



## PROGRAMMA VAN EISEN

### UITGANGSPUNTEN EN ONDERWERPEN VERVOERCONCESSIE HOOFDRAILNET 2015 TOT 2025

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

Plesmanweg 1-6  
Den Haag  
Postbus 20901  
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000  
F 070-456 1111

**Datum**

Januari 2013

**Ons kenmerk**

IENM/BSK-2013/7308

#### 1. INLEIDING

Op dit moment worden jaarlijks circa 16 miljard reizigerskilometers afgelegd over het hoofdrailnet. Dagelijks betreft dit ruim 1 miljoen treinreizigers. Daarmee heeft het spoor een belangrijke bijdrage in de invulling van de mobiliteitsbehoefte. De nieuwe vervoerconcessie moet dan ook een goede set met eisen bevatten die stuurt op een verbetering voor de reizigers.

De Wet personenvervoer 2000 bepaalt dat voorafgaand aan de verlening van een concessie voor het hoofdrailnet een programma van eisen wordt opgesteld. Voorliggend programma van eisen beschrijft de uitgangspunten voor de nieuwe concessie voor het hoofdrailnet 2015-2025 en de onderwerpen die in het proces van concessieverlening worden uitgewerkt en afgewogen vanuit het perspectief van de reizigers. Op deze wijze is voorafgaand aan concessieverlening het gesprek met de Tweede Kamer hierover mogelijk. De vertaling naar meer gedetailleerde eisen vindt plaats in het proces naar (een ontwerp) van de concessie. Ook wordt in dit proces onder meer de uitwerking van de Lange Termijn Spooragenda, waaronder de verbeteraanpak naar aanleiding van het programma voor het winterweer en de verbeter slag voor de veiligheid, betrokken. Het ontwerp van de concessie wordt in de Eerste en Tweede Kamer voorgehangen (conform de vereisten in de Wet personenvervoer 2000), met ruimte voor de Kamers om hierop te interveniëren. Daadwerkelijke verlening van de concessie vindt plaats na deze voorhang.

In de nieuwe vervoerconcessie worden de treindiensten op de HSL-Zuid toegevoegd aan het hoofdrailnet. De voorwaarden voor de HSL blijven zoveel mogelijk conform de huidige vervoerconcessie voor het hogesnelheidsnet (meer specifiek is dit aangeduid in de brief aan de Tweede Kamer over de HSA-problematiek en het conceptbeleidsvoornemen hoofdrailnet van 18 november 2011, Kamerstuk 22026, nr. 343).

Onderstaand worden kort de doelen van het spoorbeleid en het publieke belang omschreven. Daarna volgen de uitgangspunten en de eisen aan de houder van de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet.

#### 1.1 Hoofdoelen spoorbeleid en publiek belang

In het openbaar vervoer moeten de reizigers centraal staan. Vertrekkend vanuit de wensen van de klanten, de huidige operationele prestaties op het spoor, de kaders vanuit de Structuurvisie Infrastructuur en Ruimte en de verwachte trends

in de maatschappij, is een eerste uitwerking gemaakt van de Lange Termijn Spooragenda (brief van 5 oktober 2012, Kamerstuk 29 984, nr. 313).

De agenda bevat als hoofddoelstelling: *de kwaliteit van het spoorproduct verbeteren zodat reiziger en verlader de trein in toenemende mate als een aantrekkelijke vervoersoptie beschouwen.*

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Datum**  
Januari 2013

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2013/7308

De doelstelling is uitgewerkt in de volgende onderliggende doelen:

| Aantrekkelijk product voor de klant   | Kwaliteit spoorstelsel  | Capaciteit spoorstelsel  |
|---|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Verbeteren van de 'deur-tot-deur' reistijd</li><li>2. Verbeteren van het reisgemak</li><li>3. Verbeteren van de reisinformatie</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>4. Verhogen van de veiligheid</li><li>5. Verbeteren van de betrouwbaarheid</li><li>6. Borgen van de leidende positie als duurzaam transportmiddel</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>7. Ruimte bieden aan de groei van het reizigersvervoer</li><li>8. Ruimte bieden aan de groei van het goederenvervoer</li></ol> |

De Spooragenda is voor consultatie voorgelegd aan belanghebbenden en wordt in januari 2013 aan de Tweede Kamer gestuurd. Het hoofddoel en de onderliggende doelen worden hierna nader uitgewerkt en vertaald naar operationele doelstellingen. Parallel wordt bepaald hoe het portfolio van projecten en programma's bijdraagt aan de doelen en worden deze waar nodig herijkt. Ook wordt het sturingsarrangement herzien, zodat gericht op de realisatie van ambities en doelen gestuurd kan worden.

Er zijn verschillende instrumenten om beleidsdoelstellingen en belangen te realiseren. De vervoerconcessie borgt met name het *publieke belang* van de bereikbaarheid van met name de grote steden en economische kerngebieden (de belangrijke werkcentra en woongebieden), in het bijzonder gedurende de spits, en de bereikbaarheid van, tussen en binnen de landsdelen. Daarnaast heeft de concessie tot doel te zorgen voor de kwaliteit voor de reiziger en de betaalbaarheid van het treinproduct. Op deze wijze wordt ook voor reizigers die geen alternatief hebben een basisniveau van bereikbaarheid gegarandeerd.

