



Ministerie van Infrastructuur en Milieu

# Concessie voor het hoofdrailnet 2015-2025

# Inhoud

<b>1. Algemeen</b>	<b>7</b>
Artikel 1: Definities	7
Artikel 2: Reikwijdte	8
<b>2. Prestatiegebieden en transparantie</b>	<b>10</b>
Artikel 3: Voortdurende verbetering	10
Artikel 4: Prestatiegebieden	10
Artikel 5: Integrale afweging tussen prestatiegebieden	11
Artikel 6: Transparantie over presteren	11
<b>3. Samenwerking</b>	<b>12</b>
<i>Afdeling 1. Sectorbrede samenwerking</i>	12
Artikel 7: Landsdelige en landelijke OV & spoortafels	12
Artikel 8: Investeringscommissie	12
<i>Afdeling 2. Samenwerking met afzonderlijke partijen</i>	13
Artikel 9: Samenwerking met de infrastructuurbeheerder	13
Artikel 10: Samenwerking met consumentenorganisaties	13
Artikel 11: Samenwerking met decentrale overheden	14
Artikel 12: Samenwerking met regionale spoorvervoerders	15
Artikel 13: Additionele diensten	15
Artikel 14: Totstandkoming rijksbeleid	16
<b>4. Jaarlijkse vervoerplancyclus</b>	<b>17</b>
Artikel 15: Procedure totstandkoming vervoerplan en beleidsprioriteitenbrief	17
Artikel 16: Inhoud vervoerplan: invulling prestatiegebieden	18
Artikel 17: Inhoud vervoerplan: prestatie-indicatoren en programma's	19
Artikel 18: Programma's	20
<b>5. Verantwoording</b>	<b>21</b>
Artikel 19: Informatieverstrekking	21
Artikel 20: Verantwoordingsrapportages	21
Artikel 21: Financiële verantwoording	22
<b>6. Beheer van de concessie</b>	<b>23</b>
Artikel 22: Beheerprotocol	23
Artikel 23: Kwaliteitsmanagementsysteem	23
Artikel 24: Sanctioneren	23
Artikel 25: Midterm review 2019	24
Artikel 26: Benchmarks	24
Artikel 27: Evaluatie	25

<b>7. Specifieke eisen aantekkelijk product reizigers, kwaliteit spoorstelsel en capaciteit spoorstelsel</b>	<b>26</b>
<i>Afdeling 1. Aantrekkelijk product voor de reizigers</i>	26
Artikel 28: Deur-tot-deur reis	26
Artikel 29: Fiets en P+R	26
Artikel 30: Reistijden en rijnsnelheid	27
Artikel 31: Materieelinzet in relatie tot comfort	27
Artikel 32: Toegankelijkheid voor reizigers met een functiebeperking	28
Artikel 33: Toiletten in de trein	29
Artikel 34: Additionele voorzieningen ten behoeve van reisgemak	29
Artikel 35: Integraal revisieprogramma	30
Artikel 36: Klantvriendelijkheid	30
Artikel 37: Reisinformatie	30
 <i>Afdeling 2. Kwaliteit van het spoorstelsel</i>	 31
Artikel 38: Veiligheidscultuur	31
Artikel 39: Security	32
Artikel 40: Betrouwbaarheid	32
Artikel 41: Vervangend vervoer bij ontregelingen	32
 <i>Afdeling 3. Capaciteit van het spoorstelsel</i>	 33
Artikel 42: Proces vaststellen dienstregeling	33
Artikel 43: Afstemming dienstregeling op vervoervraag	34
Artikel 44: Minimale bediening	34
Artikel 45: Laatste treinen en nachtnet	34
Artikel 46: Grensoverschrijdend vervoer	35
Artikel 47: Decentralisatie	35
Artikel 48: Aanleg en bediening nieuwe infrastructuur	37
Artikel 49: Aanleg en bediening nieuw station	38
 <b>8. Vervoerbewijzen, tarieven en OV-chipkaart</b>	 <b>39</b>
<i>Afdeling 1. Vervoerbewijzen</i>	39
Artikel 50: Reizigers	39
Artikel 51: Vervoerbewijzen	39
Artikel 52: Gebruik van de OV-chipkaart	39
Artikel 53: NS-reisproducten	40
 <i>Afdeling 2. Tarieven en producten</i>	 40
Artikel 54: Jaarlijkse tariefwijziging	40
Artikel 55: Tariefdifferentiatie	41
Artikel 56: Geld terug bij vertraging	42
 <i>Afdeling 3. Concessieoverstijgende samenwerking</i>	 42
Artikel 57: Samenwerking op concessieoverstijgende onderwerpen	42
Artikel 58: OV-betaalsysteem	42
Artikel 59: OV-besluitvormingsstructuur	43

