Toestemming tot afwijking wordt verleend voor de duur van het experiment.
 5. De Concessiehouder rapporteert aan de Concessieverlener binnen redelijke termijn na afloop van het experiment omtrent de doeltreffendheid en de effecten van het experiment in de praktijk, alsmede haar beslissing inzake de opname van het product in het reguliere aanbod van de Concessiehouder en informeert de Consumentenorganisaties hierover.
 6. De Concessiehouder kan voor een experiment met een nieuw product in beginsel slechts eenmaal toestemming tot afwijking vragen.

7. Overgangsbepalingen

In het onderzoek naar de toekomstige ordening op het spoor¹¹ zijn er meerdere opties voor de inrichting van de marktordering op het spoor na deze Concessie beschreven, met elk voor- en nadelen. Het is voor de Concessieverlener van belang goed voorbereid te zijn om tijdig – niet te vroeg en niet te laat – een keuze te kunnen maken (met het belang van de Reiziger voorop) en hier in de Concessie rekening mee te kunnen houden. Aan de beoogd concessiehouder wordt in aanloop naar de Mid-Term Review slechts informatie gevraagd. Mogelijke operationele voorbereidingen voor de Concessiehouder op een toekomstig marktorderingsmodel zijn pas aan de orde na de Mid-Term Review. Hiermee wordt rust gecreëerd voor de beoogd concessiehouder en de reiziger.

Benadrukt wordt dat er nu geen keuze is gemaakt voor een marktordering na afloop van deze Concessie, maar dat in de Concessie de juiste randvoorwaarden moeten staan om voorbereid te zijn op een marktorderingsbesluit. Daarom bevat het PvE bepalingen die een goede onderbouwing van een marktorderingsbesluit mogelijk maken. Gedurende de voorgenomen concessie wordt een marktanalyse uitgevoerd op basis waarvan wordt besloten of het treinproduct na afloop van de voorgenomen concessie kan worden ingevuld door de markt en of (delen ervan) middels een Concessie aanbesteed moeten worden.

Dit PvE is geschreven met de gedachte en doel dat de kwaliteit voor de reiziger elke dag een stukje beter wordt. Ook zorgen we ervoor dat we klaar zijn voor de toekomst. Er is ruimte om het spoorstelsel in zijn geheel en delen te verbeteren.

Naast de in de Wet opgenomen verplichting om op verzoek van de Concessiehouder een personeelsopgave op te stellen, kunnen in een Ministeriële Regeling (MR) aanvullende regels worden gesteld met betrekking tot gegevens die de opgave ten minste moet bevatten.

Artikel 53 Overgangsbepalingen

Onderstaande afspraken zijn zowel van belang voor de Concessieverlener, Concessiehouder als voor andere spoorvervoerders uit de markt. Om de Concessieverlener de mogelijkheid te geven om tijdig een besluit te kunnen nemen over de marktordering na afloop van deze Concessie en het proces daarnaartoe soepel te laten verlopen, zijn er in dit PvE bepalingen opgenomen om dat mogelijk te maken. In die bepalingen wordt onder andere rekening gehouden met de mogelijkheid dat de Hoofdrailnetconcessie (eventueel in delen) onderhands wordt gegund of al dan niet openbaar wordt aanbesteed.

1. De Concessiehouder is verplicht om, binnen een door de Concessieverlener te bepalen termijn, op verzoek van de Concessieverlener de relevante informatie te verstrekken die de Concessieverlener nodig acht voor de voorbereiding van de verlening van een concessie. Dit overeenkomstig de PSO-verordening en het bepaalde bij of krachtens artikel 46 van de Wet en/of bij de voorbereiding en/of de uitvoering van besluitvorming over een aanbesteding, onderhandse gunning of het overlaten aan de markt van de exploitatie van het HRN in het geheel of in delen. In Bijlage 9 is opgenomen welke informatie dit ten minste betreft. Het betreft tevens informatie die nodig is voor de onderbouwing van marktorderingskeuzes zoals bedoeld in de PSO-verordening.
2. Alle informatie moet beschikbaar zijn en geleverd worden in standaard 'machinetaal', downloadbare en inleesbare' formats. De informatie sluit voor zover van toepassing aan op het DMS zoals bepaald in de artikelen 47, 48 en 49.

¹¹ Inno-V, Vervoersconcessie HRN, praktische voorwaarden en aandachtspunten voor gunning, 25 mei 2020

3. De Concessiehouder actualiseert en of herziet gedurende de looptijd van de Concessie jaarlijks de informatie die uitgevraagd wordt in het eerste lid. De opgave benoemd in het eerste lid is voorzien van een onafhankelijke beoordeling en verklaring van juistheid door onafhankelijke deskundigen die worden aangewezen door de Concessieverlener.
4. Voor de bedoelde informatie in het eerste lid gelden voor wat betreft de informatie die uitsluitend naar de Concessieverlener gaat geen nadere beperkingen ten aanzien van bedrijfsvertrouwelijkheid.
5. De Concessiehouder werkt volledig mee aan het kunnen toepassen van de voorgestelde wijze van verlening van een Concessie bij een overgang naar (een) andere Concessiehouder(s) of vervoerder(s), indien dit op basis van een marktorderingsbesluit nodig blijkt.
6. De Concessiehouder werkt constructief mee aan (onderzoek naar) de afbakening en regulering van Systeemtaken.
7. De afspraken over een eventuele overgang en transitie, indien dit op basis van een marktorderingsbesluit nodig blijkt, met betrekking tot de scope van het hoofd railnet gaan in beginsel over voorwaarden voor een soepele en adequate afhandeling voor (1) de overgang van personeel, (2) de overgang van rollend materieel, (3) de overgang van diensten en/of dienstvoorzieningen en productiemiddelen niet zijnde rollend materieel en (4) de overgang van reizigersdata.
8. De vereisten voor informatievoorziening gelden ook in aanloop naar eventuele keuzes bij de Mid-Term Review over de implementatie van decentralisaties, open toegang of aanbesteding gedurende de resterende looptijd van de concessie.

Artikel 54 Voorwaarden voor de overgang van rollend materieel

Dit artikel ziet specifiek op de voorwaarden voor de overgang van rollend materieel in het geval sprake is van overdracht op dit vlak, op basis van een marktorderingsbesluit. Mogelijke operationele voorbereidingen voor de Concessiehouder op een toekomstig marktorderingsmodel zijn pas aan de orde na de Mid-Term Review. De te leveren informatie is nader gespecificeerd in Bijlage 9.

1. De Concessieverlener en de Concessiehouder treffen een 'Redelijke Regeling' voor de aan deze Concessie gerelateerde productiemiddelen.
2. In gevolge het eerste lid zal Artikel 43a van de Wet niet van toepassing zijn.
3. De Concessiehouder neemt de voorwaarden en termijnen voortkomend uit de tussen de Concessiehouder en Concessieverlener overeengekomen 'Redelijke Regeling' in acht rond de eventuele overdracht van eigendom en gebruiksrechten t.a.v. productiemiddelen en voert ze desgevraagd uit.
4. De Concessiehouder draagt het rollend materieel waar relevant over tegen de voorwaarden zoals tussen de Concessiehouder en Concessieverlener overeengekomen zijn in de vigerende 'Redelijke Regeling' aan (een) eventuele opvolgende vervoerders en/of Concessiehouder(s).
5. De Concessiehouder houdt het rollend materieel in rijvaardige staat zodat het dagelijks inzetbaar blijft.

6. De Concessiehouder kan voor de productiemiddelen indien van toepassing een overnamesom vragen die door een accountantsverklaring is gedekt en voorzien van een goedkeurende verklaring van juistheid door een door de Concessieverlener aan te wijzen onafhankelijk deskundige.

Artikel 55 Voorwaarden voor de overgang productiemiddelen niet zijnde rollend materieel

De concessiehouder beschikt over meer productiemiddelen dan alleen het rollend materieel. Op de overgang van deze middelen wordt hier ingegaan in het geval sprake is van overdracht op dit vlak, op basis van een marktordeningsbesluit. Mogelijke operationele voorbereidingen voor de Concessiehouder op een toekomstig marktordeningsmodel zijn pas aan de orde na de Mid-Term Review. De te leveren informatie is nader gespecificeerd in Bijlage 9.

1. De Concessiehouder doet een opgave volgens het vermeld in Bijlage 9 onder "Productiemiddelen niet zijnde rollend materieel".
2. De Concessiehouder kan voor de productiemiddelen genoemd in Bijlage 9 indien van toepassing een overnamesom vragen.
3. De opgave benoemd in het eerste lid en Bijlage 9 is voorzien van een onafhankelijke beoordeling en goedkeurende verklaring van juistheid door een door de Concessieverlener aan te wijzen onafhankelijk deskundige.
4. De Concessiehouder actualiseert op verzoek van de Concessieverlener de opgave benoemd in het eerste lid Bijlage 9.

Artikel 56 Voorwaarden voor de overgang van Reizigersdata

De Concessieverlener heeft inzicht nodig in de reizigersdata om een overgang naar een volgende Concessie voor te bereiden, in het geval sprake is van overdracht op dit vlak, op basis van een marktordeningsbesluit. Mogelijke operationele voorbereidingen voor de Concessiehouder op een toekomstig marktordeningsmodel zijn pas aan de orde na de Mid-Term Review. De te leveren informatie is nader gespecificeerd in Bijlage 9.

1. De informatie over reizigersstromen en informatieopbrengst benoemd in de Bijlage 9, onder "Voorwaarden voor de overgang van reizigersdata", wordt indien mogelijk geleverd binnen de DMS omgeving.
2. Indien van toepassing bij daadwerkelijke overgang en met betrekking tot de relevante onderdelen wordt de opgave van de reizigersdata, benoemd in de Bijlage 9, onder "Voorwaarden voor de overgang van reizigersdata", en is voorzien van een onafhankelijke beoordeling en verklaring van juistheid door onafhankelijke deskundigen.