Daarmee heeft de nieuwe vervoerconcessie ook een belangrijke rol in het realiseren van bovengenoemde doelen uit de Lange Termijn Spooragenda (met uitzondering van doel 8).

## **1.2 Van sturing in huidige naar sturing in nieuwe concessie**

De huidige concessie vormt op hoofdlijnen het uitgangspunt voor de nieuwe vervoerconcessie. Een deel van de eisen aan de dienstverlening aan de reiziger zal meer statisch en een deel meer dynamisch zijn. De statische eisen zijn bedoeld om gerichte eisen voor specifieke beleidsdoelen te stellen en op onderdelen een

basiskwaliteitsniveau vast te leggen. De dynamische eisen maken het mogelijk te sturen op continue verbetering.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

Het sturingsarrangement wordt verscherpt. In de sturing komt meer flexibiliteit, bijvoorbeeld de mogelijkheid om te kunnen schakelen van outputsturing op kernprestatie-indicatoren naar programmasturing indien de situatie daarom vraagt (zoals bij het winterweer het geval was). Bovendien wordt bezien waar differentiatie van prestatie-inzichten gewenst is om beter te monitoren hoe de hoofdrailnetvervoerder presteert en dichter te komen bij de beleving van de reizigers. Dit betreft bijvoorbeeld inzichten per regio of bij specifieke gebeurtenissen als verstoringen naar aanleiding van winterweer. Inzet is ook om de sturing meer te gaan richten op de samenhang tussen de prestaties van de hoofdrailnetvervoerder en de infrastructuurbeheerder. De transparantie van de hoofdrailnetvervoerder richting de concessieverlener (ten behoeve van de monitoring van de concessie-uitvoering als ook de beleidsontwikkeling) en richting derden (bijvoorbeeld de decentrale overheden) moet verbeterd worden. Meer data komen beschikbaar ten behoeve van betere producten voor de reizigers en beleidsontwikkeling.

**Datum**  
Januari 2013

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2013/7308

De sturing wordt in samenhang met de Lange Termijn Spooragenda nader uitgewerkt. De concessie zal een midterm review kennen, waarbij wordt bezien of herijking van de eisen en/of de sturing (op onderdelen) nodig is.

De hoofdrailnetvervoerder rijdt voor eigen rekening en risico en betaalt een concessieprijs aan IenM. Het hoofdrailnet dient efficiënter te worden, waarbij grote besparingen worden gerealiseerd (€ 160 miljoen per jaar vanaf 2015 voor de infrastructuurbeheerder en de hoofdrailnetvervoerder). Daarnaast draagt de hoofdrailnetvervoerder substantieel bij aan de oplossing van de HSA-problematiek.

Aanscherpingen in de concessie zijn noodzakelijk om binnen de komende concessieperiode de kwaliteit van het spoorproduct te verbeteren zodat de reiziger de trein in toenemende mate als aantrekkelijke vervoersoptie beschouwt. Dit programma van eisen heeft als focus de kwaliteit voor de reizigers.

## **2. UITGANGSPUNTEN EN EISEN AAN DE CONCESSIEHOUDER**

De hoofdrailnetvervoerder heeft een grote maatschappelijke verantwoordelijkheid. De hoofdrailnetvervoerder moet de publieke taak goed invullen. Voor een continue verbetering van de dienstverlening moet de hoofdrailnetvervoerder de basisvereisten goed op orde hebben (betrouwbaarheid en veiligheid) en tevens anticiperen op actuele ontwikkelingen in de marktvrage en de behoefte van de klanten door het nemen van initiatieven en het doen van investeringen. In zijn denken en handelen staan de reizigers centraal. Dit vraagt ook om goede betrokkenheid van de consumentenorganisaties. De Wet personenvervoer 2000 kent daartoe bepalingen, die conform de huidige praktijk nader worden gespecificeerd in de vervoerconcessie.

De hoofdrailnetvervoerder dient actief mee te werken aan het optimaliseren van het totale spoorstelsel waarin de aantrekkelijkheid van het product voor de klant, de kwaliteit van het spoorstelsel en de capaciteit van het spoorstelsel in balans moeten zijn binnen het beschikbare budget. De hoofdrailnetvervoerder zoekt op positieve wijze de samenwerking met de infrastructuurbeheerder en andere vervoerders. Dit ook in het belang van een goed product voor de reizigers. Wanneer (sectorbrede) plannen zijn vastgesteld, zorgt de hoofdrailnetvervoerder voor realisatie van zijn deel en voelt zich medeverantwoordelijk voor realisatie van het totaal. Daarnaast heeft de hoofdrailnetvervoerder als grootste vervoerder een bijzondere positie in de openbaar vervoer markt. De hoofdrailnetvervoerder werkt waar relevant mee aan het beslechten van discussies die betrekking hebben op het functioneren van die markt.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Datum**  
Januari 2013

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2013/7308

Ook heeft de vervoerder als de enige exploitant op het hoofdrailnet een bijzondere positie. Dat vraagt transparantie van gegevens en van gemaakte keuzen.