<b>9. HSL-Zuid diensten</b>	<b>44</b>
Artikel 60: Ingroei verbindingen	44
Artikel 61: Binnenlandse verbindingen	44
Artikel 62: Verbinding Amsterdam-Brussel	45
Artikel 63: Verbindingen met Brussel, Lille, Parijs en Londen	45
Artikel 64: Aanvraag van capaciteit en internationale samenwerking	46
Artikel 65: Tarieven HSL-Zuid diensten	46
<b>10. Slotbepalingen</b>	<b>47</b>
Artikel 66: Concessieprijs	47
Artikel 67: Uitvoering van de concessie	47
Artikel 68: Experimenten	47
Artikel 69: Ontheffing	48
Artikel 70: Integratie afspraken 2011 HSA-problematiek	48
Artikel 71: Overgang van de concessie	49
Artikel 72: Continuïteit	50
Artikel 73: Vervoerconcessie voor het hoofdrailnet 2005-2015	50
Artikel 74: Vervoerconcessie voor het hogesnelheidsnet	51
Artikel 75: Looptijd en overgangsrecht	51
<b>Algemene toelichting vervoerconcessie 2015-2025</b>	<b>86</b>
<b>Artikelgewijze toelichting</b>	<b>97</b>



## DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

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

Gelet op het Beleidsvoornemen gunning vervoerconcessie hoofdrailnet van 17 april 2012 en het Programma van Eisen, zoals op 28 januari 2013 is vastgesteld;

Gelet op het Onderhandelakkoord van 31 maart 2012 en de Aanvulling op het Onderhandelakkoord van april 2014 tussen het Ministerie van Infrastructuur en Milieu en NS over de oplossing van de problematiek ten aanzien van High Speed Alliance (HSA);

Gelet op het Addendum op het Onderhandelakkoord tussen het Ministerie van Infrastructuur en Milieu en NS met betrekking tot de decentralisatie stoptreindiensten Roermond - Maastricht Randwyck en Sittard - Heerlen van 23 april 2014;

Gelet op de Lange Termijn Spooragenda van 13 februari 2013 en de Lange Termijn Spooragenda deel 2 van 28 maart 2014;

Gelet op de beraadslagingen met de Tweede Kamer der Staten-Generaal van 17 juni 2014, 25 juni 2014, 1 oktober 2014, 15 oktober 2014 en 16 oktober 2014;

Gehoord de consumentenorganisaties in het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (advies van 23 mei 2014) en ProRail (advies van 2 juni 2014);

Gevoerd het gesprek met decentrale overheden (Bestuurlijk Koepel Overleg van 15 april 2014 en 23 juni 2014);

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

### OVERWEGENDE:

- dat de spoorbeleidsdoelen zoals opgenomen in de Lange Termijn Spooragenda leidend moeten zijn in het denken en handelen van NS;
- dat NS met deze concessie het exclusieve recht verkrijgt tot het bieden van vervoer aan reizigers op het hoofdrailnet;
- dat met dat vervoer het publieke belang van de bereikbaarheid in Nederland wordt gediend;
- dat door het verbinden van voorwaarden aan het exclusieve recht van NS dit publieke belang wordt geborgd;
- dat NS gelet op bovenstaande wordt beschouwd als de maatschappelijke dienstverlener op het spoor;
- dat NS tegelijkertijd een zelfstandige onderneming is die deze concessie voor eigen rekening en risico uitvoert;
- dat de Lange Termijn Spooragenda als hoofddoelstelling heeft de kwaliteit van het spoor als vervoerproduct te verbeteren zodat reizigers en verladers de trein in toenemende mate als een aantrekkelijke vervoersoptie zien en gebruiken;
- dat NS de reizigers centraal stelt in haar denken en handelen, waarbij zij actief inspeelt op ontwikkelingen in de reizigersstromen en op reizigerswensen en daartoe intensief samenwerkt met consumentenorganisaties;
- dat beheer van en vervoer over het hoofdrailnet in hoge mate van elkaar afhankelijk zijn;
- dat voor een goede kwaliteit en betrouwbaarheid van het spoor als vervoerproduct NS intensief samenwerkt met de infrastructuurbeheerder;

- dat voor een goede deur-tot-deur reis NS intensief samenwerkt met decentrale overheden en regionale vervoerders;
- dat NS actief meewerkt aan de optimalisatie van het spoorstelsel waarin de aantrekkelijkheid van het product voor de reizigers, de kwaliteit van het spoorstelsel en de capaciteit van het spoorstelsel in balans moeten zijn;
- dat NS wanneer sectorbreed plannen zijn vastgesteld zorg draagt voor realisatie van haar deel en zich medeverantwoordelijk voelt voor realisatie van het totaal;
- dat NS vanwege haar publieke functie transparant en aanspreekbaar is richting de concessieverlener, andere betrokken partijen in de spoorsector en de maatschappij.