Bijlage 1 Overzicht Prestatie-indicatoren en Informatie-indicatoren

Tabel 1. Overzicht Prestatie-indicatoren (KPI's)

| Subdoel | Onderdeel | Doelstelling van de KPI | Prestatie-indicator |
|--|-----------------------------------|--|---|
| Algemeen | | De Reiziger is in algemene zin tevreden over het geboden product | Algemeen Klantoordeel ¹ |
| Een optimale logistiek | Vervoerscapaciteit & spreiden | Er zijn voldoende zitplaatsen op elk moment van de dag, Reizigers worden zo goed mogelijk gespreid over de dag en de Concessiehouder benut haar capaciteit zo goed als mogelijk. | Aantal drukke treinen per week |
| | | | Zitplaatskans/tijd in de Spits tweede klas ¹ |
| | | | Zitplaatskans/tijd in het Dal tweede klas ¹ |
| | | | Aantal Reizigers Dal |
| | Punctualiteit en uitval | Reizigers komen zo veel mogelijk op tijd aan op hun bestemming | Reizigerspunctualiteit 3 min ^{1,2} |
| | | | Reizigerspunctualiteit 10 min ^{1,2} |
| | | Grote vertraging voor Reizigers als gevolg van uitval wordt waar mogelijk voorkomen | Grootschalige uitval ² |
| | | Reizigers halen zo veel mogelijk hun overstap naar een andere vervoerder | Gerealiseerde aansluitingen op andere vervoerders |
| Een comfortabel, gemakkelijk te gebruiken en toegankelijk vervoerproduct | Reisinformatie | Reizigers worden voorzien van actuele en correcte informatie van vertrektijd en vertrek perrons (zowel in de trein, als op stations, als digitaal) | Kwaliteit Reisinformatie |
| | | Reizigers worden voorzien van een accuraat handelingsperspectief bij grote verstoringen | Kwaliteit informatievoorziening bij verstoringen |
| Een duurzaam vervoerproduct | Energie en elektriciteitsverbruik | Reizen moet plaatsvinden met zo min mogelijk uitstoot van CO ₂ . Zo wordt een bijdrage geleverd aan de duurzaamheidsdoelen. | Minimalisering CO ₂ -uitstoot mobiliteitssysteem |
| Een veilig vervoerproduct | Sociale veiligheid | De veiligheid van Reizigers in de trein en op Stations wordt gewaarborgd | Klantoordeel Sociale veiligheid |

¹ Met de beoogd Concessiehouder wordt bekeken hoe een minimumniveau aan de hand van een bodemwaarde geborgd kan worden om te voorkomen dat minder goed presterende reisrelaties niet in beeld komen door de landelijke middeling. De gemeten prestaties per traject dienen elk kwartaal gepubliceerd te worden.

² Deze KPI is een gemeenschappelijke KPI voor de Concessiehouder en de Infrastructuurbeheerder.

Toelichting op het overzicht van Prestatie-indicatoren (KPI's)

Prestatie-indicatoren (KPI's) zijn één van de sturingsmiddelen waarmee in de Concessie gestuurd wordt op het voldoen aan de gestelde eisen. Een Prestatie-indicator is een maatstaf voor een bindende prestatie met een Bodemwaarde en een Streefwaarde. De voorgestelde sturing middels KPI's in dit PvE richt zich met namen op onderdelen van hoofddoel 1: **Het bieden van een zo goed mogelijk vervoerproduct aan de Reiziger**. Hieronder wordt per onderdeel van hoofddoel 1 waar KPI-sturing op van toepassing is toegelicht welk doel de sturing met KPI's dient en welke specifieke KPI's beoogd zijn om invulling te geven aan de sturing op dit doel.

De voorgestelde prestatie-indicatoren zijn nog in ontwikkeling en onderwerp van gesprek met de beoogd Concessiehouder in de zogenaamde dialoofase, en daarmee onder voorbehoud van wijzigingen.

Niet op elk onderdeel van hoofddoel 1 wordt KPI-sturing ingezet, omdat er ook andere sturingsmiddelen zijn die voor andere onderdelen geschikter zijn. Daartoe behoren onder andere de Informatie-indicatoren (zie het tweede deel van deze bijlage 1).

Algemeen

Op het onderdeel algemeen wenst de Concessieverlener het volgende doel te realiseren middels KPI-sturing: De Reiziger is in algemene zin tevreden over het geboden product.

Algemeen Klantoordeel

Het Algemeen Klantoordeel is een belangrijke KPI om de algehele tevredenheid van Reizigers over het geboden product in beeld te brengen. De KPI biedt een prikkel om in algemene zin een product te bieden dat voldoet aan de wensen van de Reiziger, ook wanneer deze wensen veranderen. De KPI-score wordt vastgesteld op basis van de resultaten van de OV-klientenbarometer.

Vervoerscapaciteit & spreiden

Met betrekking tot de geboden vervoerscapaciteit en benutting hiervan, heeft de Concessieverlener het volgende doel voor ogen met de nieuwe concessie: Er zijn voldoende zitplaatsen op elk moment van de dag en Reizigers worden zo goed mogelijk gespreid over de dag.

Ten opzichte van de huidige Concessie verschuift de focus van KPI-sturing op de Spits naar sturing op capaciteit gedurende de hele dag, ook in het weekend. Ook is er meer aandacht voor het (beter) spreiden van Reizigers over de dag heen, een belangrijk doel om de verwachte reizigersgroei goed te kunnen accommoderen. Ten slotte wordt gericht op een hogere bezettingsgraad in het dal, zodat de Concessiehouder haar capaciteit zo goed mogelijk inzet om in de mobiliteitsbehoefte van de (potentiële) Reiziger te voorzien.

Aantal drukke treinen per week

Met de KPI aantal drukke treinen per week wordt de Concessiehouder geprikkeld om drukke treinen zo veel mogelijk te voorkomen. Een drukke trein is namelijk voor de Reiziger erg vervelend. In de huidige Concessie is de sturing alleen gericht op treinen in de Spits. In de volgende Concessie zal deze KPI ook gelden voor treinen buiten de Spits (Dal).

Zitplaatskans in de Spits tweede klas

Om Reizigers tijdens de Spitsuren comfortabel te laten reizen is het belangrijk dat Reizigers voldoende kans op een zitplaats hebben. Tijdens de concessieperiode zal deze KPI worden omgezet in een INI en zal de KPI zitplaatstijd in de Spits tweede klas worden ingevoerd.

Zitplaatskans in het Dal tweede klas

Als gevolg van het doel om een betere spreiding van Reizigers te realiseren, is het aannemelijk dat relatief meer Reizigers in de Daluren gaan reizen. Daarmee wordt het belangrijker om ook buiten de Spits actief te sturen op zitplaatskans. Hiermee wordt een goede kwaliteit voor de Reiziger in het Dal geborgd. Bovendien is het, gegeven het doel om meer Reizigers naar het dal te trekken, belangrijk om richting Reizigers uit te stralen dat zij in het dal een hoge zitplaatskans hebben. Tijdens de concessieperiode zal deze KPI worden omgezet in een INI en zal de KPI zitplaatstijd in het Dal tweede klas worden ingevoerd.

Zitplaatstijd in de Spits tweede klas en Zitplaatstijd in het Dal tweede klas

Voor de beleving van de reiziger maakt het een verschil of, als hij moet staan in de trein dat voor korte of voor langere tijd. In de nieuwe KPI's zitplaatstijd in de Spits klas en Zitplaatstijd in het Dal tweede klas wordt de zitplaatskans gerelateerd aan de sta- en reistijd. Deze nieuwe KPI's gaan tijdens de concessieperiode de KPI's over zitplaatskans vervangen.

Aantal reizigers Dal

Een belangrijk doel van de nieuwe Concessie is het realiseren van een betere spreiding van Reizigers over de dag en daarmee verhoging van de het aantal Reizigers in het Dal.

Punctualiteit en uitval

Op het vlak van punctualiteit en uitval streeft de Concessieverlener een aantal doelen na met de nieuwe concessie:

- Reizigers komen zo veel mogelijk op tijd aan op hun bestemming
- Grote vertraging voor Reizigers als gevolg van uitval wordt waar mogelijk voorkomen
- Reizigers halen zo veel mogelijk hun overstap naar een andere vervoerder

Door uitvoering te geven aan het Programma Hoogfrequent Spoor zullen de frequenties (aantal treindiensten per uur) op veel Corridors verder toenemen. Om deze hogere frequenties op een betrouwbare wijze te kunnen realiseren, wordt het nog belangrijker dat treinen zo veel als mogelijk volgens Dienstregeling rijden.

Reizigerspunctualiteit 3 min

De Concessieverlener vindt het belangrijk dat Reizigers zo veel mogelijk op tijd aankomen op hun bestemming. De KPI reizigerspunctualiteit 3 minuten geeft aan welk percentage van de Reizigers met minder dan drie minuten vertraging is aangekomen op het eindstations van de reis met de Concessiehouder. Met deze KPI wordt de Concessiehouder geprikkeld om een goede betrouwbaarheid te leveren aan de Reiziger.

In de huidige Concessie ligt de norm voor deze KPI op 5 minuten. Vanwege de voorziene hogere frequenties van treinen op bepaalde verbindingen en kortere opvolgtijden wordt het nog belangrijker dat zo veel mogelijk volgens Dienstregeling rijden. Daarom is de Concessieverlener voornemens om de norm aan te passen naar 3 minuten.

Reizigerspunctualiteit 10 min

Juist grotere vertraging leidt tot veel ergernis voor Reizigers. Daarom is het relevant om, naast de reizigerspunctualiteit op drie minuten, ook te sturen op het zo veel mogelijk beperken van grotere vertragingen. De Concessieverlener is voornemens de norm aan te passen naar 10 minuten.

Grootschalige uitval

In de huidige KPI's op reizigerspunctualiteit worden Reizigers die wel hadden willen reizen, maar niet of later naar het Station zijn gekomen vanwege een uitgevallen trein, niet als vertraagde Reiziger geteld in de KPI (anticiperend reisgedrag). Dit terwijl uitval van een trein juist vaak tot een relatief grote vertraging en ergernis bij de Reiziger leidt. De Concessieverlener is voornemens om hier in de KPI-sturing aandacht voor te hebben. Het voorstel is om aanvullend op de reizigerspunctualiteit ook te sturen op de uitval van treinen, met name waar er sprake is van grootschalige uitval.

Gerealiseerde aansluitingen op andere vervoerders

De Concessie richt zich op het trein-deel binnen de deur-tot-deurreis van de Reiziger. Het trein-deel kan onder meer een bijdrage leveren aan een goede deur-tot-deurreis, als de geplande overstap naar een andere vervoerder ook zo vaak mogelijk daadwerkelijk gerealiseerd kan worden. De KPI gerealiseerde aansluitingen op andere vervoerders geeft invulling aan dit doel. De KPI meet of een Reiziger zijn overstap heeft kunnen halen, gebaseerd op de gerealiseerde aankomsttijd van de trein van de Concessiehouder, de benodigde overstaptijd.

Reisinformatie

Op het vlak van Reisinformatie streeft de Concessieverlener twee doelen na met de nieuwe concessie:

- Reizigers worden voorzien van actuele en correcte informatie van vertrektijd en vertrek perrons (zowel in de trein, als op stations, als online)
- Reizigers worden voorzien van correcte Reisinformatie bij grotere verstoringen om een handelingsperspectief te bieden

Kwaliteit Reisinformatie

De KPI kwaliteit Reisinformatie stuurt op de juistheid van de geboden Reisinformatie op de borden op Stations en perrons, in de trein en via online kanalen. Hierbij is specifiek aandacht voor het feit of wijzigingen in vertrektijd en/of -perron correct worden weergegeven.