De hoofdrailnetvervoerder heeft de plicht ervoor te zorgen dat:

- met het aangeboden vervoer het publieke belang van het personenvervoer per trein is gewaarborgd en het aangeboden vervoer bijdraagt aan de bereikbaarheid van met name de grote steden en economische kerngebieden, in het bijzonder gedurende de spits, en bijdraagt aan de bereikbaarheid van, tussen en binnen de landsdelen;
- het aangeboden vervoer gericht is op het faciliteren van reizigersgroei;
- de reizigers een goede deur-tot-deur reis kunnen maken;
- de treinen toegankelijk zijn voor een ieder;
- in de treinen en op de stations een verantwoorde mate van veiligheid voor reizigers en personeel is gewaarborgd;
- de treinen op tijd rijden;
- de reizigers goed worden geïnformeerd, ook bij verstoringen;
- de reiziger een redelijke kans heeft op een zitplaats;
- aan de reiziger op stations en in treinen een adequaat serviceniveau wordt geboden, waaronder onder meer comfort en reinheid van treinen en stations wordt verstaan;
- het aangeboden vervoer duurzaam wordt uitgevoerd.

Onderstaand worden deze zorgplichten waar relevant nader gespecificeerd. Ook andere onderwerpen komen hierbij aan de orde. De eisen zijn geclusterd naar:

1. Veiligheid en betrouwbaarheid (doelen 4 en 5 van de Spooragenda);
2. Mobiliteit (doelen 1 en 7 van de Spooragenda);
3. Kwaliteit en duurzaamheid (doelen 1, 2, 3 en 6 van de Spooragenda);
4. Betaalbaarheid en vervoerbewijzen (doel 2 (deels) van de Spooragenda).

Wanneer tijdens de uitwerking van de concessie nog belangrijke zaken opkomen, worden deze meegenomen.

## 2.1 Veiligheid en betrouwbaarheid

Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu

### *Veiligheid*

Veiligheid op en rond het spoor voor reizigers, treinpersoneel, omwonenden en spoorpersoneel vormt een belangrijk verbeterpunt. Het kunnen maken van een veilige reis is een basisbehoefte van de klant. Het is belangrijk dat reizigers veilig zijn en zich veilig voelen wanneer ze met de trein reizen. Hetzelfde geldt voor het personeel dat bij de hoofdrailnetvervoerder werkzaam is.

Datum  
Januari 2013

Ons kenmerk  
IENM/BSK-2013/7308

Veiligheid is met name vastgelegd in wet- en regelgeving. Het spoorbeleid richt zich daarbij ook op goede samenwerking op de raakvlakken van verantwoordelijkheden. De komende tijd wordt ingezet op een verbeteringslag ten aanzien van de veiligheid. Mede op basis van deze ontwikkeling worden nadere eisen in de regelgeving of de vervoerconcessie en uitvoering van de maatregelen uit het verbetertraject verwacht. Deze eisen en maatregelen zijn nu niet allemaal in detail te benoemen, maar afhankelijk van de lopende trajecten. Van de hoofdrailnetvervoerder wordt verwacht dat in de concessieperiode invulling wordt gegeven aan de nog in ontwikkeling zijnde eisen en maatregelen.

Naar verwachting zal de nieuwe concessie eisen bevatten ten aanzien van de implementatie van ERTMS. Dit mede op basis van de in de kabinetsreactie op het rapport van de commissie Kuiken (8 juni 2012, Kamerstuk 32707, nr. 16) aangekondigde Roadmap en het Regeerakkoord. Van de hoofdrailnetvervoerder wordt met name medewerking aan de uitvoering van de beslissing(en) van het ministerie van IenM verwacht, waarbij financiële afspraken zullen worden gemaakt over de implementatie van ERTMS in het treinmaterieel voorafgaand aan de ingangsdatum van de nieuwe concessie.

Voor sociale veiligheid voor reizigers en personeel in de treinen en op de stations dient de hoofdrailnetvervoerder ten minste het huidige goede niveau te handhaven en te streven naar verbetering door het nemen van gerichte maatregelen. Daarbij wordt gekeken of de prestaties meer gedifferentieerd inzichtelijk gemaakt moeten worden.

### *Betrouwbaarheid*

Reizigers moeten kunnen vertrouwen op de dienstverlening. Een betrouwbare dienstverlening is een van de basisbehoeften van de reizigers. De ambitie is onder (vrijwel) alle omstandigheden betrouwbaar vervoer te leveren.

In het winterweerprogramma zijn diverse maatregelen opgenomen om de prestaties van het spoorstelsel in de winter te verbeteren. Zoals aangekondigd in de brief met het programma voor het winterweer (8 juni 2012, Kamerstuk 29984, nr. 306), wordt ook een algehele verbeteraanpak uitgewerkt waarin het samenspel van infrastructuur, materieel, personeel en het logistieke plan, en de be- en bijsturing geoptimaliseerd worden vertrekkend vanuit het perspectief van de reizigers. Doel van deze aanpak is om het aantal storingen en de impact van die storingen op de treindienst te verminderen. De hoofdrailnetvervoerder is geëngageerd aan implementatie van de uitkomsten van deze verbeteraanpak. De nieuwe vervoerconcessie zal een of meer indicatoren voor betrouwbaarheid bevatten, de jaarlijkse uitwerking vindt plaats in het vervoerplan.

