

Ministerie van IenW  
Directie Openbaar Vervoer en Spoor  
Afdeling aansturing NS en ProRail  
T.a.v. Joost Weekers

Datum 19 juli 2022

Onderwerp Reactie decentrale overheden consultatieversie Programma van Eisen nieuwe concessie Hoofdrailnet

Geachte heer Weekers, beste Joost,

Graag maken wij als samenwerkingsverband DOVA en IPO – in samenwerking met de G4 - van de gelegenheid gebruik om onze reactie te geven op de consultatieversie van het Programma van Eisen (hierna: PvE) voor de nieuwe HRN-concessie. De HRN-concessie vormt een onmisbare schakel in het OV-systeem. Als gezamenlijke opdrachtgevers van het openbaar vervoer in Nederland (IenW, vervoerregio's en provincies) zorgen we met het openbaar vervoer dat reizigers elke dag van A naar B kunnen voor werk, onderwijs, recreatie, vakantie of andere doeleinden. Met de grote maatschappelijke opgaven waar Nederland voor staat is er werk aan de winkel. Goed openbaar vervoer is daarbij randvoorwaarde om 1 miljoen extra woningen te kunnen realiseren tot 2030. Het (zero emissie) openbaar vervoer is onmisbaar om klimaatdoelstellingen te realiseren. Het openbaar vervoer draagt bij aan een noodzakelijke reductie van stikstofuitstoot van het mobiliteitssysteem. Het zorgt tevens voor ontsluiting van onderwijs en banen. Het draagt bij aan een aantrekkelijke leefomgeving en biedt tevens mobiliteit voor iedereen, in het bijzonder voor mensen die volledig afhankelijk zijn van het openbaar vervoer. Zeker in deze hersteltijd van corona is op dit vlak een majeure taak weggelegd voor de Rijksoverheid.

Het Rijk - en het Ministerie van IenW in het bijzonder - heeft juist in deze tijden als beleidsmaker, systeemverantwoordelijke en concessieverlener cruciale sleutels in handen. Met deze nieuwe HRN-concessie ontstaat de kans om een sprong te maken die gelijk opgaat met urgente opgaven van verstedelijking en klimaat, waar het HRN een vitale en cruciale rol in vervult, én aan te sluiten op wat voor de toekomstige reiziger nodig is. Het gaat er om het perspectief uit Toekomstbeeld OV 2040 nu concreet en stapsgewijs om te zetten in eisen waar reizigers van profiteren. We delen de gezamenlijke ambitie om de huidige en toekomstige reizigers daarin van deur tot deur een optimaal product te bieden én om nieuwe reizigers te verleiden ook in te stappen. Zo dragen we gezamenlijk bij aan oplossingen voor de genoemde grote maatschappelijke opgaven waar ons land voor staat.

### **Programma van Eisen vol relevante ambities**

Voordat we onze belangrijkste aandachtspunten uitlichten, spreken we eerst graag onze grote waardering uit voor de consultatieversie van het Programma van Eisen zoals dat nu voorligt. Ook zijn we content met het uitgebreide stakeholderproces dat vanuit het Ministerie is ingezet om tot dit PvE te komen. Wij zijn blij dat uw ministerie onze kennis en ervaring met de regionale (trein)concessies heeft meegenomen bij de totstandkoming van het voorliggende PvE. Dit bevestigt nogmaals de meerwaarde om als opdrachtgevers voor het openbaar vervoer samen te werken. Dit PvE bevat veel relevante bepalingen om de concessie verder te verbeteren. Die zijn ook gewenst om de beoogde concessiehouder uit te dagen om de reiziger het beste te bieden. En om NS als de beoogde concessiehouder ook scherper aan te kunnen sturen op diens uitvoerende taken binnen het Nederlandse OV als één van de vervoerders.

Daarbij doen we graag de volgende aanbeveling:

- **Aanbeveling 1 SMART PvE: We bevelen aan om de diverse eisen uit het PvE nogmaals tegen het licht te houden en daarbij te bezien of deze helder en eenduidig zijn en niet op meerdere wijzen geïnterpreteerd kunnen worden. Het PvE bevat veel termen als 'zoveel mogelijk', 'spant zich in', 'in principe'. Wij geven in overweging om eisen uit het PvE meer SMART te formuleren.**

In deze brief doen we zodoende concrete aanbevelingen om onduidelijkheden te voorkomen en de rolverdeling scherper te maken, passend bij ons Nederlandse 'OV-landschap'. In deze reactie sluiten we aan op de bestuurlijke

uitgangspunten die als decentrale overheden voor de HRN-concessie in IPO-verband zijn benoemd (maart 2020). Deze uitgangspunten hebben we bij onze inbreng tot nu toe steeds voor ogen gehad en we reageren ook van daaruit op het voorliggende PvE. Daarnaast geven we graag aan dat enkele decentrale overheden een separate reactie versturen, waarin zij (sterk) regiospecifieke aandachtspunten bij dit PvE benoemen.

## 1. Toekomstbeeld OV vertalen in ambitieuze eisen voor de Hoofdrailnetconcessie

Het PvE dient een bijdrage te leveren aan de **grote maatschappelijke opgaven** van woningbouw, economie, leefomgeving klimaat en stikstof en dient invulling te geven aan de vijf doelen richting 2040 voor het OV conform contourennota Toekomstbeeld OV en de uitwerking daarvan in de Ontwikkelagenda en de diverse vervolgstudies. Er is grote urgentie om het nationale mobiliteitsbeleid opnieuw te doordenken en ontwikkelingen die in dat kader spelen ook in deze HRN-concessie al een plek te geven.

Hoewel de coronacrisis een fikse terugval in reizigers heeft veroorzaakt, en op dit moment ook de economische vooruitzichten op de korte termijn onzeker zijn, voorzien ramingen een herstel van het OV-gebruik in 2025 ten opzichte van 2019. Het Toekomstbeeld OV schetst in beleidsarme scenario's nog steeds een toekomst met groei van het aantal reizigers. De beelden van uitpuilende treinen keren dan naar verwachting weer terug op het netvlies. Op sommige verbindingen benaderden de reizigersaantallen toen al de voorspelling van het NMCA voor 2030. We vinden het vanuit die maatschappelijke ontwikkelingen voor de hand liggen dat lenW op een aantal punten meer op input stuurt, te meer omdat anders bedrijfsmatige afwegingen de overhand krijgen, bijvoorbeeld daar waar het vanuit een marktpartij in verband met aanloopkosten nog niet mogelijk om te gaan rijden, maar dit vanuit maatschappelijk oogpunt wel gewenst is. Daarmee ontstaat ruimte om ook buiten dit PvE nieuwe beleidsambities handen en voeten te geven, zoals lenW in dit PvE doet ten aanzien van spreiden.