**BESLUIT:**

Aan N.V. Nederlandse Spoorwegen, statutair gevestigd te Utrecht en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel en Fabrieken voor Utrecht en omstreken onder nummer 30012558, de volgende concessie te verlenen:

# 1. Algemeen

## Artikel 1: Definities

In deze concessie wordt verstaan onder:

**beleidsprioriteitenbrief:**

Brief als bedoeld in artikel 15, tweede lid;

**Bodemwaarde:**

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

**Concessieverlener:**

De concessieverlener, bedoeld in artikel 20, eerste lid, van de wet;

**Consumentenorganisaties:**

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

**Decentrale overheden:**

Concessieverleners als bedoeld in artikel 20, tweede en derde lid, van de wet;

**Dienstregelingjaar:**

Door de infrastructuurbeheerder in overeenstemming met Richtlijn 2012/34/EU vast te stellen periode waarvoor de dienstregeling geldig is;

**Hogesnelheidsinfrastructuur:**

Hoofdspoorweginfrastructuur behorende tot de ingevolge artikel 2 Besluit HSL-heffing aangewezen speciaal aangelegde hogesnelheidslijnen;

**Hogesnelheidsmaterieel:**

Materieel dat wordt ingezet voor de uitvoering van HSL-Zuid diensten;

**Hoofdrailnet:**

Spoorvervoerdiensten die als zodanig zijn aangewezen bij het Besluit hoofdrailnet;

**HSL-Zuid diensten:**

De diensten, bedoeld in hoofdstuk 9;

**Informatie-indicator:**

Maatstaf voor een niet bindende prestatie waarover NS rapporteert;

**Infrastructuurbeheerder:**

Houder van een concessie als bedoeld in artikel 16, eerste lid, van de Spoorwegwet;

**Intercity:**

Een treindienst die niet halteert bij alle stations die gelegen zijn aan het traject van deze treindienst;

**Netto financieel effect:**

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

**NS:**

N.V. Nederlandse Spoorwegen;

**OV-besluitvormingsstructuur:**

Permanent landelijk platform waarin concessieverleners en concessiehouders samenwerken op concessieoverstijgende onderwerpen die een landelijke impact hebben en die zijn gerelateerd aan het OV-betaalsysteem. Bij ingangsdatum van deze concessie betreft dit het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB);

**OV-betaalsysteem:**

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

**OV-chipkaart:**

De bij aanvang van deze concessie algemeen gebruikte gegevensdrager voor digitale reisproducten en saldo;



**Prestatie-indicator:**

Maatstaf voor een bindende prestatie met een bodemwaarde en streefwaarde;

**Programma:**

Pakket van maatregelen dat gericht is op een specifiek doel, onderwerp of gebied;

**Progressiewaarde:**

De voortschrijdende waarde voor een prestatieniveau op een prestatie-indicator;

**Reisproduct:**

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

**Samenloop:**

De situatie waarbij twee of meer spoorvervoerders, waaronder NS, het recht hebben om de markt tussen dezelfde aan het hoofdrailnet gelegen stations te bedienen;

**Spits:**

Spits als bedoeld in artikel 1 van het Besluit capaciteitsverdeling hoofdspoorweginfrastructuur;

**Spoorvervoerder:**

Aanbieder van personenvervoer per spoor;

**Stoptrein:**

Een treindienst die halteert bij, in beginsel, alle stations die gelegen zijn aan het traject van deze treindienst;

**Streefwaarde:**

Waarde voor een te realiseren prestatieniveau op een prestatie-indicator in 2019 en 2024;

**Vervoerbewijs:**

Het bewijs dat een reiziger gerechtigd is om een bepaalde reis te maken. Het vervoerbewijs kan bestaan uit een digitaal reisproduct op een gegevensdrager, eventueel in combinatie met voldoende saldo, of uit een papieren kaartje, e-ticket, eenmalige chipkaart of een van de overige vervoerbewijzen van NS of van andere vervoerders, die ten tijde van de desbetreffende reis door NS als vervoerbewijs worden erkend;

**Wet:**

Wet personenvervoer 2000.