In de dagelijkse uitvoering van de dienstregeling wordt onder andere gestuurd op betrouwbaarheid door de (reizigers)punctualiteitindicatoren. De hoofdrailnetvervoerder zal zich moeten inzetten voor een verdere verbetering van het klantoordeel.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Datum**  
Januari 2013

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2013/7308

## **2.2 Mobiliteit**

Om ook in de toekomst een verbeterde mobiliteit en bereikbaarheid te garanderen is het van belang dat het aangeboden vervoer de groei in reizigersvraag en de veranderende mobiliteitspatronen faciliteert. Voor een goede bereikbaarheid voor de reizigers is het van belang de hele keten in beschouwing te nemen.

### *Aangeboden vervoer*

De hoofdrailnetvervoerder biedt de vervoerdiensten aan op de infrastructuur die verbonden is met het hoofdrailnet. De reikwijdte van dit hoofdrailnet is gelijk aan het huidige hoofdrailnet met uitzondering van de treindienst Zwolle-Enschede en van de naar verwachting te decentraliseren stoptreindiensten Roermond-Maastricht Randwyck en Sittard-Heerlen.

De hoofdrailnetvervoerder moet met het aangeboden vervoer bijdragen aan de bereikbaarheid van de grote steden en de economische kerngebieden en de bereikbaarheid van, tussen en binnen de landsdelen. Het aangeboden vervoer op het hoofdrailnet heeft niet alleen een landelijke, maar ook een regionale functie. Het hoofdrailnet is de ruggengraat van het onderliggende regionale openbaar vervoer.

Het aangeboden vervoer moet aansluiten op de vraag van de reizigers en de bijbehorende landelijke en regionale vervoerstromen die er nu zijn en die te verwachten zijn. De dienstregeling is daarmee dynamisch. De hoofdrailnetvervoerder dient wijzigingen van de dienstregeling vanuit de reizigers te motiveren. Ook moet de dienstregeling aansluiten op de spoorfilosofie die wordt uitgewerkt in het kader van de Lange Termijn Spooragenda.

In verband met de bereikbaarheid en het spoorvervoer als ruggengraat van het systeem biedt de hoofdrailnetvervoerder een minimale bediening van twee keer per uur per richting voor de 'grote' stations en van twee keer per uur per richting in ieder geval tot 20.00 uur op werkdagen voor de 'overige' stations.

Naast het vastleggen van landelijke minimale bedieningsniveaus en de match tussen vraag en aanbod borgt de concessie specifiek de voorkeursbeslissing van het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS) (brief van 4 juni 2010, Kamerstuk 32404, nr. 1). De hoofdrailnetvervoerder dient PHS (inclusief OV-SAAL) te exploiteren. Gebaseerd op de IenM-begroting 2013 is het op het spoor vanaf 2020 mogelijk om 'spoorboekloos' te reizen op de corridors met de 'dikste' stromen tussen de belangrijkste stedelijke regio's in Nederland (6 Intercity's en 6 Sprinters per uur op de drukste trajecten in de brede Randstad). De vervoerder verhoogt fasegewijs de frequenties, waarbij de timing afhankelijk is van de uitvoering van de infrastructurele maatregelen en de marktontwikkeling.

De hoofdrailnetvervoerder zal alles wat in zijn bereik ligt ondernemen om de marktontwikkeling positief te beïnvloeden.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

Wanneer wijzigingen voordoen in de aanleg van spoor als gevolg van de bezuinigingen in aanvulling op het Regeerakkoord of van de herijking van de programma's en projecten aan de doelen in de Lange Termijn Spooragenda, kunnen deze van invloed zijn op bovenstaande en worden deze betrokken in het proces van concessieverlening dan wel in de uitvoering van de concessie.

**Datum**  
Januari 2013

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2013/7308

De HSL-Zuid wordt toegevoegd aan het hoofdrailnet. Dit betekent dat de hoofdrailnetvervoerder integrale treindiensten aan kan bieden die (deels) over de HSL-Zuid rijden. De reistijden binnen en buiten de Randstad zouden hiermee worden verkort, waarbij een alternatief via conventioneel spoor moet blijven bestaan. Voorwaarde is dat dit geen extra infrastructurele maatregelen vergt en het bedieningspatroon van de HSA-diensten niet negatief beïnvloedt.

#### *Keten*

Een verbetering van de deur-tot-deur reistijd en het deur-tot-deur reisgemak zijn gewenst. De verantwoordelijkheid voor de keten is verdeeld over verschillende partijen. Om de keten te versterken is het wenselijk dat de dienstregelingen en de dienstverlening van de verschillende vervoerders beter worden afgestemd en vervoerders daartoe samenwerken. Het hoofdrailnet is de ruggengraat van het stelsel. Van de hoofdrailnetvervoerder wordt verwacht dat hij proactief werkt aan goede aansluiting op andere modaliteiten/vervoerders.