Kwaliteit informatievoorziening bij verstoringen

Uit reizigersonderzoeken komt naar voren dat Reizigers een relatief laag rapportcijfer toekennen aan de wijze waarop zij geïnformeerd worden bij verstoringen. De Concessieverlener is daarom voornemens om specifiek op dit onderdeel te gaan sturen. De KPI kwaliteit informatievoorziening bij verstoringen geeft hier invulling aan.

Energie en elektriciteitsverbruik

Minimalisering CO2-uitstoot in het mobiliteitssysteem

De Concessieverlener wenst te sturen op een zo duurzaam mogelijk mobiliteitssysteem. Dit ondersteunt in de realisatie van de klimaatdoelstellingen.

Sociale veiligheid

Wat betreft Sociale veiligheid streeft de Concessieverlener het volgende doel na: De veiligheid van Reizigers in de trein en op Stations wordt op een verantwoorde mate gewaarborgd.

Klantoordeel Sociale veiligheid

De KPI klantoordeel Sociale veiligheid is onderdeel van de huidige concessie. De Concessieverlener is voornemens om deze KPI in de nieuwe Concessie voort te zetten. De KPI geeft op basis van de resultaten van de OV-klantbarometer aan welk rapportcijfer Reizigers toekennen aan de mate van ervaren veiligheid op Stations en in de treinen.

Tabel 2. Overzicht Informatie-indicatoren (INI's)

| Subdoel | Onderdeel | Informatie-Indicator |
|--|--|--|
| Algemeen | | Reizigerskilometers in de Spits |
| | | Reizigerskilometers in het Dal |
| | | Bezettingsgraad in de Spits |
| | | Bezettingsgraad in het Dal |
| Hoofddoel 1: Het bieden van een zo goed mogelijk vervoerproduct aan de reiziger | | |
| Een optimale logistiek | Vervangend vervoer | Leveringsgraad vervangend vervoer bij verstoringen in de Spits |
| | | Leveringsgraad vervangend vervoer bij verstoringen in het Dal |
| | | Leveringsgraad vervangend vervoer bij buitendienststellingen |
| | Vervoerscapaciteit & Spreiden | Zitplaatskans eerste klasse |
| | | Zitplaatskans tweede klasse |
| | | Klantoordeel zitplaatskans |
| | Punctualiteit en uitval* | Gerealiseerde aansluitingen van de Concessiehouder op laagfrequente verbindingen |
| | | Klantoordeel op tijd rijden |
| | | Aankomstpunctualiteit 3 minuten |
| | | Aankomstpunctualiteit 5 minuten |
| Een comfortabel, gemakkelijk te gebruiken en toegankelijk vervoerproduct | Minimale eisen aan het comfort van de materieelvloot | Klantoordeel netheid treinen |
| | Reisinformatie | Klantoordeel Reisinformatie bij vertraging |
| | De Reiziger centraal in de service | Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel |
| | Klantenservice en klachtafhandeling | Klantwaardering klantenservice |
| Een duurzaam vervoerproduct | Energie en elektriciteitsverbruik | Elektriciteitsverbruik per reizigerskilometer |
| | Circulariteit | Percentage circulair materiaal |
| Een veilig vervoerproduct | Veiligheid | Aantal STS-passages |
| | Sociale veiligheid en meldingen | Trefkans conducteur |
| Hoofddoel 2: Faciliteren dat Reizigers zo optimaal en drempelloos mogelijk van deur-tot-deur kunnen reizen | | |
| Dienstregeling | Dienstregelings-proces | Klantoordeel overstaptijd |
| Deur-tot-deur | | Informatievoorziening ketendiensten |
| Hoofddoel 3: Het maatschappelijk optimaal benutten van de publieke investeringen in het spoorstelsel als geheel | | |

| | | |
|-----------------------------|---|--|
| Materieel en Dienstregeling | Optimaal aansluiten van de Dienstregeling op beschikbare Infrastructuur | Treinkilometers per kilometer Infrastructuur |
|-----------------------------|---|--|

*De INI reizigerspunctualiteit 5 en 15 minuten wordt toegevoegd om zicht te houden op de historische ontwikkeling hiervan.

Toelichting op het overzicht van Informatie-indicatoren (INI's)

Prestatie-indicatoren (KPI's) worden gebruikt om te sturen op kernprestaties. De sturing met 'KPI's' wordt aangevuld met Informatie-indicatoren (INI's). De Concessiehouder dient de geleverde prestaties op de Informatie-indicatoren openbaar te maken. Hiermee wordt inzicht gegeven in (deel)prestaties en door de rapportageverplichting gaat er ook een sturende werking uit van de INI's. Er worden voor INI's geen minimum prestatieniveau of streefwaarde afgesproken. Doorgaans worden er meerdere sturingsinstrumenten, zoals bijvoorbeeld een KPI en een INI, ingezet die er samen voor zorgen dat er effectief gestuurd wordt op het bereiken van de gewenste prestatie. Hieronder wordt per beoogde INI een toelichting gegeven op het doel van de inzet van deze INI, en de beoogde werking van de INI. De voorgestelde INI's zijn nog in ontwikkeling en daarmee onder voorbehoud van wijzigingen.

Algemeen

Reizigerskilometers in de Spits en Reizigerskilometers in het Dal

Deze INI's geven inzicht in de outcome: hoeveel wordt er met de trein gereisd? Aan de hand hiervan kunnen andere INI's en KPI's ook beter in context geplaatst worden. Dit is een resultante die onder meer afhankelijk is van de algehele kwaliteit van het treinproduct.

Bezettingsgraad in de Spits en Bezettingsgraad in het Dal

Deze INI's brengen de reizigerskilometers in relatie tot de geboden capaciteit in beeld. Dit is een indicator voor de kosteneffectiviteit van de Concessiehouder.

Hoofddoel 1: Het bieden van een zo goed mogelijk vervoerproduct aan de Reiziger

Vervangend vervoer

De Concessiehouder dient te voldoen aan bepaalde eisen ten aanzien van het aanbieden van Alternatieve vervoersopties, zoals opgenomen in artikel 5 van het PvE. Ten aanzien van dit doel worden er drie INI's voorzien die inzicht geven in de geleverde prestatie.

Leveringsgraad vervangend vervoer bij verstoringen in de Spits

Geeft aan in hoeverre de Concessiehouder heeft voorzien in alternatieve vervoersopties bij verstoringen in de Spits.

Leveringsgraad vervangend vervoer bij verstoringen in het Dal

Geeft aan in hoeverre de Concessiehouder heeft voorzien in alternatieve vervoersopties bij verstoringen in het Dal.

Leveringsgraad vervangend vervoer bij buitendienststellingen

Geeft aan in hoeverre de Concessiehouder heeft voorzien in Alternatieve vervoersopties bij geplande buitendienststellingen.

Vervoerscapaciteit & spreiden

De Concessieverlener streeft de volgende doelen na met de KPI-sturing op dit onderdeel: Er zijn voldoende zitplaatsen op elk moment van de dag en Reizigers worden zo goed mogelijk gespreid over de dag. Flankerend aan de KPI's, worden er enkele INI's ingezet om een beter inzicht te krijgen in de geleverde prestatie.

Klantoordeel zitplaatskans

Een Klantoordeel geeft inzicht in de beleving van de Reiziger. Het is belangrijk om te begrijpen of de beleving van de reiziger aansluit op de in de KPI gerapporteerde prestatie. Middels deze INI's wordt dat inzicht verkregen op het gebied van de geboden zitplaats.

Punctualiteit & Uitval

Gerealiseerde aansluitingen van de Concessiehouder op laagfrequente verbindingen

Relatief grote vertraging is voor de individuele Reiziger vervelender dan een kleine vertraging. Deze indicator geeft inzicht hoe vaak aansluitingen van de ene trein op de andere trein van de Concessiehouder worden gerealiseerd, waarbij de aansluitende trein rijdt met een lage frequentie. Als deze aansluiting niet wordt behaald betekent dit, op deze trajecten, direct een flinke vertraging voor de Reiziger.

Klantoordeel op tijd rijden

Klantoordelen geven inzicht in de beleving van de Reiziger. Het is belangrijk om te begrijpen of de beleving van de Reiziger aansluit op de in de KPI's gerapporteerde prestatie. Middels deze INI's wordt dat inzicht verkregen op het gebied van de gerealiseerde punctualiteit.

Aankomstpunctualiteit 3 minuten en Aankomstpunctualiteit 5 minuten

Deze INI's zijn aanvullend aan de KPI's op reizigerspunctualiteit. De aankomstpunctualiteit geeft aan welk percentage van de treinen met niet meer dan 3 resp. 5 minuten vertraging is aangekomen. Ze bieden daarmee extra inzicht in de geleverde prestatie.

Aantal verstoringen veroorzaakt door de Concessiehouder

Deze INI is aanvullend op de KPI reizigerspunctualiteit 10 min (en in mindere mate ook bij de KPI reizigerspunctualiteit 3 min). Als deze KPI score verandert, is het relevant om ook naar deze INI te kijken, om te begrijpen in hoeverre de Concessiehouder direct verantwoordelijk is voor deze verandering.

Minimale eisen aan het comfort van de materieelvloot

Klantoordeel netheidnetheid treinen

Deze indicator maakt inzichtelijk in hoeverre Reizigers tevreden zijn met de netheid van de door de Concessiehouder ingezette treinen.

Reisinformatie

Klantoordeel Reisinformatie bij vertraging

Deze INI's hangen samen met de KPI Reisinformatie bij verstoringen. Ze geven inzicht in hoeverre de Reiziger tevreden is – vaak gerelateerd aan het al dan niet hebben van een correct

handelingsperspectief – met de door de Concessiehouder verleende Reisinformatie. Het is belangrijk om te begrijpen of de beleving van de Reiziger aansluit op de in de KPI gerapporteerde prestatie.

De Reiziger centraal in de service

Klantoordeel klantvriendelijk personeel

Deze INI hangt samen met artikel 18 van het PvE. De INI geeft inzicht in hoeverre de Reiziger het personeel als klantvriendelijk ervaart. Klantvriendelijkheid is een belangrijk onderdeel van een goede service.

Klantenservice en klachtafhandeling

De INI's in dit onderdeel hangen samen met artikel 19 van het PvE.

Klantwaardering klantenservice

De klantwaardering klantenservice geeft een algemeen inzicht in de waardering voor de Reiziger voor de geleverde klantenservice. Het is een belangrijke indicator om te begrijpen in hoeverre de afspraken in het PvE ook leiden tot een door de Reiziger gewaardeerde klantenservice.

Elektriciteitsverbruik per reizigerskilometer

Deze indicatorindicator geeft sturing aan de hoeveelheid elektriciteit die er wordt verbruikt per reizigerskilometer. Duurzame energie is schaars. Het is daarmee een belangrijk aspect van het realiseren van de doelen op het vlak van duurzaamheid op maatschappelijk niveau. Bovendien leidt een lager elektriciteitsverbruik ook tot lagere kosten.