- **Aanbeveling 2 BELEIDSONTWIKKELING: Vanuit beleidsmatig oogpunt is er alle reden om ook gedurende de concessielooptijd beleidsalternatieven open te houden, bijvoorbeeld waar het gaat om een snelle reizigersgroei, tarief- en kaartsoorten, bediening van nieuwe woonwijken of nieuwe doelgroepen. Neem daartoe een bepaling op die een dergelijke wendbare concessie mogelijk maakt en daarmee ook procesmatig de gezamenlijke ontwikkelingsfunctie voor de middellange termijn borgt.**

Eén van de beleidsthema's waarvoor lenW als concessieverlener een rol weggelegd ziet voor de concessiehouder betreft **spreiden**. Als decentrale overheden vragen we om niet vrijblijvende spreidingsafspraken en zien daarin – behalve de beoogde concessiehouder - ook nadrukkelijker een rol weggelegd voor de diverse andere ministeries. Toegankelijkheid van mobiliteit is immers een groot goed. Enerzijds heeft tariefdifferentiatie vermoedelijk een positieve uitwerking op de spitsdruk in de trein. Anderzijds kan een hogere prijs voor de trein tot meer congestie op de weg leiden, waar vooralsnog geen introductie van betalen naar tijd (noch plaats) is voorzien. Daarnaast zijn er regionale verschillen voor wat betreft alternatieve reismogelijkheden. Het is van belang om eerst te onderzoeken welke impact verdere tariefdifferentiatie in de spits op het hoofdrailnet heeft (onder meer op vervoersarmoede). Ook moet rekening gehouden worden met de impact op regionale (trein)concessies, waar nu geen extra spitsheffingen mogelijk zijn. Daarnaast is onduidelijk geformuleerd of met tariefneutraal ook omzetneutraal wordt bedoeld én wat bedoeld wordt met de 'gemiddelde reiziger'. De 'gemiddelde reiziger' bestaat immers niet. Tariefdifferentiatie heeft voor de diverse reizigers(groepen) een andere uitwerking en mogelijk (meer) vervoersarmoede tot gevolg. Wij stellen daarom voor de effecten op de verschillende doelgroepen in kaart te brengen (zakelijk, recreatief, schoolgaand maar ook sociaal zwakkere groepen) en aanbevelingen te doen voor flankerend beleid.

- **Aanbeveling 3 BEPRIJZING: Onderzoek eerst de impact op diverse reizigers(groepen) van extra beprijzing/tariefdifferentiatie in de spits en de consequenties op regionale treindiensten bij samenloop. Verhelder ook de gehanteerde begrippen in deze bepaling.**

Ten aanzien van de **vaststelling van het volume van de concessie** is er waardering voor de gekozen insteek met minimum en maximum. De vervoerder wordt verplicht adaptief in te spelen op ontwikkelingen. Gesteld wordt dat de huidige treindienst (dienstregeling 2024) de basis vormt bij de start van de nieuwe concessie. Die huidige treindienst dient beter dan nu afgebakend te worden, mocht binnen de looptijd van de huidige concessie de noodzaak ontstaan tot substantieel snijden in het aanbod, bijvoorbeeld als gevolg van een nieuwe uitbraak van corona of personeelstekorten.

Pré-corona was op een aantal trajecten de huidige frequentie al niet afdoende met overvolle treinen tot gevolg. Het toegroeien naar 6-basis is een heldere ambitie. De vraag blijft wel welke systematiek gehanteerd wordt om tot frequentieverhogingen te komen. Vanuit ons is er sterke behoefte aan een scherpere definiëring van het volume en een heldere afbakening ook in de tijd. Te meer omdat diverse eisen nu niet congruent overkomen, bijvoorbeeld enerzijds verwijzing naar huidige treindienst als minimum én anderzijds het bepaalde ten aanzien van bedieningstijden. De minimum-bedieningseisen voor 'overige stations' is daarbij relatief laag. Is het bijvoorbeeld juist dat het maximale aanbod volgens één van deze bepalingen het minimum betreft per 2025? Specifiek op samenlooptrajecten geldt nu soms bewust een beperkte bediening vanuit de HRN-concessie, aangezien de regionale concessie al voldoende voorziet. Daar is uitbreiding van de bedieningstijden conform artikel 4 ongewenst.

- **Aanbeveling 4a INGROEIPAD: Leg duidelijke afspraken vast over het (tussentijdse) ingroeipad richting 6-basis én biedt flexibiliteit om op specifieke corridors - waar vanuit MIRT-studies gewenst - af te kunnen wijken naar 8-4 als eindbeeld.**
- **Aanbeveling 4b CONCESSIEAANGRENZENDE AFSTEMMING: Zoek – net als decentrale overheden dat doen conform artikel 26 van de Wp2000 - de afstemming met alle (regionale) buurconcessies bij de verdere, nauwkeurigere uitwerking van het volume en beschrijf deze meer in detail. Benoem daarin ook specifiek de samenloop met regionale treindiensten én borg tenminste de huidige (maximale) frequenties uit regionale treinconcessies.**

Ten aanzien van de **bedieningstijden** wordt voor de categorie 'overige stations' - waar ook veel middelgrote stations in zitten - een minimale bediening in de avonduren tussen 20 en 24 uur van 1 maal per uur voorgeschreven. Een bediening van minimaal tweemaal per uur biedt reizigers echter wezenlijk meer flexibiliteit en kortere overstappen. Ook voor weekenddagen is de bediening van kleine stations - die alleen door de HRN-concessie worden bediend - met 1 maal per uur niet afdoende (uitgezonderd zondagochtend). Onduidelijk is hoe de lijst met 'laatste treinen' (uit bijlage 9) tot stand is gekomen, en waarom daar bijvoorbeeld geen soortgelijke stations als Almere-Centrum of Nijmegen op staan.

- **Aanbeveling 5a MINIMUMBEDIENING OVERIGE STATIONS: Verhoog het minimumbedieningsniveau vanuit de HRN-concessie voor 'overige stations' - waar geen sprake is van samenloop met regionale treindiensten – waar qua spoorcapaciteit mogelijk naar 2 maal per uur tussen 20 en 24 uur én in het weekend (met uitzondering van zondagochtend). Bij samenlooptrajecten dient in afstemming de totale bediening per station (vanuit de HRN-treindienst en de regionale treindienst) bepaald te worden (conform aanbeveling 4b) om die afspraak voor wat betreft de HRN-treindienst vervolgens ook in de HRN-concessie vast te leggen.**
- **Aanbeveling 4b LAATSTE TREINEN: Zorg voor een heldere, begrijpelijke toelichting op stations met 'laatste treinen' (bijlage 9) en pas daar de lijst met stations op aan, waarbij de huidige bediening tenminste gegarandeerd wordt.**

Wij vragen het meewerken aan **evenementen en werkzaamheden** veel strakker te formuleren. Het staat er nu te vrijblijvend. We doen de volgende aanbeveling.

- **Aanbeveling 5 EVENEMENTEN: Neem de verplichting op voor de concessiehouder om bij grote evenementen en grootschalige werkzaamheden in overleg met stakeholders voldoende treinen en (extra) stops op deze stations te bieden voor de verwachte stroom reizigers, dan wel voldoende bussen bij treinvervangings en dat te doen in nauw overleg met andere vervoerders en opdrachtgevers in het openbaar vervoer.**

Voor wat betreft de **punctualiteit** is er waardering voor de aanscherping naar 3 minuten. Daarnaast veronderstellen we ook dat een aanscherping naar 10 minuten is beoogd, zoals in de begeleidende brief (p 3, 4<sup>e</sup> punt afwijkend van artikel 8) benoemd is. Aanbevolen wordt om:

- **Aanbeveling 6a SECONDENWERK: alle punctualiteitseisen in seconden definiëren, om (nieuwe) discussies hierover te voorkomen.**

- **Aanbeveling 6b 600 SECONDEN:** Voer de aanscherping van punctualiteit van 15 naar 10 minuten, zoals beschreven in de begeleidende brief, ook door in het PvE.
- **Aanbeveling 6c PUNCTUALITEIT PER LIJN:** Monitor – net als bij regionale treinconcessies - de punctualiteit op lijnniveau.