De vervoerconcessie krijgt een zorgplicht keten, die de hoofdrailnetvervoerder aanspreekt op zijn rol in de keten. De hoofdrailnetvervoerder dient op basis hiervan concrete stappen te zetten om de reiziger soepel door de keten te laten bewegen. Dit betreft alle aspecten die relevant zijn voor de reizigers om met verschillende vervoerders en modaliteiten te kunnen reizen, zoals bijvoorbeeld de informatievoorziening en de verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen. De uitwerking van deze zorgplicht vindt plaats in de vervoerplannen, waardoor zichtbaar wordt wat de hoofdrailnetvervoerder doet en ook op actuele thema's kan worden ingespeeld. Ook zal de hoofdrailnetvervoerder op basis van de zorgplicht keten zijn rol in het faciliteren van het voor- en natransport inzichtelijk moeten maken. Dit betreft alle vormen van voor- en natransport, zoals bijvoorbeeld de fiets en de auto. Ook hier hebben meerdere partijen een verantwoordelijkheid. Daarnaast zal de vervoerconcessie eisen dat de fietsenstallingen bij stations die in beheer zijn bij de hoofdrailnetvervoerder open zijn van een kwartier voor tot een kwartier na de eerste en laatste trein. Dit zal ook voor nieuwe bij de hoofdrailnetvervoerder in beheer komende stallingen het geval zijn.

Om de afstemming tussen het vervoer op het hoofdrailnet en het regionale openbaar vervoer te verbeteren en om de decentrale overheden te betrekken bij keuzes ten aanzien van het aangeboden vervoer, zal de hoofdrailnetvervoerder de samenwerking opzoeken. Partijen dienen vanuit de doelstellingen voor het faciliteren van de vraag van reizigers het gesprek te voeren. De hoofdrailnetvervoerder dient dit tijdig en transparant te doen op een moment dat dit invloed kan hebben op de dienstregeling. Wanneer ingebrachte wensen niet kunnen worden uitgevoerd, dient de hoofdrailnetvervoerder onderbouwd te

motiveren waarom niet. Hierbij hanteert de hoofdrailnetvervoerder onder meer het afwegingskader zoals dat nu wordt opgesteld in de Lange Termijn Spooragenda. Nadere uitwerking van de bepalingen in de concessie over de invloed van de decentrale overheden vindt in het proces van concessieverlening plaats. Hierover voert IenM overleg met de decentrale overheden.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Datum**  
Januari 2013

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2013/7308

De informatievoorziening in de keten en het uniform maken van vervoerbewijzen dragen bij aan een verbetering van het reisgemak. Deze elementen worden behandeld in paragraaf 2.3 en 2.4. De verbetering van de reistijd op het spoor staat in paragraaf 2.3.

#### *Grensoverschrijdend vervoer*

De hoofdrailnetvervoerder krijgt de verplichting de grensoverschrijdende verbindingen die hij nu zelf rijdt of waaraan hij financieel bijdraagt in stand houden (waarbij rekening moet worden gehouden met het feit dat hij mede afhankelijk is van andere partijen).

De hoofdrailnetvervoerder krijgt een zware inspanningsverplichting voor een grensoverschrijdende ontwikkeling van het treinverkeer, waaronder betere aansluiting op buitenlandse hogesnelheidstreinen (enkele HSL-stations net over de grens (Aken, Luik, Düsseldorf en Antwerpen)). Hierbij dient de hoofdrailnetvervoerder zoveel als mogelijk of gewenst te streven naar Intercity-kwaliteit.

De vervoerder op het hoofdrailnet is voor de mogelijkheden mede afhankelijk van buitenlandse spoorautoriteiten en beschikbaarheid van capaciteit. De vervoerder zal op transparante en constructieve wijze overleggen over de gewenste invulling van de grensoverschrijdende verbinding met de betrokken regio's, zoekt overeenstemming met het buitenland, komt tot samenwerking met de buitenlandse vervoerder en tot een verdeling van de kosten en opbrengsten. IenM zal waar nodig proactief contact zoeken met relevante overheden en vervoerders over de grens.

De hoofdrailnetvervoerder zal ook goede voorzieningen treffen om de reizigers gemakkelijk gebruik te laten maken van grensoverschrijdende verbindingen.

#### *Bedieningsperiode / nachtnet*

De hoofdrailnetvervoerder blijft het huidige nachtnet tussen Rotterdam-Den Haag-Leiden-Schiphol-Amsterdam-Utrecht bedienen, dit wordt vastgelegd in de nieuwe vervoerconcessie. Daarnaast dient de hoofdrailnetvervoerder te blijven zoeken naar mogelijke kansrijke initiatieven voor het uitbreiden van het nachtnet, waarover afspraken met decentrale overheden worden gemaakt. Op vrijdag en zaterdag zal de laatste reguliere Intercity vanaf Rotterdam, Den Haag, Leiden, Utrecht, Amersfoort en Amsterdam rond 1.00 uur (of zoveel later als deze nu vertrekt) rijden naar het eerstvolgende Intercitystation.