Circulariteit

Percentage circulaire inflow van materialen

Circulariteit is een toenemende mate van belang als het gaat om een duurzame bedrijfsvoering. Daarom zijn in artikel 25 van het PvE eisen opgenomen in het kader van circulariteit. Om verder inzicht te verkrijgen in hoeverre de Concessiehouder aandacht heeft voor circulariteit in haar bedrijfsvoering dient de Concessiehouder middels deze INI te rapporteren in hoeverre zij bij de inkoop en het gebruik van materialen de circulaire principes zijn toegepast.

Veiligheid

Aantal STS-passages

Spoorwegveiligheid is grotendeels vastgelegd in wet- en regelgeving. In aanvulling daarop zijn in het PvE een aantal eisen opgenomen in artikel 27. Het aantal STS (Stop Tonend Sein)-passages is een relevante INI in relatie tot de gerealiseerde veiligheid in de operatie. Daarom is het belangrijk om deze INI te monitoren.

Sociale Veiligheid en meldingen

Trefkans conducteur ten behoeve sociale veiligheid

De zichtbaarheid van de conducteur in de trein levert een bijdrage aan het veiligheidsgevoel van de Reiziger. Deze INI geeft daarom belangrijke context bij de KPI klantoordeel Sociale veiligheid en zal om die reden alleen gemeten worden in de vroege ochtend en tweede helft van de avond en nacht

Hoofddoel 2: Faciliteren dat Reizigers zo optimaal en drempelloos mogelijk van deur-tot-deur kunnen reizen

Dienstregelingsproces

Klantoordeel overstaptijd van ander openbaar vervoer

Hoofddoel 2 is erop gericht dat Reizigers optimaal en drempelloos van deur-tot-deur kunnen reizen. De bepalingen die in het PvE zijn opgenomen in relatie tot dit doel richten zich onder andere op het maken van goede afspraken met andere vervoerders en een proces dat moet leiden tot een goed afgestemde Dienstregeling. De INI klantoordeel overstaptijd van ander openbaar vervoer geeft inzicht in hoeverre de Reiziger tevreden is met de overstaptijd van en naar ander openbaar vervoer (niet van de Concessiehouder). Het is daarmee een belangrijke indicator om te meten in hoeverre met de in hoofddoel 2 opgenomen bepalingen ook leiden tot de gewenste doelen.

Deur-tot-deur

Informatievoorziening ketendiensten

De Concessiehouder draagt bij aan een optimale informatievoorziening over beschikbaar voor- en natransport, wat bijdraagt aan een drempelloze reis voor de reiziger. Bijvoorbeeld informatie over de actuele beschikbaarheid van deelfietsen op stations, maar ook van andere (deel)modaliteiten aansluitend op de treinreis. De INI informatievoorziening ketendiensten geeft inzicht in de beoordeling van de reiziger op dit gebied.

Hoofddoel 3: Het maatschappelijk optimaal benutten van de publieke investeringen in het spoorstelsel als geheel

Optimaal aansluiten van de Dienstregeling op beschikbare Infrastructuur

Treinkilometers per kilometer Infrastructuur

Deze INI geeft inzicht in het aantal treinkilometers dat is afgelegd per kilometer Infrastructuur. Het is met andere woorden een indicator hoe intensief er gebruik wordt gemaakt van de beschikbare Infrastructuur. Het is daarmee mede een indicatie in hoeverre de bestaande Infrastructuur zo optimaal mogelijk wordt benut.

Bijlage 2 Voorgeschreven informatie in DMS en specifiek benodigde informatie

De Concessiehouder dient informatie over alle activiteiten die de Concessiehouder verricht binnen de scope van de Concessie beschikbaar te maken in een Data Management Systeem (DMS). In deze bijlage is de voorgeschreven informatie voor dat DMS opgenomen en voorzien van nadere specificaties. Gegevens in het DMS 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 de Concessiehouder voor zover niet anders aangegeven maandelijks geüpdatet. De basis van de gevraagde data wordt gevormd het Model Informatie Profiel OV (MIPOV 2008 inclusief het addendum). De Concessiehouder verstrekt de gegevens als bedoeld in het MIPOV 2008 (of latere de als dan actuele versie), in de frequentie en vorm zoals beschreven in het MIPOV en in aanvulling daarop volgens onderstaande tabel 3a. Het betreft de data van alle in deze tabel 3a genoemde kernelementen, optionele en gelieerde elementen. MIPOV 2008, wordt momenteel geactualiseerd tot 'MIPOV 2.0'. Deze zijn beschikbaar via (CROW/KPVV/MIPOV)¹². De Concessieverlener behoudt het recht om onderstaand overzicht aan te passen.

Tabel 3a. Kernelementen – Definitie sheets

| | | | |
|---|--|--------------------------------------|--|
| Uitgangspunten | | | Er geldt een minimum ondergrens i.v.m. de AVG van 50 waarnemingen. Hiermee rekening houden i.v.m. totalen Afronden op gehele getallen |
| Kernelement 1: Overzicht treinlijnen/treinseries | Ochtendspits Avondspits Dal Zaterdag Zondag Werkdag | Treinserienummers 6x per jaar | |
| Kernelement 2: Aantal Dienstregelingen Niet van toepassing op spoor | | | |
| Kernelement 3: Aantal dienstregeling-kilometers (treinkilometers) | Ochtendspits Avondspits Dal Zaterdag | Per treinserie | Incl. treinkilometers per kilometer Infrastructuur |

¹² Zie <https://www.crow.nl/downloads/documents/kpvh-publicaties/model-informatieprofiel-openbaar-vervoer-mipov-200>

| | | | |
|--|--|---|--|
| | Zondag Werkdag | | |
| Kernelement 4: Rituitval | Ochtendspits Avondspits Dal Zaterdag Zondag Werkdag | Per treinserie Per richting Per Baanvak | Of andersom: gereden treinen Binnen dit kernelement valt ook het expliciet rapporteren van het overslaan van Stations KPI waarden opnemen |
| Kernelement 5a: Punctualiteit | Ochtendspits Avondspits Dal Zaterdag Zondag Werkdag | Per treinserie Per richting Per Station | Aankomstpunctualiteit 3 minuten en 5 minuten Daarnaast KPI-waarden Reizigerspunctualiteit (3 minuten en 10 minuten) hier opnemen, of onder herkomstbestemming gegevens (KPI is namelijk incl. overstap) |
| Kernelement 5b: Regelmaat Niet van toepassing op spoor | Ochtendspits Avondspits Dal Zaterdag Zondag Werkdag | Per treinserie Per richting Per station | |
| Kernelement 6: Aantal incidenten/calamiteiten | Ochtendspits Avondspits Dal Zaterdag Zondag Werkdag | Per treinserietreinserie Per incidentenrubriek | Inclusief aantal verstoringen veroorzaakt door de Concessiehouder. Voor verstoringen van hinderklasse 1 en hinderklasse 2 inclusief beweegredenen om te komen tot de geboden Alternatieve reisoptie(s) (of het niet bieden van een Alternatieve reisoptie) |
| Kernelement 7: Aantal instappers per station | Ochtendspits Avondspits Dal | Per treinserie Per richting Per station | Voor de ochtendspits en avondspits dient ook de KPI-waarde zitplaatskans op dit |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | Zaterdag Zondag Werkdag | Per klasse | niveau beschikbaar te worden gesteld |
| Kernelement 8: Statische bezetting | Ochtendspits Avondspits Dal Zaterdag Zondag Werkdag | Per treinserie Per richting Per Baanvak Per klasse | Deze kunnen worden opgeteld als baanvakbezettingen Op dit moment zet de Concessiehouder een deel van deze gegevens reeds openbaar op haar site: de totale Baanvakbezetting (dus zonder onderscheid IC stoptrein) en afgerond op 1.000 tallen). Zie deze link ¹³ Daarnaast bezettingsgraad (dus t.o.v. de capaciteit), met onderscheid naar 1 ^e en 2 ^e klas |
| Kernelement 9: Aantal Reizigerskilometers | Ochtendspits Avondspits Dal Zaterdag Zondag Werkdag | Per treinserie Per Baanvak Per klasse | |
| Kernelement 10: Reizigersopbrengst | Ochtendspits Avondspits Dal Zaterdag Zondag Werkdag | Per treinserie Per Baanvak Per klasse | |
| Kernelement 11: Herkomstbestemmingsgegevens (binnen de HRN-Concessie) | Ochtendspits Avondspits Dal Werkdag | Per klasse | Aantal Reizigers per stationsrelatie, zoals nu gebruikelijk in de Stationsrelatiematrix |

¹³ <https://dashboards.nsjaarverslag.nl/Reizigersgedrag>

| | | | |
|--|--------------------|--|--|
| | Zaterdag Zondag | | Eventueel Reizigerspunctualiteit ook op dit niveau rapporteren |
|--|--------------------|--|--|

Tabel 3b. Optionele elementen – Definitie sheets

| | | | |
|--|--|---|--|
| Optioneel element 1: Frequentie | | | |
| Optioneel element 2: Aansluitpunctualiteit | | Conform KPI Gerealiseerde aansluitingen op andere vervoerders | Overwegen of deze nodig is omdat we de KPI's Reizigerspunctualiteit en Gerealiseerde aansluitingen op andere vervoerders reeds hebben. |
| Optioneel element 3: Afhandeling klachten | | | |
| Optioneel element 4: Klachtenoverzicht | | | |
| Optioneel element 5: Opbrengst per lijn(-deel) | | | |
| Optioneel element 6: Vraagafhankelijke ritten | Niet van toepassing op spoor | | |
| Optioneel element 7: Aantal uitstappers per station | Ochtendspits Avondspits Dal Zaterdag Zondag Werkdag | Per treinserie Per richting Per station Per klasse NB Is nu gecombineerd: totaal in- en uitstappers per Station | |

| | | | |
|---|--|--|---------------------------------------|
| Optioneel element 8: Aantal voertuigen | | | In het Materieelparkplan en niet hier |
| Optioneel element 9: Leeftijd voertuigen | | | In het Materieelparkplan en niet hier |
| Optioneel element 10: Relatiestatistiek | | | nvt |
| Optioneel element 11: Versterkingsritten | | | nvt |

| | | | |
|---|--|--|--|
| Gelieerd element 1: Aantal in/ uitstappers per halte | | | Zie kernelement 7 en optioneel element 7 |
| Gelieerd element 2: Herkomstbestemmingsgegevens (binnen Nederland) | Ochtendspits Avondspits Dal Werkdag Zaterdag Zondag | | |