Ten aanzien van **mogelijke decentralisaties** is er verduidelijking nodig over het moment waarop decentralisatie plaats kan vinden (logisch jaar passend bij mogelijkheid tot optimaal aanbod voor reizigers) en wanneer daarover besluitvorming plaats vindt tussen concessiehouder en concessieverlener (voor de HRN-concessie vóór 2025 of bij de MTR).

- **Aanbeveling 7 UITGANGSPUNTENKADER:** Verhelder dit onderscheid hier ook, conform onze eerdere reactie op het concept-uitgangspuntenkader.

Voor wat betreft het **internationaal spoorvervoer** (p.8) wordt onvoldoende duidelijk hoe de grote maatschappelijke ambities voor vliegtuigvervangende treindiensten én kort grensoverschrijdende verbindingen concreet gestalte krijgen, terwijl de (politieke) belangstelling hiervoor groot is en de organisatie en opgaven complex zijn. Er is duidelijkheid gewenst over de visie en doelstellingen die het Rijk concreet heeft: richt het Rijk zich op snelle internationale directe verbindingen óf benut zij internationale verbindingen liever als feeder voor internationale HSL-knopen over de grens? Overlaten van deze verbindingen aan open toegang heeft het gevaar in zich dat nieuwe aanbieders zich concentreren op de drukst bereiden verbindingen, waardoor het vervoeraanbod overdag verschaalt en de verbinding minder aantrekkelijk/betrouwbaar wordt als alternatief voor de auto of vliegtuig. Een (afzonderlijke) concessie verlenen voor enkel die treinen die niet in open toegang worden aangeboden, scheidt de concessieverlener en -houder op met de minst rendabele treinen. Voordat tot een eventuele decentralisatie van kort grensoverschrijdende verbindingen gekomen kan worden, dient daarover overeenstemming te komen tussen de betreffende concessieverleners over de voorwaarden. Cruciaal voor een goede ontwikkeling van internationaal treinreizen is bovendien gemakkelijk boeken van dergelijke (multimodale) reizen. Zodoende bevelen we aan om:

- **Aanbeveling 8a: AANBIEDER INTERNATIONALE REIZEN:** Naast dat aanbieders van internationale mobiliteit binnenlandse reisproducten verkopen, ook de verplichting opnemen voor de concessiehouder om zelf als aanbieder van reisproducten voor internationale mobiliteit te fungeren; dat wil zeggen in elk geval reisproducten voor internationale treinreizen vanuit of naar de HRN-concessie aan te bieden.
- **Aanbeveling 8b BASISAANBOD:** Breng de (beoogde) internationale verbindingen (o.a. Amsterdam-Breda-Brussel, Amsterdam-Berlijn en IC Randstad-Eindhoven-Aken) binnen de HRN-concessie, totdat voldoende aangetoond is dat deze verbindingen in open toegang minimaal het gewenste marktgerichte niveau bereiken met een solide basisaanbod én adequate bediening van het huidige binnenlandse vervoer op deze verbindingen. Daarbij is het van belang rekening te houden met het onderscheidende karakter in type reizigers op de diverse korte en lang grensoverschrijdende internationale verbindingen.
- **Aanbeveling 8c MOGELIJKE DECENTRALISATIES:** Voer in het kader van het aangekondigde nieuwe decentralisatiekader eerst overleg met de betreffende decentrale overheden over uitgangspunten als exploitatie-efficiency en landelijke netwerksamenhang de (on)mogelijkheden voor het decentraliseren van kort grensoverschrijdende verbindingen (Roosendaal-Antwerpen en Maastricht-Luik) voordat definitief besloten wordt deze verbindingen buiten de HRN-concessie te laten.

## 2. Gelijkwaardige samenwerking op het spoor tussen concessieverleners onderling en een gelijkwaardige aansturing van alle vervoerders en ProRail

De HRN-concessie maakt onderdeel uit van het stelsel Wp2000, wat vraagt om een soortgelijk proces conform andere concessies. We zijn blij om te zien dat lenW met dit PvE daarin goede stappen zet.

De prijs van inbesteden is voor de vervoerder daarbij volledige transparantie. IenW wil een **betere informatievoorziening en transparantie in data** van NS, hiermee wil IenW aansluiten op een ontwikkeling die is ingezet bij concessies die door decentrale overheden zijn verleend. Dit is een belangrijke mijlpaal die vanuit ons veel waardering verdient. Wij onderschrijven het belang van de gewenste verbetering en transparantie over data. Bijzonder positief is dat toepassing van het MIPOV voorgeschreven wordt, waar momenteel wordt gewerkt aan een nieuwe versie met omvangrijke verandering (ten opzichte van bijlage 2). Daarmee komt er op het gebied van data meer uniformiteit in het Nederlandse OV-systeem. Als decentrale overheden zien we transparantie als cruciaal element voor het vervullen van onze rol als concessieverlener van regionale trein en BTM. Ook voor regionaal mobiliteitsbeleid in het algemeen en in de ruimtelijke ordening is het onontbeerlijk. Dat zou moeten veranderen in een situatie waarin het een uitzondering is dat bepaalde informatie niet gedeeld wordt. Ten aanzien van transparantie over data zien we in het PvE vooral dat er grote stappen worden gezet tussen concessieverlener en -houder. We vragen ons wel af waarom in artikel 46 geen 'open data' wordt nagestreefd voor deze publieke dienstverlening. In het verlengde hiervan de vraag wat de beoogde concessiehouder op grond van deze bepalingen uit zichzelf (rechtstreeks) aan data met ons als decentrale overheden gaat delen, en voor welke delen decentrale overheden alsnog bij de concessieverlener moeten aankloppen? Op het gebied van open data en informatieverschaffing naar andere concessieverleners zien we dus nog ruimte voor verbetering. Zodoende doen we de volgende aanbevelingen:

- **Aanbeveling 9a DATALEVERING: Opnemen dat de concessiehouder verplicht is op regelmatige (minimaal jaarlijkse) basis mee te werken aan het kosteloos aan decentrale overheden en via open standaarden aan de samenleving beschikbaar stellen van data over het gebruik door reizigers, de prestaties van de vervoerder en informatievragen vanuit andere vervoerders en opdrachtgevers die dienen tot het verbeteren van het gehele OV netwerk. Het huidige Dashboard Reizigersgedrag van NS biedt daarvoor goede aanknopingspunten.**
- **Aanbeveling 9b MIPOV: Borg dat de beoogde concessiehouder actief meewerkt aan de totstandkoming van het nieuw MIPOV dat uitgaat van standaardisatie in de aanlevering van informatie en van centrale (afgeschermd) opslag van die informatie. Maak daarin ruimte voor doorontwikkelingen op het gebied van open data lopende de concessie**

Het beschreven **dienstregelingsproces** (artikel 31) geeft aanleiding tot enkele aanbevelingen. Het is waardevol dat er mogelijkheid is van decentrale overheden tot advies bij een structurele wijziging. Van belang is dat er ook ruimte moet zijn voor niet eensluidende reacties vanuit het landsdelige overleg. Bij een tussentijdse wijziging past ook een rol voor de concessieverlener. Daarnaast zijn de genoemde termijnen te kort en niet in overeenstemming met de huidige, goed functionerende, gang van zaken. Ook decentrale overheden en andere vervoerders hebben belang bij het ontvangen van de definitieve dienstregeling en wijzigingen als gevolg van (extreem) weer.