#### *Vervangend vervoer*

De reiziger zal ook in verstoorde situaties zoveel en zo goed als mogelijk moeten worden vervoerd. De hoofdrailnetvervoerder dient binnen 60 minuten nadat de verstoring optreedt, gezorgd te hebben voor vervangend vervoer. Het vervangend



vervoer kan per bus of per trein via een alternatieve route gaan. Daarbij dient de hoofdrailnetvervoerder op grote knopen ook goede afspraken te maken met de stad- en streekvervoerders. Omdat er op het hoofdrailnet vaak sprake is van grote aantallen reizigers en daarmee een zeer grote businzet, zal de hoofdrailnetvervoerder tijdens de spits de inzet van het vervangend busvervoer binnen 60 minuten aanvragen, maar hoeft hij deze pas na 75 minuten op de gewenste sterkte te hebben. Daarnaast geldt dat, indien reizigers stranden (bijvoorbeeld door vertraging of het uitvallen van de laatste trein), zij in principe naar hun eindbestemming in Nederland worden gebracht. De hoofdrailnetvervoerder ontwikkelt in het kader van het winterweer scenario's voor de prioritering van de inzet van bussen, omdat het bij langdurige, grootschalige verstoringen niet mogelijk is alle gestrande reizigers met bussen te vervoeren.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Datum**  
Januari 2013

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2013/7308

Bij vertragingen kunnen reizigers aanspraak maken op compensatie. De hoofdrailnetvervoerder hanteert op het hoofdrailnet ten minste de geld terug bij vertraging regeling zoals hij deze voor het huidige hoofdrailnet hanteert.

#### *Nieuwe stations*

Nieuwe stations kunnen een rol spelen bij de ontsluiting van nieuwe woon- en werkcentra en bij de aansluiting met regionaal vervoer. De hoofdrailnetvervoerder levert maatwerk per station door inzicht te geven in de voordelen van een stop op een nieuw station als ook de gevolgen voor de bestaande reizigers. De hoofdrailnetvervoerder zorgt voor goede afstemming met decentrale overheden, waarbij ook een tijdige en transparante uitwisseling van benodigde vervoerkundige en financiële informatie hoort. De beleidslijn nieuwe stations bepaalt dat voordat het ministerie van IenM een besluit neemt over de aanleg van een nieuw station, de vervoerder een bedieningsgarantie levert. Wanneer tot de aanleg van een station aan het hoofdrailnet is besloten, borgt de concessie de plicht tot bedienen.

#### *Samenloop*

De hoofdrailnetvervoerder accepteert de samenloop die bestaat tussen diensten op het hoofdrailnet en de diensten vanuit de huidige en toekomstige regionale concessies.

Na ingang van de huidige concessie is op sommige samenloopbaanvakken de bediening uitgebreid (bijvoorbeeld de frequentie) en er zijn extra samenloopbaanvakken ontstaan. In de nieuwe concessie dient de hoofdrailnetvervoerder deze samenloop te accepteren als basis. Hierbij wordt ruimte gehouden om gedurende de concessieperiode nieuwe samenloop toe te staan (door het laten doorrijden van bestaande regionale treindiensten). Dit is maatwerk waarbij goed vanuit de belangen van enerzijds de reizigers in de regionale treindienst en anderzijds de hoofdrailnetreizigers moet worden gezien hoe hiermee om te gaan. Van de hoofdrailnetvervoerder wordt daarbij een constructieve en transparante opstelling verwacht in het overleg met de regionale partijen, zodat de effecten goed worden geanalyseerd. Het ministerie van IenM neemt als concessieverlener op basis van de inzichten uiteindelijk de beslissing over het toestaan van nieuwe samenloop.

Daarnaast ontstaat samenloop door decentralisatie van de treindienst Zwolle-Enschede en naar verwachting door decentralisatie van de stoptreindiensten Roermond-Maastricht Randwyck en Sittard-Heerlen. Van de hoofdrailnetvervoerder wordt verwacht dat hij na decentralisatie van stoptreindiensten in goede samenwerking met de regionale vervoerder de reizigers bedient. De concessie zal hier ook eisen aan stellen, bijvoorbeeld als het gaat om het aanbieden van gezamenlijke reisinformatie. Daarnaast dient de hoofdrailnetvervoerder gegevens te leveren ten behoeve van de monitoring van de effecten van decentralisatie.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Datum**  
Januari 2013

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2013/7308

### **2.3 Kwaliteit en duurzaamheid**

De kwaliteitbeleving van de reizigers is van groot belang. De hoofdrailnetvervoerder dient zich te richten op de wensen van de verschillende reizigersgroepen. Reizigers verdienen een veilig en betrouwbaar spoor. Dé reiziger bestaat niet, maar voor de verschillende reizigersgroepen spelen snelheid, gemak, toegankelijkheid en comfort in meer of mindere mate een belangrijke rol in het gebruik van het spoor.

In de prestatie-indicatoren zullen de reizigers de voornaamste focus zijn. Voor de prestaties geldt in principe jaarlijkse verbetering. Metingen vinden plaats met representatieve meetsystemen. Een aantal relevante prestaties, waaronder punctualiteit, dient de hoofdrailnetvervoerder ook meer gedifferentieerd inzichtelijk te maken.

Vanuit haar maatschappelijke verantwoordelijkheid dient de hoofdrailnetvervoerder ook tijdens de looptijd van de concessie in te spelen op ontwikkelingen en actuele wensen van de verschillende reizigers. Daarom wordt in de nieuwe vervoerconcessie ook de mogelijkheid gezien om actuele thema's te betrekken in de sturing. De wijze waarop wordt nader uitgewerkt in het proces van concessieverlening.

De onderwerpen (sociale) veiligheid en betrouwbaarheid/op tijd rijden worden behandeld in paragraaf 2.1.

#### *Reisinformatie*

De hoofdrailnetvervoerder moet reizigers juiste, frequente, tijdige, consistente en actuele reisinformatie bieden. Het is een basisbehoefte van de reizigers om door middel van een goede informatie handelingsperspectief te hebben, ook in het geval van verstoringen.