Bijlage 3 Eisen aan het Vervoerplan

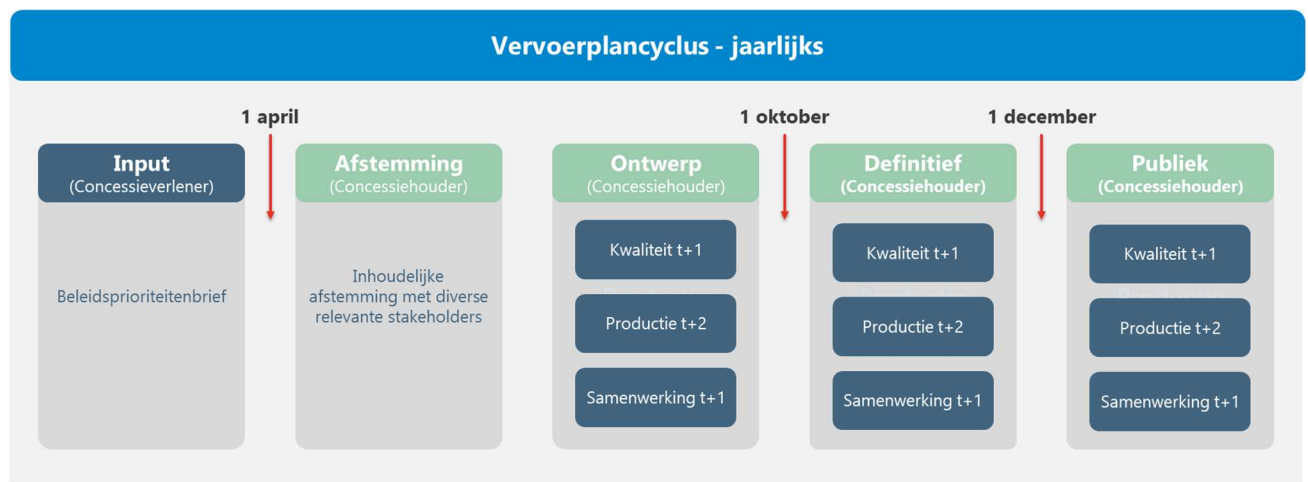
Vervoerplan

Het Vervoerplan gaat in op de onderwerpen die in dit PvE zijn benoemd. Het kent ten minste de volgende hoofdstukken:

- Beschrijving kwaliteit
- Beschrijving productiemodel
- Beschrijving samenwerking

Frequentie en tijdslijnen

De Concessiehouder dient jaarlijks, voor 1 oktober, een ontwerp Vervoerplan op te stellen voor het opvolgende jaar en voor te leggen aan de Concessieverlener. Ter input hiervoor, zal de Concessieverlener in ieder geval voor 1 april een Beleidsprioriteitenbrief op stellen. In de Concessie wordt uitgewerkt op welke wijze en op welke aspecten de Concessieverlener instemming verleent op dit Vervoerplan.



Figuur 1. Overzicht van jaarlijkse termijnen Vervoerplan

Hoofdstuk beschrijving kwaliteit

Het hoofdstuk dat de kwaliteit beschrijft geeft voor het jaar waarop het Vervoerplan betrekking heeft inzicht in de concrete activiteiten die de Concessiehouder voornemens is uit te voeren om invulling te geven aan het behalen van het ambitieniveau zoals is overeengekomen in de voor de Concessie opgestelde kwaliteitsambitie. Ten minste alle onderstaande thema's dienen terug te komen in dit hoofdstuk van het Vervoerplan:

- Prestatieniveau KPI's: toegroeien naar de Streefwaarde (SW), borgen Bodemwaarde (BW), door het opnemen van progressiewaarden. Welke acties neemt de Concessiehouder concreet per KPI om het ambitieniveau aan het einde van de looptijd van de Concessie te bereiken;
- Duurzaamheid;
- Spreiden: voorstellen voor concrete maatregelen;
- Mogelijkheden om fietsen mee te nemen in de trein;
- Service aan de Reiziger;

- Toegankelijkheid;
- STS-verbeterprogramma (vanuit programma sturing);
- Sociale veiligheid;
- Enkelvoudig in- en uitchecken;
- Indien relevant, maatregelen die omgevingshinder beperken;
- Invulling geven aan de innovatieagenda;
- Plan van Aanpak en of activiteiten die voortvloeien uit programma's [Bijlage 5].

Hoofdstuk beschrijving productiemodel

Dit hoofdstuk beschrijft hoe het productiemodel er voor twee jaar vooruit, uitziet. Dit model dient in relatie te worden beschouwd (met ontwikkelingen in) de vervoersvraag. Het productiemodel geeft inzicht in de (voorgenomen) ontwikkelingen van het aangeboden vervoer, aan zowel de Concessieverlener als aan derden (o.a. regionale overheden). Het productiemodel past binnen de Volumedefinitie als beschreven in Bijlage 7.

Dit hoofdstuk bevat, voor zover deze informatie beschikbaar is, ten minste de volgende onderdelen:

- Een kaart met de lijnvoering van het jaar waarop de beschrijving betrekking heeft.
- Een overzicht van de wijzigingen van het jaar waarop de beschrijving betrekking heeft ten opzichte van het laatst beschreven jaar.
- Het netto-effect op de totale hoeveelheid treinkilometers per exploitatie-uur in de ochtendspits, Daluren overdag en avondspits.
- Een weergave op kaart van een capaciteitstoets conform IMA methodiek. NB: niet elk zichtbaar knelpunt kan opgelost worden, omdat de beschikbaarheid van de Infrastructuur leidend is.
- Een overzicht van Baanvakken waar de operatie onder ERTMS wordt uitgevoerd, conform artikel 28.
- De voorlopige waarde van de indicator gemiddeld ervaren reistijd voor de uitgewerkte Dienstregeling (op basis van de meest recent beschikbare vervoersvraag).
- Een beschrijving van belangrijke overstaprelaties (aansluitingen) en de kwaliteit ervan (bijv. cross-platform, overstaptijd).
- Een beschrijving eventuele afwijkingen van een gelijkmatige verdeling van treindiensten over het uur (tijdligging).
- Een beschrijving van hoe de Dienstregeling overgaat van het bedieningsniveau overdag naar bedieningsniveau buiten die periode en vv. (op- en afschaling van de Dienstregeling).
- Een beschrijving van aantallen spitsritten.
- Een overzicht van voorgenomen wijzigingen in de Dienstregeling met gevolgen voor de op knooppunten te bieden overstapmogelijkheden, om andere Concessiehouders in staat te stellen het door hen te verrichten openbaar vervoer aan te laten sluiten en af te stemmen op het Hoofdrailnet.
- Een overzicht van eventuele afwijkingen van het minimale bedieningsniveau (zowel voor de volumedefinitie overdag als voor het minimale bedieningsniveau op overige perioden van de dag).

- Een overzicht van eventuele voorstellen tot wijzigingen in Bijlage 4 'lijst van Stations'.

Voor alle beschreven onderdelen dient de Concessiehouder gemaakte keuzes (voor wijzigingen) te motiveren.

Nadere toelichting indicator 'jaar op jaar verandering in gemiddeld ervaren reistijd'

In de lopende Concessie wordt (bijna) niet op de kwaliteit van de Dienstregeling zelf gestuurd. We zien meerwaarde in het scherper definiëren van de kwaliteit van het vervoerproduct in de planfase: concessieverplichtingen of indicatoren waarmee de Concessiehouder een beter (vooraf gepland) product levert. Hier ligt een sterke relatie met realisatie van nieuwe Infrastructuur: we borgen hiermee dat (infra)investeringen ook leiden tot een beter gepland product voor de Reiziger (bijv. rijtijdverkorting of hogere frequenties) en niet alleen tot grotere marges voor de vervoerder om beter te presteren op uitvoering.

Er is verder gebouwd op de Informatie-indicator 'gemiddeld ervaren reistijd' in de huidige concessie. Daardoor handhaven we het sterke kenmerk van deze indicator dat deze gebaseerd is op een gewogen gemiddelde op basis van de volledige vervoersvraag. Dit voorkomt dat de Dienstregeling éézijdig wordt ontworpen, wanneer alleen gekeken zou worden naar de reisduurontwikkeling voor een geselecteerde groep reisrelaties. Een ander positief punt is dat dit niet alleen de reistijd in de trein betreft, maar ook rekening houdt met wachttijd en overstaptijd. Om de resulterende ervaren reistijd beter te kunnen duiden, vragen we apart inzicht in de driedrie elementen waaruit deze is opgebouwd, namelijk reistijd in het voertuig, wachttijd (afhankelijk van het aantal geboden reismogelijkheden per uur en de gelijkmatige spreiding daarvan over het uur) en overstapweerstand (afhankelijk van de kwaliteit van de geboden aansluiting(en) / overstaptijd), voor elke station-station relatie in Nederland. Hiermee vragen we dus niet alleen de resulterende waarde van het toets criterium, maar ook de achterliggende informatie waarop die waarde is gebaseerd.

Door veranderende reispatronen is het moeilijk om een zuivere indicator voor de kwaliteit van de Dienstregeling te construeren: de twee zijn wederzijds afhankelijk (de kwaliteit van de Dienstregeling is afhankelijk van de vraag, en de vraag hangt af van de geboden Dienstregeling).

In de verdere dialoofase gaan we met de beoogd Concessiehouder verder in gesprek om deze indicator en de plek die die krijgt in het sturingsinstrumentarium verder vorm te geven.

Hoofdstuk samenwerking

In dit hoofdstuk zet de Concessiehouder uiteen welke acties en activiteiten zij in het opvolgende jaar onderneemt om invulling te geven aan de samenwerkingsdoelen zoals deze zijn opgenomen in de samenwerkingsstrategie, opgesteld voor verlening van de Concessie. Deze dienen ook te worden gerelateerd aan de samenwerkingsafspraken die als voortvloeisel van de samenwerkingsstrategie zijn uitgewerkt. De verschillende voorgeschreven thema's en samenwerkingspartijen, opgenomen in Bijlage 6, dienen hier ook in terug te komen.

Volgend uit de Samenwerkingsstrategie zullen de volgende vijf thema's centraal staan in de samenwerking: Ontwikkeling van Beleid, Optimale reis in de keten, Infrastructuur, Reisinformatie en (Internationale) Tickets. De Concessiehouder dient de beschrijving van de samenwerking, concrete acties of maatregelen te koppelen aan bovengenoemde thema's en vanuit daar ook aan te geven welke partijen zij betreft in welke onderwerpen. Zij kan indien ze daar aanleiding toe ziet ook aanvullende thema's introduceren. De bestaande overlegstructuren zoals de landelijke OV en spoortafels vormen het uitgangspunt voor de samenwerkingsstructuren. Wijzigingen hierop dient de Concessiehouder te motiveren.