- **Aanbeveling 10a CONSULTATIETERMIJN DIENSTREGELING: Pas de termijn voor consultatie aan naar tenminste anderhalf jaar voor ingang van de dienstregeling, zoals nu al praktijk is.**
- **Aanbeveling 10b LANDSDELIGE REACTIES: Bied ruimte voor niet eensluidende reacties (in lid 5).**
- **Aanbeveling 11A MELDPLICHT WIJZINGEN DIENSTREGELING: Geef de concessieverlener ook de verplichting om de definitieve dienstregeling en wijzigingen als gevolg van (extreem) weer kenbaar te maken aan decentrale overheden en andere (trein)vervoerders, zoals ook nu al gebeurt.**
- **Aanbeveling 11b INSTEMMING WIJZING DIENSTREGELING: Sta tussentijdse wijziging van de dienstregeling pas toe ná instemming van de concessieverlener.**

Het is positief dat het **rijden van extra diensten voor derden** (artikel 35) opgenomen is in het PvE. Daarmee behouden we de optie die nu ook door decentrale overheden wordt benut om extra vervoersaanbod te genereren waar de reiziger baat bij heeft. Tegelijk zijn er wel enkele kanttekeningen bij de opgenomen bepalingen. Zo krijgt de concessiehouder de mogelijkheid tot een 'redelijke winst'. Dit terwijl de beoogde concessiehouder geen risico loopt in de uitvoering van deze diensten. Bovendien is een redelijke winst niet voldoende gespecificeerd. Ook bestaat de optie dat decentrale overheden kosten voor extra diensten laten toetsen door een derde partij. Onduidelijk is wat -na toepassing van deze optie- het mechanisme is om tot oplossing te komen van een eventueel verschil van inzicht. Aangezien er geen formele relatie is

tussen een decentrale overheid en de beoogde concessiehouder, vragen we ons af of deze constructie niet formeel via overeenstemming tussen beide concessieverleners (Rijk en regionale overheid) zou moeten verlopen. Dat biedt de optie om -zonder twijfels over eventuele ongeoorloofde staatssteun- de opdrachtgeverrelatie helder te houden. In het verlengde daarvan ligt het voor de hand om voor diensten van derden dezelfde 'meerwerkstarieven' te rekenen zoals de concessiehouder en concessieverlener die overeenkomen in het kader van deze concessie.

- **Aanbeveling 12a AFSPRAKEN DERDENDIENSTEN: Laat afspraken over 'extra diensten' formeel via concessieverleners (HRN en regio) onderling plaats vinden.**
- **Aanbeveling 12b UNIFORME TARIEVEN: Hanteer voor deze 'extra diensten' identieke tarieven zoals die tussen concessieverlener en -houder gaan gelden, zodat een 'redelijke winst' niet apart gedefinieerd hoeft te worden en ook geen discussie over het mechanisme bij geschillen zal optreden.**

Er is brede waardering voor de **Samenwerkingsstrategie** (artikel 32). Daarbij is wel de vraag welk beeld de concessieverlener heeft bij de rol van decentrale vervoerders en -overheden bij de (aan-/bij-)sturing van de HRN-concessie? De rol van de HRN-concessie in regionale vervoerssystemen is groot, aangezien de meeste reizen binnen de regio worden gedaan is het goed om de samenwerking tussen de concessiehouder en regionale vervoerders te optimaliseren. Het borgen van de rol van decentrale overheden binnen de plancyclus en de midterm review is voor ons vanzelfsprekend. Het verdient aanbeveling om het gesprek te hebben over aan hoe deze rol voor alle partijen zo wenselijk mogelijk in is te vullen. Voor wat betreft het escalatiemechanisme is het wenselijk om de concessieverlener dit mechanisme als systeemverantwoordelijke uit te laten werken of tenminste vast te laten stellen. Te meer daar bij een eventueel conflict tussen de beoogde concessiehouder en regio er dan een gelijkwaardige positie is. In artikel 9 kan verhelderd worden dat ook een individuele decentrale overheid kan verzoeken tot het verstrekken van informatie over tarieven, vervoervraag en reizigersaantallen. Wij geven verder in overweging om ook internationale partners of platforms (in Bijlage 6) op te nemen voor afstemming van Internationale aangelegenheden zoals tarieven, vervoerplan en dienstregeling. Ook bij vraagstukken over capaciteitsverdeling en treinbesturing is betrokkenheid van decentrale overheden en andere vervoerders gewenst. Daarnaast is opvallend dat een verwijzing naar de OV- en Spoortafels in het PvE ontbreekt, terwijl dit momenteel een belangrijk gremium vormt.

- **Aanbeveling 13a ESCALATIEMECHANISME: Werk het escalatiemechanisme als concessieverlener zelf uit of stel het tenminste zelf vast.**
- **Aanbeveling 13b: 'De decentrale overheden' aanpassen in 'decentrale overheden' (lid 9).**
- **Aanbeveling: 13c INTERNATIONALE PARTNERS: Internationale partners opnemen in bijlage 6 bij internationale aangelegenheden.**
- **Aanbeveling: 13d CAPACITEITSVERDELING: Decentrale overheden en andere vervoerders betrekken bij vraagstukken over capaciteitsverdeling en treinbesturing (bijlage 6).**
- **Aanbeveling 13<sup>e</sup> OV- en SPOORTAFELS: Neem onder de definitie van OV-besluitvormingsstructuur ook de OV- en Spoortafels op met hun onderscheidende rol ten opzichte van het NOVB.**

Voor wat betreft de **plancyclus** (artikel 43) valt op dat wordt gesproken over de Meerjarendoorkijk, Kwaliteitsplan en Samenwerkingsstrategie. De laatste 2 komen terug in de teksten en ook in de lijst met definities, maar de Meerjarendoorkijk blijft verder onbenoemd, zowel in tekst als definities. Gelet op de belangrijke rol die de Meerjarendoorkijk zou kunnen spelen in het gaandeweg verder verbeteren van het vervoeraanbod, lijkt ons dat een omissie. Bij de definities is ook de term 'operatie' verrassend genoeg niet nader beschreven, terwijl dit wel op diverse plekken in het PvE wordt benoemd en van belang is, bijvoorbeeld voor de scope van de eisen ten aanzien van circulariteit (artikel 25).

- **Aanbeveling 14 MEERJARENDOORKIJK EN OPERATIE: de 'Meerjarendoorkijk' en 'Operatie' nader definiëren.**

Het is goed dat de beoogde concessiehouder de verplichting krijgt om **innovaties** te delen. Daarnaast zijn wij er voorstander van een verplichting om samen met andere vervoerders en ons als gezamenlijke opdrachtgevers innovaties te ontwikkelen, zoals dat recent bij ATO prachtig is gebeurd. Ook past het dat de beoogde concessiehouder meewerkt aan innovaties die vanuit de concessieverlener gewenst worden, naar het voorbeeld van Duitsland. Waarbij het de concessiehouder uiteraard vrij staat op basis van open boek kenbaar te maken als daar kosten voor in rekening gebracht dienen te worden.