De hoofdrailnetvervoerder moet inzetten op een forse verbetering van de reisinformatie in situaties van verstoring. Dat betekent dat de vervoerder en de infrastructuurbeheerder samen, niet alleen ten behoeve van een hogere betrouwbaarheid maar ook ten behoeve van betere reisinformatie, moeten inzetten op verbetering van de be- en bijsturing. De kwaliteit van de reisinformatie hangt af van de input uit de be- en bijsturingsystemen. Ook wanneer een ernstig verstoorde situatie is ontstaan, moet de reisinformatie beter. Dit onder andere door het snel, transparant en met een bepaalde regelmaat

communiceren over de oorzaak van de situatie, de verwachte hersteltijd en mogelijke alternatieve reisadviezen. In de concessie zullen nadere eisen aan informatievoorziening bij verstoringen worden opgenomen mede afhankelijk van de voortgang die is geboekt met de optimalisatie van de be- en bijsturing. De hoofdrailnetvervoerder wordt met de concessie gecommitteerd aan de implementatie van de uitkomsten van de verbeteraanpak.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Datum**  
Januari 2013

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2013/7308

Voor een goede benutting van het mobiliteitssysteem en het faciliteren van de gebruiker in de keten draagt de hoofdrailnetvervoerder bij aan goed toegankelijke en integrale reisinformatie over het eigen treinproduct en de OV-keten (hier ligt ook een relatie met het aanleveren van brongegevens in het kader van NDOV). Niet alleen voorafgaand aan de reis, maar ook tijdens. En zowel statisch als dynamisch. Verdergaande samenwerking met andere betrokken partijen is van belang.

#### *Toegankelijkheid*

De hoofdrailnetvervoerder maakt het spoorstelsel zo toegankelijk mogelijk, ook voor reizigers met een functiebeperking.

De hoofdrailnetvervoerder zorgt voor een snellere aanpassing van treinen waar dit technisch reëel, financieel haalbaar en proportioneel is. Alle treinen die door of ten behoeve van de hoofdrailnetvervoerder worden aangeschaft zijn zelfstandig toegankelijk, ook voor reizigers in een rolstoel of scootmobiel. Het Sprinter-materieel is vanaf 2025 zelfstandig toegankelijk. In de tussentijd verbetert de hoofdrailnetvervoerder zo mogelijk de zelfstandige toegankelijkheid van Sprinters verder door een uitschuiftrede bij één deur per zijde. De hoofdrailnetvervoerder streeft er naar zo veel mogelijk op de trajecten waar geen Sprinters rijden toegankelijk Intercity-materieel als eerste in te zetten. Bij het materieel voor de diensten op de HSL-Zuid houdt de vervoerder rekening met mindervalide reizigers conform de huidige eisen in de concessie voor het vervoer op de HSL.

De hoofdrailnetvervoerder voorziet in goede, actuele informatievoorziening over de toegankelijkheid van de trein en de reis en de zelfstandige reismogelijkheden voor reizigers met een functiebeperking. Deze informatie dient ook bruikbaar te zijn voor reizigers met een visuele of auditieve beperking.

De hoofdrailnetvervoerder biedt assistentieverlening op stations. De concessie schrijft voor welke stations dit betreft om een landelijk goed dekkend stelsel van assistentieverlening te hebben. Het aantal stations waarop assistentie wordt verleend zal in overleg met belangenorganisaties vergroot worden. Waar en hoe wordt besloten op basis van de uitkomsten van een reiswensenonderzoek. De hoofdrailnetvervoerder verkort de aanmeldtijd voor assistentieverlening naar één uur en op de 7 grootste stations qua assistentieverlening tot 15 minuten. De tijden waarop telefonisch assistentie kan worden aangevraagd worden verruimd naar 24 uur per dag.

Conform het Besluit personenvervoer 2000 dient de hoofdrailnetvervoerder de begeleiders van reizigers met een functiebeperking (voorzien van een legitimatiebewijs voor gehandicapten) gratis te laten reizen. De

hoofdrailnetvervoerder dient zich in te spannen om te zorgen dat de reis van een reiziger met een begeleider zo soepel mogelijk verloopt.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

Additionele maatregelen die genoemd zijn in het plan van aanpak toegankelijkheid (30 maart 2012, Kamerstuk 33000, nr. 126) zullen waar relevant in de concessie worden geborgd.

**Datum**  
Januari 2013

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2013/7308

#### *Service, comfort en reinheid*

De hoofdrailnetvervoerder dient zijn reizigers een goede service te bieden. Streven is het verbeteren van comfort op stations en in treinen. Gedurende de uitvoering van de concessie kunnen comfortstandaarden zich verder ontwikkelen of veranderen en zal de concessie ruimte bieden om hier op in te spelen. Ook dienen de treinen en stations voldoende schoon te zijn. Voor een aangenaam verblijf van de reizigers in de treinen en op de stations is een verdere verbetering wenselijk.