Bijlage 4 Lijst van Stations

| | Grote stations | Overige stations | RA ¹⁴ |
|-------------------------|----------------|------------------|------------------|
| Abcoude | | X | x |
| Akkrum | | x | X |
| Alkmaar | x | | X |
| Alkmaar Noord | | x | x |
| Almelo | | x | X |
| Almelo de Riet | | x | x |
| Almere Buiten | | x | X |
| Almere Centrum | | x | X |
| Almere Muziekwijk | | x | X |
| Almere Oostvaarders | | x | x |
| Almere Parkwijk | | x | x |
| Almere Poort | | x | x |
| Alphen a/d Rijn | | x | X |
| Amersfoort Centraal | x | | x |
| Amersfoort Schothorst | | x | X |
| Amersfoort Vathorst | | x | X |
| Amsterdam Amstel | | X | X |
| Amsterdam Bijlmer Arena | | x | X |
| Amsterdam Centraal | x | | X |
| Amsterdam Holendrecht | | x | x |
| Amsterdam Lelylaan | | x | x |
| Amsterdam Muiderpoort | | x | x |
| Amsterdam RAI | | x | X |
| Amsterdam Science Park | | X | X |
| Amsterdam Sloterdijk | | X | X |
| Amsterdam Zuid | | X | X |
| Anna Paulowna | | x | X |
| Apeldoorn | x | | X |
| Apeldoorn Osseveld | | x | x |
| Arnhem | | x | x |
| Arnhem Centraal | x | | X |
| Arnhem Presikhaaf | | x | x |
| Arnhem Velperpoort | | x | x |
| Arnhem Zuid | | x | X |
| Assen | | x | X |
| Baarn | | x | X |
| Barendrecht | | x | X |
| Beilen | | x | X |

¹⁴ Reisassistentie

| | Grote stations | Overige stations | RA ¹⁴ |
|--------------------------|----------------|------------------|------------------|
| Bergen op Zoom | | x | X |
| Best | | x | X |
| Beverwijk | | x | X |
| Bilthoven | | x | X |
| Blerick | | x | x |
| Bloemendaal | | x | X |
| Bodegraven | | x | X |
| Borne | | x | x |
| Bovenkarspel Flora | | x | x |
| Bovenkarspel-Grootebroek | | x | |
| Boxtel | | x | X |
| Breda | x | | X |
| Breda Prinsenbeek | | x | x |
| Breukelen | | x | x |
| Brummen | | x | x |
| Bunnik | | x | x |
| Bussum Zuid | | x | x |
| Capelle Schollevaar | | x | X |
| Castricum | | x | X |
| Culemborg | | x | X |
| Delft | | X | X |
| Delft Campus | | x | x |
| Den Dolder | | x | x |
| Den Haag Centraal | x | | x |
| Den Haag HS | x | | x |
| Den Haag Laan van NOI | | x | x |
| Den Haag Mariahoeve | | x | x |
| Den Haag Moerwijk | | x | x |
| Den Haag Ypenburg | | x | X |
| Den Helder | x | | X |
| Den Helder Zuid | | x | X |
| Deurne | | x | X |
| Deventer | | X | X |
| Deventer Colmschate | | x | X |
| De Vink | | x | x |
| Diemen | | x | x |
| Diemen Zuid | | x | x |
| Dieren | | x | X |
| Dordrecht | x | | X |
| Dordrecht Zuid | | x | x |
| Driebergen-Zeist | | x | X |
| Driehuis | | x | x |
| Dronten | | x | X |
| Duivendrecht | | x | X |
| Ede-Wageningen | | x | x |

| | Grote stations | Overige stations | RA ^{1,4} |
|-----------------------|----------------|------------------|-------------------|
| Eindhoven Centraal | x | | x |
| Eindhoven Strijp-S | | x | x |
| Elst | | x | x |
| Enkhuizen | | x | X |
| Enschede | x | | X |
| Enschede Kennispark | | x | x |
| Ermelo | | x | X |
| Etten-Leur | | x | X |
| Geldermalsen | | x | X |
| Geldrop | | x | X |
| Gilze-Rijen | | x | x |
| Goes | | x | X |
| Gouda | | X | X |
| Gouda Goverwelle | | x | X |
| Groningen | x | | X |
| Groningen Europapark | | x | X |
| Grou-Jirnsum | | x | X |
| Haarlem | x | | X |
| Haarlem Spaarnwoude | | x | x |
| Halfweg-Zwanenburg | | x | X |
| 't Harde | | x | x |
| Harderwijk | | x | X |
| Haren | | x | x |
| Heemskerk | | x | x |
| Heemstede-Aerdenhout | | x | x |
| Heerenveen | | x | X |
| Heerhugowaard | | x | X |
| Heerlen | x | | X |
| Heeze | | x | X |
| Heiloo | | x | X |
| Helmond | | X | X |
| Helmond Brandevoort | | x | x |
| Helmond Brouwhuis | | x | x |
| Helmond 't Hout | | x | x |
| Hengelo | x | | X |
| 's Hertogenbosch | x | | X |
| 's Hertogenbosch Oost | | x | X |
| Hillegom | | x | X |
| Hilversum | | X | X |
| Hilversum Media Park | | x | x |
| Hilversum Sportpark | | x | X |
| Hollandsche Rading | | x | x |
| Holten | | x | x |
| Hoofddorp | | x | X |
| Hoogeveen | | x | X |

| | Grote stations | Overige stations | RA ^{1,4} |
|--------------------------|----------------|------------------|-------------------|
| Hoogkarspel | | x | |
| Hoorn | | x | X |
| Hoorn Kersenboogerd | | x | X |
| Horst-Sevenum | | x | X |
| Houten | | x | X |
| Houten Castellum | | x | x |
| Kampen Zuid | | x | X |
| Kapelle-Biezelinghe | | x | X |
| Koog aan de Zaan | | x | x |
| Krabbendijke | | x | X |
| Krommenie-Assendelft | | x | x |
| Kruiningen-Yerseke | | x | x |
| Lage Zwaluwe | | x | x |
| Lansingerland-Zoetermeer | | x | X |
| Leeuwarden | x | | X |
| Leiden Centraal | x | | X |
| Leiden Lammenschans | | X | X |
| Lelystad Centrum | | X | x |
| Maarheeze | | x | x |
| Maarn | | x | x |
| Maarsse | | x | x |
| Maastricht | x | | X |
| Maastricht Randwyck | | x | x |
| Meppel | | x | X |
| Middelburg | | x | X |
| Naarden-Bussum | | x | X |
| Nieuw-Vennep | | x | x |
| Nieuwerkerk a/d IJssel | | x | x |
| Nijkerk | | x | X |
| Nijmegen | x | | X |
| Nijmegen Goffert | | x | x |
| Nijmegen Dukenburg | | x | X |
| Nijmegen Lent | | x | x |
| Nunspeet | | x | X |
| Obdam | | x | x |
| Oisterwijk | | x | x |
| Olst | | x | X |
| Oosterbeek | | x | x |
| Oss | | x | X |
| Oss West | | x | x |
| Oudenbosch | | x | x |
| Overveen | | x | x |
| Purmerend | | x | X |
| Purmerend Overwhere | | x | x |
| Purmerend Weidevenne | | x | x |

| | Grote stations | Overige stations | RA ¹⁴ |
|------------------------|----------------|------------------|------------------|
| Putten | | x | x |
| Ravenstein | | x | X |
| Rheden | | x | X |
| Rhenen | | x | X |
| Rijssen | | x | X |
| Rijswijk | | x | X |
| Rilland-Bath | | X | X |
| Roermond | | X | X |
| Roosendaal | | X | X |
| Rosmalen | | x | x |
| Rotterdam Alexander | | x | X |
| Rotterdam Blaak | | x | x |
| Rotterdam Centraal | x | | x |
| Rotterdam Lombardijen | | x | x |
| Rotterdam Noord | | x | x |
| Rotterdam Zuid | | x | x |
| Santpoort Noord | | x | x |
| Santpoort Zuid | | x | x |
| Sassenheim | | x | x |
| Schagen | | x | X |
| Schiedam Centrum | | x | X |
| Schiphol Airport | x | | X |
| Sittard | x | | X |
| Soest | | x | x |
| Soest Zuid | | x | X |
| Soestdijk | | x | x |
| Steenwijk | | x | X |
| Tiel | | x | X |
| Tiel Passewaaij | | x | x |
| Tilburg | x | | X |
| Tilburg Reeshof | | x | x |
| Tilburg Universiteit | | x | x |
| Twello | | x | x |
| Uitgeest | | x | X |
| Utrecht Centraal | x | | X |
| Utrecht Leidsche Rijn | | x | x |
| Utrecht Lunetten | | x | x |
| Utrecht Overvecht | | x | x |
| Utrecht Terwijde | | x | x |
| Utrecht Vaartsche Rijn | | x | x |
| Utrecht Zuilen | | x | x |
| Veenendaal Centrum | | x | X |
| Veenendaal-De Klomp | | x | X |
| Veenendaal West | | x | X |
| Velp | | X | x |

| | Grote stations | Overige stations | RA ^{1,4} |
|------------------------|----------------|------------------|-------------------|
| Venlo | | X | X |
| Vleuten | | X | x |
| Vlissingen | | X | X |
| Vlissingen Souburg | | x | x |
| Voorburg | | x | x |
| Voorhout | | x | x |
| Voorschoten | | x | x |
| Vught | | x | x |
| Weert | | x | X |
| Weesp | | x | X |
| Wezep | | x | x |
| Wierden | | x | x |
| Wijchen | | x | x |
| Wijhe | | x | x |
| Woerden | | x | X |
| Wolfheze | | x | x |
| Wolvega | | x | X |
| Wormerveer | | x | X |
| Zaandam | | x | X |
| Zaandam Kogerveld | | x | x |
| Zaandijk Zaanse Schans | | X | X |
| Zaltbommel | | x | x |
| Zandvoort aan Zee | | x | X |
| Zevenbergen | | x | X |
| Zoetermeer | | x | X |
| Zoetermeer Oost | | x | x |
| Zutphen | | x | X |
| Zwolle | x | | X |
| Zwijndrecht | | x | X |

Bijlage 5 **Programma's bij aanvang van de concessie**

- STS Verbeterprogramma

NB Indien van toepassing worden hier programma's aan toegevoegd

Bijlage 6 Overzicht samenwerking

In de samenwerkingsstrategie die is opgesteld staat de samenwerking over de onderwerpen beschreven voor de stakeholders uit artikel 32 eerste lid, onderdeel a tot en met h. In onderstaande tabel staan niet de thema's voor de Infrastructuurbeheerder en Consumentenorganisaties, deze zijn als aparte artikelen opgenomen.