- **Aanbeveling 15a GEZAMENLIJK INNOVEREN: Neem een verplichting op dat de beoogde concessiehouder ook werkt aan gezamenlijke innovaties met andere vervoerders en de infrabeheerder.**
- **Aanbeveling 15b INNOVATIEVERZOEK: Neem de verplichting op dat de beoogde concessiehouder meewerkt aan een plan met eventuele businesscase voor innovaties waar de concessieverlener om verzoekt.**

Op het onderwerp **sociale veiligheid** (artikel 29) is het fijn dat de concessiehouder incidentendata gaat leveren. Wij vinden het wenselijk dat de data over incidenten, als in artikel 29 lid 2, correct, compleet en op tijd aan de database Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer (SVOVDA) worden aangeleverd. Levering aan de landelijke database moet de standaard zijn om een goed beeld van stations te kunnen krijgen waar meerdere vervoerders en modaliteiten gezamenlijk verantwoordelijkheid dragen voor de sociale veiligheid. Te meer omdat regionale vervoerders dit al leveren. Het is wenselijk dat deze informatie ook met andere concessieverleners gedeeld wordt. Bovendien vinden we het van groot belang dat de inzet van de concessiehouder op dit thema niet eindigt bij de deuren van het station. Stationsomgevingen hebben een grote invloed op de (beleving van) veiligheid op stations en in de trein, waarbij wij het zinvol achten dat gemeenten, ProRail en de concessiehouder op gelijkwaardig niveau de verantwoordelijkheid dragen voor deze omgeving. Met **Lokale Veiligheidsarrangementen (LVA)** kan bredere inzet van de concessiehouder gevraagd worden mits de concessie daar ook op inzet. Wij vragen u de relatie met stationsomgeving in dit artikel te expliciteren. Verminderen van het aantal incidenten op het maximum van 2019 is weinig ambities.

- **Aanbeveling 16 SAMEN VOOR SOCIALE VEILIGHEID: Borg levering van sociale veiligheidsdata via SVOVDA, en borg samenwerking met andere partners via lokale veiligheidsarrangementen (ook in de stationsomgeving).**

We ondersteunen het voornemen om het investeringsbeleid van de beoogde concessiehouder aan te sturen op **optimaal aansluiten van de dienstregeling op de beschikbare infrastructuur** (artikel 39) als eerste logische stap. Het ziet er onder meer op toe dat de beoogde concessiehouder geen investeringsbeslissingen neemt die tot onnodig hoge kosten voor de infrastructuurbeheerder leiden. Andersom dient ook ProRail ervoor te zorgen dat er transparantie is naar vervoerders toe over kwaliteit en functiebeheer van de spoorinfra om desinvesteringen te voorkomen. Het verder optimaliseren van investeringen in het totale OV-systeem is in het belang van de reiziger en belastingbetaler geregeld een nog betere keuze. Het voorschrijven van een prioritaire oplossingsstrategie (1. Dienstregeling, 2. Materieel, 3. Infrastructuur) draagt niet bij aan de maatschappelijke meest optimale keuze. Ook het Toekomstbeeld OV heeft immers de intentie over de systemen heen te kijken naar optimalisaties in de bediening van de deur-deur vervoersmarkt. Juist de OV- en Spoortafels zijn een goed gremium om dergelijke afwegingen in gezamenlijkheid te maken.

- **Aanbeveling 17 AFWEGINGSMECHANISME: Neem een afwegingsmechanisme op om naast optimaal gebruik van huidige infra-investeringen met dienstregeling en materieel ook te kijken naar extra infra-investeringen om tot de meest kosteneffectieve ontwikkeling van het OV-systeem als geheel te komen.**

Brede waardering is er voor de nieuwe set aan **KPI's** zoals die in het PvE voorgesteld worden. Daarbij benoemen we nog vier onderwerpen. Ten eerste lijkt ons dat het verminderen van het **energieverbruik** (artikel 24) niet ten koste mag gaan van de snelheid en capaciteit van het OV, hetgeen nu nog niet uitgesloten is. Ten tweede dient bij zitplaatskans in het bijzonder in sprinters ook rekening gehouden te worden met de gemiddelde lengte van de verplaatsing. Ten derde is met de levering van data over sociale veiligheid gemakkelijk een informatie-indicator met incidenten toe te voegen. Dat is gewenst, omdat veiligheid cruciaal is voor reizigers. Ten vierde is het wenselijk om de prestatieafspraken nauwkeuriger op lijn- en stationsniveau te monitoren. Dit laatste geeft veel beter inzicht in (regionale) verschillen, die bij uitgemiddelde KPI's uit zicht verdwijnen.

-

- **Aanbeveling 18a PASSENDE KPI's:** Houd de KPI's ten aanzien van energieverbruik én zitplaatskans nogmaals tegen het licht, voeg een indicator met sociale veiligheidsincidenten toe en overweeg een KPI op versnellen van reistijden
- **Aanbeveling 18b PASSENDE KPI's:** Bezie de voorgestelde KPI's nogmaals op mogelijke 'perverse prikkels', bijvoorbeeld de aanscherping van de normtijd bij reizigerspunctualiteit
- **Aanbeveling 18c MONITORING KPI's:** Monitor KPI's op lijn- en stationsniveau, zoals in regionale concessies ook gebruikelijk is.

### 3. Optimale deur-tot-deurreis waarvan vervoer over spoor integraal onderdeel uitmaakt

In het belang van de reiziger en een optimale deur-tot-deurreis is het gewenst om uniformerende besteksteksten op te nemen voor het gehele OV-systeem. Daarbij kan er nog onderscheid gemaakt worden tussen fysieke en digitale voorzieningen om de reiziger een betrouwbare en ontzorgde reis te bieden. Gelukkig zet dit PvE wat dat betreft ook stappen, daar waar nu voor NS nog uitzonderingen gelden op wat in al het Nederlandse OV-gebruikelijk is. Een uitstekend voorbeeld daarvan is het aansluiten bij de **MaaS-waardige bestekseisen** die nu ook al in het regionale openbaar vervoer gelden. We werken wat ons betreft ten behoeve van een drempelloze reis van de reiziger toe naar gelijke eisen en wensen in het gehele Nederlandse OV-landschap voor alle OV-autoriteiten inclusief de Rijksoverheid. Op dat punt zijn er meer stappen te zetten dan dit PvE nu doet. Diverse bepalingen zijn daarnaast zodanig zacht geformuleerd dat nog onzeker is of de reiziger daadwerkelijk kan gaan profiteren van een drempelloze deur-tot-deur reis zonder extra kosten. Hieronder sommen we een aantal van deze kansen voor meer uniformiteit in het OV-systeem op:

- De HRN-concessie is de enige Nederlandse concessie waar de **tariefbevoegdheid** niet bij de concessieverlener ligt. Gedurende het stakeholderproces is herhaaldelijk door alle stakeholders aangegeven dat de concessieverlener, net als bij het regionale OV, de tariefbevoegdheid zou moeten terugpakken. Pas onder sterkere regie van gezamenlijke concessieverleners (HRN én regionaal) is het bijvoorbeeld mogelijk om één instaptarief (of wellicht minimumtarief) in het gehele openbaar vervoer in te voeren. De huidige praktijk leert dat integrale arrangementen, dus met vormen van tariefintegratie tussen HRN- en BTM-concessies, slechts dan tot stand komen op het moment dat NS daar financieel brood in ziet. Dat staat echter op gespannen voet met de rol van deze concessie in de ontsluiting van Nederland en binnen de regio. Juist daar spelen ketenreizen (met de van trein en BTM-vervoer) een grote rol in het bereikbaar blijven van zowel verstedelijkte als minder verstedelijkte regio's. Binnen de concessieperiode kunnen maatschappelijke onderwerpen die vragen om een andere kijk op tarifiering of reisproducten dus met dit ontwerp-PvE tot 2033 of 2035 (afhankelijk van de looptijd van de concessie) niet afdgedwongen worden. Wanneer overheden samen één wens hebben die gedragen wordt door consumentenorganisaties en de beoogde concessiehouder daaraan niet wil meewerken, dan is het minste dat daartoe een verplichting volgt om bijvoorbeeld op basis van een verrekening (middels business case met open book calculatie) dergelijke wensen wel te realiseren. Zo is de wens van tariefharmonisatie (consumentenorganisaties en decentrale overheden) over het hele OV al jaren bekend bij alle partijen, maar komt het niet van de grond omdat het voorstel van de beoogde concessiehouder dient te komen. In deze situatie is het belangrijk dat het advies van consumentenorganisaties niet vrijblijvend is en dat de concessieverlener een voorstel kan afdwingen bij haar concessiehouder. Op dit moment is de concessiehouder verplicht om een adviesaanvraag te doen bij wijziging van tarieven en voorwaarden bij de relevante consumentenorganisaties, maar kan de beoogde concessiehouder dit te allen tijde naast zich neer leggen.  
De vraag is verder of met deze keuze bij de opvolgende concessie lenW voldoende gesteld is om dan wel die tariefbevoegdheid op zich te nemen, wat in geval van aanbesteding onontbeerlijk is. Eveneens valt op dat ten aanzien van tarieven géén propositie meer is voorgeschreven (in artikel 23, lid 2) voor jongeren en ook de mogelijkheid van een propositie in het kader van armoedebeleid of vervoersarmoede (bijv. in afstemming met het ministerie van SZW en EZK) ontbreekt. Tevens zien we met zorg toe dat de stijging van de gebruiksvergoeding (zelfs met dubbele cijfers zoals nu voor 2023 het geval is) ook kan leiden tot een sterke stijging van toekomstige tarieven (lid 5) want negatief uitwerkt op de aantrekkelijkheid van het OV-product. Ook in marketing, promotie en tariefacties zijn geen prikkels voorzien. Juist in tijden van herstel van de coronacrisis biedt dit een belangrijke kans



voor het terughalen van reizigers (zoals recent uit Duitsland het positieve effect van OV-gebruik en reducties van files te zien is).

- ➔ **Aanbeveling 19 TARIEFBEVOEGDHEID: Neem de tariefbevoegdheid voor de HRN-concessie terug als concessieverlener, zoals in het gehele verdere Nederlandse OV-systeem de standaard is. Borg anders tenminste dat de concessieverlener afdwingbare voorstellen kan maken met betrekking tot tarieven en producten.**
- In de verplichting tot het vragen van **advies aan de consumentenorganisaties** (artikel 23, lid 10) is er geen eis verbonden aan de concessiehouder over hoe er met dit advies moet worden omgegaan. Een concessiehouder zou in principe het advies te allen tijde naast zich neer kunnen leggen met alle gevolgen voor reizigers.
  - ➔ **Aanbeveling 20 ADVIESRECHT: Expliciteer hoe de beoogde concessiehouder om dient te gaan met het advies van consumentenorganisaties.**
- Over **enkelvoudig in- en uitchecken** is de vrijblijvende eis opgenomen om geen dubbel opstaptarief in rekening te brengen. Dat is strijdig met één van de doelen van het PvE, namelijk “het faciliteren dat reizigers zo optimaal en drempelloos mogelijk van deur-tot-deur kunnen reizen”. Er is nog steeds sprake van een dubbel opstaptarief tussen de HRN-treindienst en bus, tram en metro. Maar liefst één op de drie reizigers van de HRN-concessie krijgt daarmee te maken, aangezien hun voor- en of natransport met bus, tram of metro is. Bij regionale concessies is deze vorm van dubbel opstaptarief op een enkele uitzondering na afgeschaft, ook niet tussen trein en bus, tram en metro. Het is van belang dat een reiziger in de toekomst bij de beoogde concessiehouder ook geen ‘overstapboete’ meer krijgt. Deze wens delen wij als decentrale overheden ook met consumentenorganisaties. We onderschrijven verder de ambitie tot enkelvoudig in- en uitchecken in de gehele OV-keten, maar geven wel mee dat dat in de uitwerking nog wel haken en ogen kent, onder meer gelet op het feit dat in het regionale OV grotendeels in voertuigen in- en uitgecheckt wordt. Het OV bestaat daarnaast uit vervoer met verschillende modaliteiten.
  - ➔ **Aanbeveling 21 SICICO: Neem op dat de concessiehouder met andere (regionale) concessiehouders afspraken maakt over implementatie van enkelvoudig in- en uitchecken met ingang van een nader te bepalen datum. Creëer via de nieuwe HRN-concessie de mogelijkheid om in het gehele OV, dus ook tussen HRN en BTM, het dubbel opstaptarief af te schaffen, zoals in het regionaal openbaar vervoer al gebruikelijk is.**
- De Concessiehouder krijgt voorgeschreven dat zij de systemen faciliteert voor de aanschaf van landelijke vervoersbewijzen (artikel 22, lid 1). Ook wanneer de concessiehouder enkel nationale verbindingen zou bieden, is het voor de internationale reiziger wenselijk dat de concessiehouder een verplichting heeft ten aanzien van **internationale ticketing en tarifiering**. Daarnaast bestaat bij ons de vrees dat met de benoemde bepaling concessieoverschrijdende reisproducten niet tot stand komen, aangezien deze eis zeer vrijblijvend is. Bovendien is het prettig als ook samenwerkende (decentrale) overheden op dit punt initiatieven kunnen ontplooiën waaraan NS tot medewerking verplicht is.
  - ➔ **Aanbeveling 22a INTERNATIONALE VERVOERSBEWIJZEN: Neem ook een verplichting op voor de mogelijkheid tot aanschaf van internationale vervoersbewijzen voor een marktconforme prijs.**
  - ➔ **Aanbeveling 22b NAAR CONCESSIEOVERSCHRIJDENDE REISPRODUCTEN: Verplicht de concessiehouder tot medewerking aan dergelijke concessieoverschrijdende initiatieven en voeg toe dat deze ook van samenwerkende (decentrale) overheden kunnen komen.**
- Op het gebied van **reisinformatie op stations** (artikel 14) lijkt het ons geen goed voorstel om een andere vervoerder aan de beoogde concessiehouder te laten betalen voor het uitvoeren van systeemtaken op het gebied van reisinformatie. Goede waarborgen zijn nodig dat een identieke, marktconforme prijs voor alle vervoerders (inclusief de HRN-concessieverlener) gerekend wordt op basis van open boek. Met oog op de toekomst van de marktordering ligt het voor de hand DCRI als onafhankelijke systeemtaak in de toekomst niet meer bij een vervoerder te beleggen.