#### *Zitplaatskans*

De hoofdrailnetvervoerder dient de aangeboden vervoercapaciteit af te stemmen op de vraag van reizigers. De reizigers moeten in principe met de trein mee kunnen waarvoor zij komen. Daarbij geldt dat reizigers een redelijke kans op een zitplaats moeten hebben gedurende de treinreis. De hoofdrailnetvervoerder dient dit goed te monitoren en waar structureel een mismatch is tussen vraag en aanbod additionele vervoercapaciteit in te zetten.

#### *Toiletten*

Alle treinen moeten voor 2025 een toilet hebben. In de huidige Sprinters (SLT) wordt een (voor minder validen toegankelijk) toilet ingebouwd tijdens de eerste revisie van dit materieel. De hoofdrailnetvervoerder dient een plan te leveren waaruit blijkt wanneer hij hieraan voldoet. Per 2015 is een toilet verplicht in elke Intercity en moet in elke stoptrein waarin meer dan een derde van de reizigers langer dan een half uur reist, een toilet aanwezig zijn. De hoofdrailnetvervoerder mag uitsluitend treinmaterieel met een toilet bestellen.

#### *Reïssnelheid*

Het verbeteren van de deur-tot-deur reistijd is een belangrijk streven. Dit gaat deels over het verbeteren van de aansluitingen op andere modaliteiten (zoals verwoord in paragraaf 2.2. onder *keten*) en deels over het verbeteren van de reistijd op het spoor door bijvoorbeeld het verhogen van frequenties, het gebruik maken van de maximum toegestane snelheid en het verhogen van de snelheid waar mogelijk. Mede naar aanleiding van de uitwerking van de Lange Termijn Spooragenda en het onderzoek naar de mogelijkheid van snelheidsverhoging op bepaalde baanvakken wordt bezien op welke wijze de concessie prikkels over rijnsnelheid en/of reïssnelheid en/of reistijd zal bevatten.

#### *Duurzaamheid / milieu*

Het behouden van de leidende positie van spoorvervoer als duurzaam transportmiddel is een belangrijk streven. De vervoerconcessie krijgt een zorgplicht duurzaamheid. De uitwerking van de zorgplicht vindt plaats in de vervoerplannen, waardoor zichtbaar wordt wat de hoofdrailnetvervoerder doet en ook op actuele thema's kan worden ingespeeld. Eisen ten aanzien van geluid en

milieu liggen met name vast in wet- en regelgeving. Afspraken over verminderd energiegebruik zijn opgenomen in meerjarenafspraken. Bij de specifieke invulling van deze zorgplicht wordt bezien wat aanvullend op de wet- en regelgeving wenselijk is om op de doelstelling ten aanzien van duurzaamheid te sturen.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Datum**  
Januari 2013

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2013/7308

## **2.4 Betaalbaarheid en vervoerbewijzen**

De trein moet ook voor mensen zonder alternatief beschikbaar zijn en blijven. De trein moet betaalbaar zijn en reizigers moeten er gemakkelijk gebruik van kunnen maken, ook als onderdeel van de totale OV-keten. Daarom worden ook in de nieuwe vervoerconcessie voorschriften opgenomen ten aanzien van tarieven en het elektronisch vervoerbewijs.

De nieuwe vervoerconcessie kent wederom beschermde kaartsoorten waarvan de jaarlijks toegestane tariefstijging gemaximeerd wordt. Daarnaast krijgt de hoofdrailnetvervoerder net als in de huidige vervoerconcessie de mogelijkheid om met onderbouwde voorstellen te komen voor meer gedifferentieerde tarieven. Dit heeft als doel te komen tot een betere verdeling van materieel en van reizigers over de dag.

De nieuwe vervoerconcessie omvat ook de treindiensten over de HSL-Zuid. De hoofdrailnetvervoerder mag uitgaan van een toeslagtarief voor deze treindiensten. Deze toeslag moet beperkt blijven, maar mag wel het hogere kwaliteitsniveau en de kortere reistijd reflecteren. De maximale toeslag op tweede klas reizen is 30%.

De OV-chipkaart moet het landelijk geldende elektronische vervoerbewijs zijn waarmee de reizigers in Nederland gemakkelijk door de OV-keten kunnen reizen. De hoofdrailnetvervoerder richt het beheer en de doorontwikkeling van de OV-chipkaart zo in dat de interoperabiliteit in het landelijke systeem geborgd is. De hoofdrailnetvervoerder dient er voor te zorgen dat reizigers eenvoudig een OV-chipkaart kunnen aanschaffen en saldo en/of reisproducten kunnen laden. De toegankelijkheid van het systeem van de OV-chipkaart is van belang. Mede afhankelijk van de ontwikkelingen de komende tijd, stelt de nieuwe vervoerconcessie nadere eisen aan de OV-chipkaart.

Momenteel wordt gewerkt aan een oplossing voor het dubbel opstaptarief en wordt het invoeren van enkelvoudig in- en uitchecken onderzocht. De uitkomsten van deze trajecten worden waar nodig geborgd in de nieuwe concessie. Voor de oplossing van (toekomstige) problemen die samenhangen met de (doorontwikkeling van) de OV-chipkaart wordt een permanente structuur rond de OV-chipkaart ingericht. De hoofdrailnetvervoerder dient zich hieraan te binden. Van de hoofdrailnetvervoerder wordt een actieve bijdrage verwacht aan de permanente structuur en aan de oplossing van voorliggende problemen. Waar nodig zal de vervoerconcessie dat borgen.