Tabel 4. Thema's samenwerking en stakeholders

| Thema samenwerking | Rijksoverheid (anders dan I&W) | Decentrale overheden | Andere Vervoerders | Exploitanten en beheerders (niet zijnde de Infrastructuurbeheerder (HSI)) | Zakelijke mobiliteitsdienst aanbieders | Deelmobiliteitsaanbieders | Werkgevers en onderwijsinstellingen | MaaS-dienstverleners |
|---|--------------------------------|----------------------|--------------------|---|--|---------------------------|-------------------------------------|----------------------|
| Ontwikkeling van beleid | | | | | | | | |
| Strategische ontwikkelingen in het aangeboden vervoer op lange termijn in relatie tot de ruimtelijke ontwikkeling | ✓ | ✓ | | ✓ | | | | |
| De ontwikkeling in de reizigersstromen, het aangeboden vervoer op de middellange termijn, waaronder de samenhang en integratie van het vervoer op het Hoofdrailnet en het overig openbaar vervoer | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | |
| De ontwikkeling van integrale vervoerdiensten in de keten | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Communicatie over de innovatieagenda | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Regionale mobiliteitsvraagstukken | | ✓ | ✓ | | | | | |
| Aansluiting op deelmobiliteit | | | | | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Optimale reis voor de klant in de keten | | | | | | | | |
| Integrale afweging ten behoeve van dienstregelingswijzigingen bij grote projecten en bij nieuwe treindiensten | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Branding | | ✓ | | | | ✓ | | |
| Productiemodel | | ✓ | ✓ | | | | | |
| Dienstregeling op korte termijn | | ✓ | ✓ | | | | | |
| Werkafspraken over onder meer operationele spoorzaken (zoals het noodnummer) | | | ✓ | ✓ | | | | |
| Uitbreiding van samenloop en daaruit voortvloeiende praktische zaken | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | |

| Thema samenwerking | Rijksoverheid (anders dan I&W) | Decentrale overheden | Andere Vervoerders | Exploitanten en beheerders (niet zijnde de Infrastructuurbe- heerder (HSI)) | Zakelijke mobiliteitsdienst aanbieders | Deelmobiliteits- aanbieders | Werkgevers en onderwijsinstelli- ngen | MaaS- dienstverleners |
|--|---|---------------------------------|-------------------------------|--|---|--|--|----------------------------------|
| Verbeteren deur-tot-deurreis, overstap reizigers tussen verschillende concessies/vervoerders, MaaS | | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Fietsparkeervoorzieningen en parkeerplekken t.b.v. de deur-tot-deurreis | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Spreiden van reizigers | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Infrastructuur | | | | | | | | |
| De afhandeling van verstoringen op de samenloop Baanvakken / Baanvakken waar andere vervoerders actief zijn | | | ✓ | | | | | |
| Het aanbieden van vervangend vervoer bij verstoringen en werkzaamheden | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ |
| Invulling van de gezamenlijke prestatie-indicatoren, voor zover er sprake is van een gedeelde verantwoordelijkheid | | | | | | | | |
| Uitwerking van spoorambities, zoals deze door de Concessiehouder, eventueel andere vervoerders en de Infrastructuurbeheerder in samenwerking met de Concessieverlener zijn ontwikkeld. | | ✓ | ✓ | | | | | |
| De programma's waarvoor Concessiehouder medeverantwoordelijk is* | | | ✓ | ✓ | | | | |
| Vraagstukken rond investeringen aan de Infrastructuur (geen Stations) | | ✓ | ✓ | | | | | |
| Vraagstukken rond capaciteitsverdeling en treinbesturing | | | | | | | | |
| Assistentieverlening mensen met een beperking en verbetering toegankelijkheid | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Reisinformatie en tickets | | | | | | | | |
| Het streven naar geldigheid van alle vormen van vervoerbewijzen | | ✓ | ✓ | | ✓ | | | ✓ |
| Deur-tot-deur Reisinformatie | | ✓ | ✓ | | ✓ | | | ✓ |

| Thema samenwerking | Rijksoverheid (anders dan I&W) | Decentrale overheden | Andere Vervoerders | Exploitanten en beheerders (niet zijnde de Infrastructuurbeheerder (HSI)) | Zakelijke mobiliteitsdienst aanbieders | Deelmobiliteitsaanbieders | Werkgevers en onderwijsinstellingen | MaaS-dienstverleners |
|---|--------------------------------|----------------------|--------------------|---|--|---------------------------|-------------------------------------|----------------------|
| Concessie-overstijgende onderwerpen t.a.v. (multimodale) reisproducten, tarieven, vervoerbewijzen en OV-chipkaart | | ✓ | ✓ | | ✓ | | | ✓ |
| Enkelvoudig in- en uitchecken | | ✓ | ✓ | | | | | |

* Bij aanvang de programma's als opgenomen in Bijlage 5.

Bijlage 7 Volume van de Concessie

Onder voorbehoud

Onderstaande onderdelen van de Volumedefinitie zijn nog onderwerp van gesprek met de beoogd Concessiehouder in de zogenaamde [dialoofase], en daarmee onder voorbehoud van wijzigingen.

Toelichting volumedefinitie

Doel van de Volumedefinitie is om het volume van de Concessie vast te leggen. In deze bijlage wordt het volume nader gespecificeerd in het aantal treindiensten.

Volume van de concessie

De Concessieverlener heeft als doel het bieden van een goed vervoerproduct voor de reiziger. In het verlengde van het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer en het Toekomstbeeld OV vindt de Concessieverlener het belangrijk dat reizigers onder andere frequente reismogelijkheden hebben en de geprognostiseerde reizigersgroei wordt geacommodeerd met voldoende vervoersaanbod binnen de Concessie. Daarnaast vindt de Concessieverlener benutting van de gerealiseerde infrastructuur van belang. Het Volume van de Concessie is de *Referentielijnvoering 203X*. In de dialoofase wordt nader uitgewerkt hoe de beoogd Concessiehouder hier naartoe groeit en welke mate van flexibiliteit nodig is om de invloed van externe ontwikkelingen op te vangen. In dat verband wordt ook gekeken naar eventuele (onvoorziene) ontwikkelingen die kunnen rechtvaardigen dat wordt afgeweken van het huidige bedieningsniveau dat als uitgangspunt dient voor het gesprek in de dialoofase. In het gesprek met de beoogd Concessiehouder wordt aandacht gevraagd voor de eventuele uitbreiding van het nachtnet, de mogelijkheden voor verbetering van de dienstregeling voor stations buiten de Randstad en de minimale bediening van stations en wat de financiële gevolgen hiervan zijn.

Referentielijnvoering 203X

De *referentielijnvoering 203X* is gebaseerd op het lijnvoeringsmodel '6Basis'. Dit lijnvoeringsmodel is gehanteerd als referentienetwerk in de IMA 2021 en opgesteld in het kader van Toekomstbeeld OV¹⁵. Het is gerelateerd aan de PHS-lijnvoering zoals die tijdens de concessieperiode tot stand moet komen. De *referentielijnvoering 203X* wordt gevormd door het HRN-deel van het '6Basis' lijnvoeringsmodel, met enkele mutaties:

- Productstappen gerelateerd aan de infrastructuurmaatregelen 'Zuidasdok' (omdat huidige verwachting is dat ingebruikname van deze maatregelen pas na afloop van de Concessie is). Het exacte effect van 'Zuidasdok' op de lijnvoering wordt momenteel nader onderzocht.
- Bij enkele baanvakken is in de bediening (per treintype) in '6Basis' anders dan in een mogelijk doorgroeimodel ('8/4').

Voorziene productstappen

Enkele productstappen zijn afhankelijk van het gereedkomen van infrastructuur waartoe reeds besloten is. Vanuit het oogpunt van een goed reizigersproduct en benutting van de infrastructuur vindt Concessieverlener het belangrijk dat de volgende productstappen uit het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer worden geïmplementeerd zodra de infrastructuur daarvoor gereed is. De huidige inzichten daartoe zijn als volgt¹⁶:

- Dienstregeling 2025:

¹⁵ Integrale Mobiliteitsanalyse 2021 (31305 nr. 328), bijlage 3 (NMCA lijnvoering, p 112).

¹⁶ Zie: *Programma Hoogfrequent Spoorvervoer Voortgangsrapportage 2021 tweede half jaar*

- Airportsprinter in combinatie met instroom ICNG met andere routes van en naar Oost en Noord NL vanuit de HSL zuid; 5e en 6e Sprinter Den Haag Centraal – Rotterdam Centraal;
- 3^e en 4^e Intercity Breda – Eindhoven.
- Dienstregeling 2030:
 - 4 Intercity's en 4 sneltreinen Flevoland – Amsterdam Zuid – Schiphol;
 - 4 Intercity's Schiphol – Amsterdam Zuid – Hilversum;
 - 6 Sprinters Almere – Amsterdam Centraal;
 - 4 Sprinters Hilversum / Gooi – Amsterdam Centraal;
 - 5e en 6e SPR Utrecht – Geldermalsen.
- In de periode 2029-2030 (nader te bepalen):
 - 3^e en 4^e Sprinter Tilburg – Breda.
- Nader te bepalen:
 - 5^e en 6^e IC Alkmaar – Amsterdam Centraal (afhankelijk van ontwikkelingen 'Zuidasdok').
 - 5e en 6e sprinter Den Haag -Leiden.

In de vaststelling van het volume wordt rekening gehouden met samenloop, bijvoorbeeld op het traject Groningen – Groningen Europapark.

Infrastructurele beslissingen die tijdens de concessieperiode worden genomen en die leiden tot uitbreiding van de capaciteit (boven de referentielijnvoering 203X) en dus van het aantal treindiensten dat gereden kan worden, vallen buiten het volume van de Concessie.

Internationale treinen

Naast binnenlandse treindiensten behoren ook diverse internationale treindiensten tot de Concessie. De intercitytreindienst naar Brussel en de intercitytreindienst naar Berlijn (in de middagspits richting Berlijn), die onderdeel zijn van de huidige Concessie (2015-2024) en een binnenlandse functie hebben, maken in ieder geval tot aan de grens deel uit van de Concessie. Met het oog op goed aanbod van internationale treindiensten voor de reiziger is het streven om de overige internationale treindiensten met dezelfde omvang en frequentie als in de huidige Hoofdrailnetconcessie (2015-2024) te realiseren. Het gesprek wordt gevoerd met de beoogd Concessiehouder, de buurlanden en met (buitenlandse) vervoerders over het aanbieden van aantrekkelijke internationale verbindingen. Voor de realisatie van de internationale treindiensten is immers een sterke afhankelijkheid van de mogelijkheden en medewerking van diverse (buitenlandse) partijen en de operationele en financiële voorwaarden die daaraan verbonden worden.

Invulling van het volume van de concessie

Onderscheid naar tijdsperiodes

Het volume verschilt tussen tijdsperiodes als gevolg van onder andere vervoervraag, en daarmee ook verschil in aanbod (aantal treindiensten). Het volume wordt daarom voor de volgende tijdsperiodes onderverdeeld:

- Werkdag overdag;

- Ochtend en avond;
- Weekend overdag;
- De nacht (nachtnet).