- **Aanbeveling 23 MARKTCONFORME KOSTEN REISINFORMATIE: Borg dat tarieven voor reisinformatie (van DCRI) op stations marktconform zijn én ook voor de beoogde concessiehouder gelden.**
- Juist omdat treinreizen voor reizigers vaak onderdeel zijn van een **multimodale deur-tot-deurreis** vinden wij het van belang om reisinformatie niet alleen van aansluitende andere treinvervoerders als verplichting op te nemen (artikel 15, lid 4), maar ook om dat te doen voor aansluitend BTM-vervoer (zoals andersom al gebeurt) en open toegangvervoerders. Positief is dat de Beheer Informatie Standaarden OV Nederland (artikel 48, lid 3 onder a) en Integrator (voorheen GOVI) toegepast wordt, waarbij voor de standaarden overigens nog wel naar de juiste locatie en wel beheerder verwezen dient te worden. Hiernaast vragen wij u aan dit artikel toe te voegen dat de beoogde concessiehouder moet meewerken aan het aanleveren via gestandaardiseerde (BISON) standaarden van informatie aan de reisinformatieloketten. Ook zien we geen eis wanneer de dienstregeling gecommuniceerd moet worden, waarbij voor BTM dat minimaal 4 weken vooraf dient te gebeuren. Dat de beoogde concessiehouder slechts 'oog heeft voor het aanbod van andere aanbieders' (artikel 15, lid 5) biedt geen enkele garantie dat reizigers op dit punt verbeteringen geboden krijgen. Het bedrijfseconomische belang van de beoogde concessiehouder komt dan in de praktijk voor het belang van de reiziger. Daarnaast bevelen wij aan om aan de definitie van 'relevante communicatiekanalen' ook reisinformatiepanelen op stations en in materieel toe te voegen voor wat betreft de deur-tot-deurreis. Tevens bevelen we aan om -in navolging van de regionale treinconcessies- lijnnummering toe te passen op de verschillende treinseries en die actief te gebruiken in de reizigerscommunicatie bij bijvoorbeeld verstoringen. In het verlengde hiervan bevelen we ook aan dat de regeling geldt terug bij vertraging ook geldt bij een gemiste aansluiting op een regionale trein, waardoor er een vertraging van meer dan 30 minuten ontstaat.
  - **Aanbeveling 24a MULTIMODALE REISINFORMATIE: Neem reisinformatie naar aansluitend BTM-vervoer op als eis (zoals andersom al gebeurt) en naar (internationaal) open toegang vervoer.**
  - **Aanbeveling 24b BISON: Borg levering via BISON standaarden aan reisinformatieloketten, neem de juiste, werkende verwijzing op, namelijk: <https://bison.dova.nu/standaarden>) en pas aan dat de Integrator ondergebracht is bij DOVA.**
  - **Aanbeveling 24c TERMIJN DIENSTREGELINGPUBLICATIE: Borg tijdig communicatie van de dienstregeling aan de reiziger van 4 weken (zoals in het regionale OV een gebruikelijke eis is). Publiceert bij de nieuwe jaardienstregeling ook gelijk een overzicht van (grote) buitendienststellingen gedurende het komende jaar.**
  - **Aanbeveling 24d BESTE REISADVIES REIZIGER: Borg dat reiziger de voor de reiziger beste multimodale reis aangeboden krijgt en niet slechts de voor de HRN-concessieverlener meest rendabele reis.**
  - **Aanbeveling 24e UITBREIDEN COMMUNICATIEKANALEN: Voeg aan de 'relevante communicatiekanalen' voor wat betreft reisinformatie ook digitale reisinformatiepanelen op stations en in materieel aan.**
  - **Aanbeveling 24f LIJNNUMMERING: Borg introductie van lijnnummering ten behoeve van betere communicatie met reizigers.**
  - **Aanbeveling 24g SCOPE GELD TERUG-REGELING: De Regeling geldt terug bij vertraging ook van toepassing verklaren op ketenreizen op het spoor.**
- Bij **communicatie bij verstoringen en werkzaamheden** (artikel 16 en 17) hoort ook (uniform met andere spoorvervoerders) bewegwijzering op en rond het station naar vervangend vervoer en zijn de eisen zeer vrijblijvend geformuleerd.
  - **Aanbeveling 25 BEWEGWIJZERING VERVANGEND VERVOER: Voeg toe dat ook bewegwijzering naar het vervangend vervoer buiten het stationsdomein uniform geboden wordt én maak duidelijk hoe snel de reiziger minimaal vervangend vervoer kan verwachten.**

- Met betrekking tot **vervangend vervoer bij verstoringen** ondersteunen we de keuze om integraal te kijken naar de best passende oplossing. Dat dient ook tot uiting te komen in de definitie van 'alternatieve reisoptie', waar nu nog niet is benoemd dat de reiziger een optimaal alternatief geboden moet krijgen waarbij ook gebruik gemaakt wordt van aanbod van andere vervoerders. Die integrale afweging dient overigens ook verder uitgewerkt te worden. Ook omdat dit uitwerking kan hebben op de kosten van andere vervoerders. We vragen om in de concessie op te nemen dat de concessiehouder bij geplande werkzaamheden verplicht wordt om contact op te nemen met andere concessiehouders en -verleners in de betreffende regio om daarmee samen te kijken of middels een samenhangend aangepast OV-systeem de hinder van de uitval van treinen voor de reiziger nog verder kan worden geminimaliseerd. Positief is dat reizigers kosteloos gebruik kunnen gaan maken van treinvervangend busvervoer (artikel 5, lid 7). Bij het zoeken naar integrale oplossingen is het wel van belang om er rekening mee te houden dat vervoerbewijzen als abonnementen en kortingsproposities meestal niet geldig of geldig te maken bij andere vervoerders als er sprake is van gecontroleerde toegang (door middel van poortjes). De vrijwaring bij zeer grote verstoringen ontslaan de concessiehouder van enige hulp en is naar de reiziger toe bijzonder wrang, in het bijzonder als de storing door de concessiehouder zelf veroorzaakt wordt. In de komende concessieperiode zullen er een aantal zeer grote buitendienststellingen op de hoofdspoorweginfrastructuur plaatsvinden (bijvoorbeeld op de Hanzelijn vanwege het proefbaanvak ERTMS). Bij kleinere buitendienststellingen hoeven decentrale overheden en reizigersorganisaties niet geconsulteerd te worden. Maar bij grote buitendienststellingen waarbij de reizigershinder aanzienlijk is en de impact op het regionale vervoerssysteem groot, is het nodig en verstandig om samen met de wegbeheerder, de concessieverlener en vervoerder van het regionaal openbaar vervoer en de reizigersorganisaties te werken aan een plan voor het mitigeren van de hinder en het verzorgen van alternatief vervoer.
  - ➔ **Aanbeveling 26a DEFINITIE ALTERNATIEVE REISOPTIE: Specificeer dat optimale alternatieven aan de reiziger worden geboden, waarbij ook gebruik gemaakt wordt van andere vervoerders.**
  - ➔ **Aanbeveling 26b PROCES EN EURO'S VOOR INTEGRALE OPLOSSING VERVANGEND VERVOER: Borg het integraal kijken naar passende oplossingen in een helder proces met andere concessieverleners en houders inclusief afspraken over de financiële impact in opbrengsten en kosten**
  - ➔ **Aanbeveling 26c CONCESSIEOVERSTIJGENDE OPLOSSINGEN BENUTTEN: Borg dat bij geplande verstoringen in de eerste plaats met andere regionale concessieverleners- en houders hun (kostenefficiënte) bijdragen aan minimale hinder voor reizigers worden besproken inclusief bijpassende financiële compensatie.**
  - ➔ **Aanbeveling 26d PvA GROTE BUITENDIENSTSTELLINGEN: Borg bovendien bij grote buitendienststellingen van langer dan 3 weken of waarbij > 15.000 in- en uitstappers worden geraakt expliciet de samenwerking met de wegbeheerder, de concessieverlener en vervoerder van het regionaal openbaar vervoer en de reizigersorganisaties.**
  - ➔ **Aanbeveling 26e ZORGPLICHT ZEER GROTE VERSTORINGEN: Borg dat de concessiehouder ook bij zeer grote verstoringen zich inspant om de reizigers vervangend vervoer te bieden, in het bijzonder waar deze verstoringen door de concessiehouder zelf veroorzaakt worden.**
- De reiziger heeft ook baat bij goed **materieel**. Daar valt op dat de stiltecoupé niet is opgenomen (in artikel 41) als verplichting, evenals dataveiligheid bij USB-punten. Daarnaast is het comfort van de zitplaatsen in sprinters die voor langere afstanden ingezet worden een punt van aandacht. Op het gebied van reinheid en werkende toiletten zijn - opvallend genoeg- minimale eisen gedefinieerd (bijlage 1). Ook voor wat betreft de uitgezonderde treinseries op het gebied van toegankelijkheid verdient het aanbeveling om hier een concreet jaartal aan te hangen, aangezien dit in regionale treindiensten al geheel zelfstandig toegankelijk is gemaakt. Voorts wordt aanbevolen te verwijzen naar de Europese richtlijnen in hoogte en breedte van de vloerhoogte en perron.
  - ➔ **Aanbeveling 27a INGROEIPAD NIET TOEGANKELIJKE TREINEN: stel concrete eisen voor realisatie inclusief een ingroeipad vast voor de nog niet toegankelijke treinseries.**

- **Aanbeveling 27b TOEGANKELIJKHEID VOLGENS EU-EISEN: verwijs qua toegankelijkheid naar de Europese richtlijnen.**
- **Aanbeveling 27c SCHONE TREINEN: Stel nadere eisen aan de reinheid met bijzondere aandacht voor (werkende) toiletten.**

#### 4. Faciliteren van ontwikkeling van knooppunten, zeker ook vanuit maatschappelijk oogpunt

Het komt er op aan de maatschappelijke functies van hubs/knooppunten (gebiedsontwikkeling, gebiedsontsluiting) te faciliteren. De grootschalige ontwikkeling van stations vindt voornamelijk plaats daar waar de meeste reizigers komen. Om tot een hoger klantoordeel in het OV te komen over de gehele breedte, is ook de ontwikkeling van kleinere stations en knooppunten (waar deels alleen regionale vervoerders rijden) een belangrijke maatschappelijke opgave waarvoor meer aandacht nodig is. De sturing op de ontwikkeling van stationsknooppunten valt (op enkele uitgezondere thema's zoals reisinformatie en sociale veiligheid na) buiten de scope van dit PvE. Het voornemen van IenW is om met de **Stationsagenda** de sturing op stations toekomstbestendig te maken. De scheiding die aangebracht wordt tussen de HRN-vervoersconcessie enerzijds en de stationsagenda als sturingsinstrument voor het stationsdomein onderstreept de onderscheidende rol die NS Reizigers en NS Stations daarin heeft. Het benadrukt tevens het belang van een visie van het Rijk op de toekomstige ordening van het spoor inclusief stations na de komende HRN-concessie. Een groot aantal verantwoordelijkheden die voorheen in de HRN-concessie werden voorzien, zullen moeten worden overgeheveld naar deze Stationsagenda. Wij zouden het wenselijk vinden om de inhoud van de Stationsagenda inclusief onderliggende sturingsafspraken tussen IenW enerzijds en NS Stations en ProRail Stations anderzijds duidelijk te hebben, voordat de concessieovereenkomst wordt opgesteld om zo te voorkomen dat er hiaten ontstaan. Voor reizigers is het van belang dat er spoedig duidelijkheid komt over de rol van de beoogde concessiehouder waar het gaat om (exploitatie van) **fietsenstallingen** en het **aanbod van deelmobiliteit en marktopening voor andere aanbieders** dan de beoogde concessiehouder. Fietsenstallingen maken integraal onderdeel uit van knooppuntvoorzieningen, waar ook de exploitatie bij hoort. Voor een concurrerend aanbod voor reizigers is het wenselijk om in de deelmobiliteit een einde te maken aan verworven monopolies van NS (onder meer in stallingen).

- **Aanbeveling 28a VISIE OP MARKTORDENING: Zorg vóór 2025 voor een heldere visie uit op de sturing en ordening van het spoor en stations voor de navolgende concessieperiode.**
- **Aanbeveling 28b HUIDIGE STATIONSTAKEN VASTLEGGEN: Borg dat in de Stationsagenda en onderliggende afspraken alle huidige relevante taken, onder meer over exploitatie van fietsenstallingen, aanbod van deelmobiliteit (waaronder OV-fiets) én marktopening voor andere aanbieders, zijn overeengekomen vóórdat de concessieovereenkomst tot stand komt.**

De **categorisering van stations** (artikel 4 en bijlage 4) levert diverse vragen op. Onvoldoende duidelijk is hoe deze onderverdeling tussen grote en 'overige stations' tot stand is gekomen, aangezien hier ook belangrijke IC-stations tussen zitten (bijv. Almelo, Den Haag Laan van NOI, Deventer, Lelystad-Centrum, Roermond en Venlo). Onduidelijk is ook welke implicaties deze indeling mogelijk heeft voor het bedienings-, kwaliteits- en serviceniveau.

- **Aanbeveling 29 DEFINIEER STATIONSCATEGORISERING BETER: verhelder de definitie van grote en andere 'overige' stations en maak eventuele implicaties voor bediening, kwaliteit en service transparant.**

We zijn blij dat het **serviceniveau op stations** (artikel 20) van 2019 uitgangspunt is. Tegelijk mag de vervoerder zelf bepalen wat het serviceniveau op stations is. Opvallend is namelijk dat het huidige niveau al lager is (bijvoorbeeld in Dordrecht en Gouda) dan waarin in 2019 voorzien werd. Opvallend is ook dat geen overleg met andere vervoerders of regionale concessieverleners voorzien is bij aanpassingen op stations (zelfs niet waar de beoogde concessiehouder andere treinvervoerders 'tegenkomt'). Voor de reiziger is het logisch dat zij op één punt terecht kunnen met vragen over het OV en NS dus verplicht wordt om op stations de service richting de reiziger te bundelen met andere vervoerders (regionale trein en BTM) op dat stationsknooppunt.



→ **Aanbeveling 30 HELDER SERVICENIVEAU VOOR REIZIGER: Verhelder de eis aan minimaal serviceniveau én schrijf afstemming en samenwerking tussen concessieverleners voor als eis.**

**Tot slot**

Gelukkig werken we nauw samen om de reiziger het beste OV te bieden. Het is goed om ook in de HRN-concessie en in de vraagstukken op het gebied van marktordening nauw en gezamenlijk op te trekken. De afgelopen jaren hebben we daar met plezier onze bijdrage aan geleverd. Als samenwerkingsverband DOVA en IPO zetten wij ons samen met alle provincies, vervoerregio's en de G4 ook de komende tijd graag in om onze bijdrage te leveren om de ambities uit het Toekomstbeeld OV en om de concrete vertaling naar de HRN- en circa 40 andere regionale OV-concessie te maken. Onze ervaring met in- en aanbesteding en concessieverlening stellen we daarvoor desgewenst dan ook met plezier beschikbaar.

We wensen jullie veel succes bij de verdere uitwerking van het ontwerp-PvE tot een ontwerp-concessie. We zijn blij dat ons dan nogmaals de mogelijkheid geboden wordt om daarop te reageren. Uiteraard zijn wij graag bereid over deze reactie door te spreken of om eventuele onduidelijkheden te verhelderen.

Met vriendelijke groet, namens de provincies en vervoerregio's,

Jan van Selm  
Directeur  
Samenwerkingsverband DOVA