Kleine afwijkingen om logistieke redenen zijn toegestaan

Op enkele plekken rijden treinen één à twee haltes door na hun 'eindpunt' om tot een logisch keerstation of station voor een opstelterrein te komen. In dit geval is het toegestaan om meer treinen te rijden dan het volume voorschrijft: het volume heeft immers betrekking op verbindingen waarop dienstverlening aan reizigers wordt aangeboden. Dit komt bijvoorbeeld voor op de volgende trajecten:

- Beginnende of eindigende treinen te Amersfoort komend vanuit de richting Hilversum of Utrecht, kunnen doorrijden tot Amersfoort Schothorst of Amersfoort Vathorst;
- Beginnende of eindigende treinen te Schiphol komend vanuit de richting Amsterdam Centraal of Amsterdam Zuid kunnen doorrijden tot Hoofddorp;
- Beginnende of eindigende treinen te Harderwijk komend vanuit de richting Amersfoort, kunnen doorrijden tot Nunspeet.

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

Minimale bediening van stations

De stations moeten, binnen de volumebepalingen als hier opgenomen, een minimaal aantal keer bediend worden. Daaraan worden de volgende eisen gesteld:

1. Op werkdagen tussen 6:00 uur en 20:00 uur voor elk Station een minimale bediening van minimaal één keer per half uur in iedere richting;
2. Dagelijks tussen 20:00 uur en 00:00 uur en op zaterdagen en zondagen tussen 6:00 uur en 00:00 uur:
 - a) Op 'grote stations', vermeld in Bijlage 4 'lijst van stations', minimaal één keer per half uur in iedere richting;
 - b) Op 'overige stations', vermeld in Bijlage 4 'lijst van stations', minimaal één keer per uur in iedere richting. Tussen 00:00 en 06:00 uur een verbinding met een frequentie van minimaal één keer per uur tussen ten minste de Stations Rotterdam Centraal, Delft, Den Haag HS, Leiden Centraal, Schiphol, Amsterdam Centraal en Utrecht Centraal (nachtnet), tenzij deze verbindingen nog in de reguliere Dienstregeling van Concessiehouder zijn opgenomen.
 - c) In de nacht van vrijdag op zaterdag en de nacht van zaterdag op zondag vertrekken de laatste reguliere intercitydiensten vanaf Rotterdam, Den Haag, Leiden, Utrecht, Amersfoort en Amsterdam rond 01:00 uur, of zoveel later als deze volgens de Dienstregeling 2019 vertrekken, conform het schema zoals opgenomen in Bijlage 8. De diensten kunnen worden verricht door middel van een nachtnetverbinding. Het is toegestaan jaarlijks op 31 december vanaf 20:00 uur tot 1 januari 01:00 uur geen treinen te laten rijden.
3. In overleg met de beoogd Concessiehouder worden afspraken gemaakt om van deze eisen te kunnen afwijken. Uitgangspunt hiervoor zijn de ontheffingen die reeds bestonden in de Dienstregeling 2019. Ontheffing voor de minimale bediening bestaat in de huidige

Dienstregeling bijvoorbeeld op zondagochtend vroeg op enkele trajecten, omdat de vervoervraag in grotere mate afwijkt van het aanbod van de minimumbediening.

4. Een half uur als bedoeld in het eerste lid, en het tweede lid, sub a, omvat elk willekeurig interval van 30 minuten, waarbij in incidentele gevallen (op het totaal van vertrekken per dag) dit interval kan uitlopen tot een maximum van 35 minuten. Een uur als bedoeld in het tweede lid, sub b en c, 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.

Wenselijke verbeteringen

Met de beoogd concessiehouder wordt onderzocht wat de mogelijkheden zijn om de minimumfrequentie per station te verhogen van één keer naar twee keer per uur op alle dagen tot middernacht en voor alle stations op trajecten waarvoor de infracapaciteit beschikbaar is naar een minimum van vier keer per uur op werkdagen tussen 07.00 en 19.00 uur en wat de financiële gevolgen hiervan zijn.

Met de beoogd concessiehouder wordt tevens onderzocht wat de mogelijkheden zijn om de dienstregeling buiten de Randstad te verbeteren en wat de financiële gevolgen hiervan zijn.

Verder wordt met de beoogd concessiehouder onderzocht wat de mogelijkheden zijn om het nachtnet in het weekend stapsgewijs uit breiden naar meer middelgrote steden en naar alle landsdelen inclusief wat de financiële gevolgen hiervan zijn.

Onzekerheid en rentabiliteit

Bij de vaststelling van het definitieve volume, als onderdeel van de Concessie, wordt rekening gehouden met de rentabiliteit en de onzekerheid rond de groei van het aantal reizigers.

Redenen tot actualisatie bijlage Volumedefinitie

Redenen om deze bijlage te actualiseren zijn tenminste:

1. Reeds overeengekomen gronden om niet te voldoen aan gemaakte afspraken over bediening van specifieke Infrastructuur. Dergelijke gronden hebben mogelijk een werking over de horizon van de huidige Concessie heen. Deze afspraken blijven gelden voor zover hier niets anders overeen wordt gekomen en kunnen leiden tot actualisatie van de voorgeschreven productstappen.
2. Een gezamenlijk doorlopen traject tussen tenminste de Concessieverlener en de Concessiehouder om tot een afwijkende bediening te komen. Een dergelijk traject is aanleiding tot aanpassing van het volume of de voorgeschreven productstappen.

Bijlage 8 **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 Centraal | Alkmaar, Haarlem, Amersfoort Centraal, Utrecht Centraal*, Leiden Centraal* |

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

Bijlage 9 **Minimaal op te leveren informatie bij overgang Concessie**

Deze bijlage behoort bij de artikelen 53 tot en met 56 en geeft voor de onderdelen overgang rollend materieel, productiemiddelen niet zijnde rollend materieel en reizigersdata aan welke informatie door de Concessiehouder geleverd moet worden.

Rollend materieel

1. De Concessiehouder verstrekt tenminste 5 jaar voor het einde van de Concessie op verzoek van de Concessieverlener, een gedetailleerde opgave van de volledige rollend materieel vloot, een gedetailleerde omschrijving van het materieel en de staat van het materieel, door inzage te geven in:
 - a. Een overzicht van het beschikbare rollend materieel die zij inzet voor de uitvoering van de Concessie per treinserie of nader te bepalen Deelnetwerk, aangevuld met de daadwerkelijke inzet van het rollend materieel;
 - b. De waarde van het rollend materieel (bij aanschaf/nieuwprijs versus dagwaarde op het moment van overdracht); de wijze van waardebepaling bij het verwachte moment van overdracht (conform bepaling in Redelijke Regeling); de waarde van de treinstellen (bij aanschaf/nieuwprijs versus dagwaarde op het moment van overdracht);
 - c. De afschrijving en gehanteerde afschrijvingsmethodiek; de afschrijving en gehanteerde afschrijvingsmethodiek;
 - d. De beschikbaarheid, positie en staat van '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 de Concessiehouder een precieze beschrijving van de eigendomsverhoudingen van deze software;
 - g. De actuele softwareversies en softwarehistories van de gehele materieel vloot per treinstel of andere belangrijke eenheid (zoals locomotief, wagen en airconditioninginstallatie);
 - h. De Concessiehouder actualiseert gedurende de resterende looptijd van de Concessie jaarlijks dit overzicht.

Productiemiddelen niet zijnde rollend materieel

2. De Concessiehouder verstrekt tenminste 5 jaar voor het einde van de Concessie op verzoek van de Concessieverlener een opgave over de door hem beheerde productiemiddelen die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de treindiensten op het Hoofdrailnet. 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 Reizigers waaronder klantenservice;
- c. Productmiddelen 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.

Reizigersdata

3. De Concessiehouder verstrekt tenminste 5 jaar voor het einde van de Concessie op verzoek van de Concessieverlener een opgave van ten minste de voorgaande drie jaren met de informatie voorgeschreven in Bijlage 2 en tenminste de volgende informatie:
 - a. Reizigersstromen (OV-chipkaartdata) en -opbrengsten (abbonementen, zakelijke contracten);
 - b. De werkelijke bijdrage die de Concessiehouder 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;
 - c. Gemiddeld aantal Reizigers per gemiddelde werkdag en weekenddag per Baanvak/ Corridor. Per werkdag nader uitgesplitst per periode op het drukste punt per richting uitgesplitst. Met periode wordt bedoeld: tijdblok 07:00 – 09:00 uur, tijdsblok 16:00 – 18:00 uur en de rest van de dag;
 - d. Door een accountant goedgekeurde opbrengstgegevens per treindienst / treinserie: per kaartsoort, uitgesplitst naar zakelijke-, studentenreisproduct en consumentenmarkt, in een toegankelijk format uitgesplitst over de voorliggende drie jaar;
 - e. Alle overige financiële bijdragen die de Concessiehouder ontvangt van de overheid (het Rijk, Decentrale overheden en gemeenten) ten behoeve van de uitvoering van de concessie;
 - f. Indien deze data volgens bestaande wet- en regelgeving niet voor deze periode bewaard mag worden, aggregereert de concessiehouder deze data naar het laagst mogelijke niveau dat wel op lange termijn bewaard mag worden.

Bijlage 10 Geld terug bij vertraging

Deze bijlage bevat een beknopte weergave van de voorwaarden van de Geld Terug bij Vertraging (GTBV)-regeling. Voor de Reizigers gelden de GTBV-voorwaarden van de Concessiehouder. Voor deze GTBV-voorwaarden geldt het bepaalde in artikel 21, vijfde lid, onverkort en de vergoedingen zoals opgenomen in: [https://www.ns.nl/binaries/ ht_1566918010075/content/assets/ns-nl/tarieven/tabel-geld-terug-bij-vertraging.pdf](https://www.ns.nl/binaries/ht_1566918010075/content/assets/ns-nl/tarieven/tabel-geld-terug-bij-vertraging.pdf)

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

- De vertraging vindt plaats tijdens een binnenlandse reis met de Concessiehouder;
- De vertraging bedraagt tenminste 30 minuten;
- Het uit te keren bedrag is hoger dan 2,30 euro;
- De Reiziger kan een geldig vervoerbewijs van de Concessiehouder overleggen met betrekking tot de reis waarvoor compensatie wordt gevraagd;
- Er is geen sprake van stakingen, vooraf aangekondigde vertragingen of gevallen van overmacht;
- De Reiziger heeft voor iedere vertraging eenmaal recht op compensatie;
- De 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 de Concessiehouder binnen drie maanden na de vertraging zijn ontvangen;
- De 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;
- Bij geconstateerde misbruik of fraude kan de Concessiehouder een Reiziger voor een bepaalde periode van de regeling uitsluiten.