## Artikel 2: Reikwijdte

1. NS is ingevolge deze concessie gerechtigd tot het uitvoeren van de spoorvervoerdiensten die als zodanig zijn aangewezen bij het Besluit hoofdrailnet, onder de in deze concessie genoemde voorwaarden.
2. De stations, bedoeld in artikel 25, derde lid, van de wet, waartussen de spoorvervoerdiensten worden afgewikkeld, zijn de stations:
  - a. gelegen aan de spoorwegverbindingen die zijn aangegeven in het Besluit hoofdrailnet;
  - b. die na inwerkingtreding van deze concessie worden aangelegd aan de spoorwegverbindingen die zijn aangegeven in het Besluit hoofdrailnet.
3. Deze concessie laat onverlet:
  - a. de vóór verlening van deze concessie bestaande rechten, in termen van frequenties per uur per richting per station, voor zover benut in het dienstregelingjaar 2014, om anders dan uit hoofde van deze concessie openbaar vervoer per trein te verrichten tussen de volgende stations, de tussengelegen stations daarbij inbegrepen:
    - i. Elst en Arnhem;
    - ii. Blerick en Venlo;
    - iii. Maastricht Randwyck en Maastricht;
    - iv. Alphen aan den Rijn en Leiden;
    - v. Rotterdam Centraal en Schiedam Centrum;
    - vi. Arnhem en Arnhem Velperpoort;
    - vii. Amersfoort en Hoevelaken;
    - viii. Groningen en Groningen Europapark.

- b. het recht waarvan bij het verlenen van deze concessie bekend is dat het zal worden verleend, om anders dan uit hoofde van deze concessie openbaar vervoer per trein te verrichten tussen de stations Wierden en Enschede, de tussengelegen stations daarbij inbegrepen.
4. NS werkt actief samen met regionale vervoerders en decentrale overheden om binnen de formele marktordening integrale spoorvervoerdiensten te ontwikkelen over de grenzen van de wederzijdse concessies heen. Bij de samenwerking staat het belang van alle reizigers in de betrokken concessies voorop en gelden als randvoorwaarden dat de extra spoorvervoerdiensten logistiek inpasbaar zijn en NS niet belemmeren in het nakomen van de verplichtingen van deze concessie. Indien NS, regionale vervoerders en decentrale overheden geen overeenstemming bereiken kan NS de concessieverlener verzoeken in overleg te treden met de betrokken decentrale concessieverlener.
  5. Uitbreiding van samenloop op het hoofdrailnet door frequentieverhoging op bestaande samenlooptrajecten als bedoeld in het derde lid, is uitsluitend mogelijk als de verzochte uitbreiding (i) per saldo een substantiële verbetering inhoudt voor de totale groep reizigers, (ii) het continueren van de bestaande dienstverlening door NS niet in de weg staat, (iii) NS niet belemmert in het nakomen van de verplichtingen van deze concessie en (iv) geen substantieel financieel nadeel voor NS oplevert. Indien de betrokken vervoerders en decentrale overheden in onderling overleg geen overeenstemming bereiken over het al dan niet uitbreiden van de samenloop als bedoeld in de eerste zin, beslist de concessieverlener, na afstemming met de betrokken decentrale concessieverlener(s).
  6. Tot de reikwijdte van deze concessie behoren vanaf de ingangsdatum van dienstregelingjaar 2017 niet meer de stoptreindiensten tussen de stations (a) Roermond en Maastricht Randwyck en (b) Sittard en Heerlen, indien het daartoe op 23 april 2014 genomen besluit houdende aanwijzing vervoersdiensten waarvoor het College van Gedeputeerde Staten van de provincie Limburg bevoegd is tot het verlenen, wijzigen of intrekken van concessies voor regionaal openbaar vervoer per trein (Stcrt. 12 mei 2014, nr. 13556), onherroepelijk is geworden. Indien voornoemd besluit onherroepelijk is geworden na 1 januari 2016, vindt de effectuering plaats met ingang van de nieuwe dienstregeling die minimaal 12 maanden na de datum van de besluitvorming ligt. De decentralisatie betekent dat NS uit hoofde van de concessie voor het hoofdrailnet geen stoptreindiensten meer mag bieden op dit traject, met uitzondering van de grensoverschrijdende stoptreindienst tussen Maastricht en Luik.
  7. De concessie laat onverlet de rechten van een vervoerder ten aanzien van een verbinding waar sprake is van samenloop, in geval die samenloop is ontstaan als gevolg van toepassing van de in artikel 43, eerste lid, van de wet opgenomen bevoegdheid en voor zover de vervoerder die rechten heeft verkregen als gevolg van verlening van een concessie na toepassing van de bevoegdheid.

## 2. Prestatiegebieden en transparantie

### Artikel 3: Voortdurende verbetering

1. NS voert verbeteringen door in de kwaliteit van het spoorvervoer, zodat reizigers de trein in toenemende mate als een aantrekkelijke vervoeroptie zien en gebruiken.
2. NS verbindt zich aan jaarlijks in het vervoerplan vast te stellen resultaten ten aanzien van de kwaliteit van het spoorvervoer, mede in het kader van de uitvoering van de Lange Termijn Spooragenda, ten minste op de prestatiegebieden als genoemd in artikel 4 en, zoals bedoeld in artikel 16, tweede lid, ten aanzien van alle in deze concessie opgenomen verplichtingen.
3. Voor de prestatiegebieden waar NS andere partijen nodig heeft om hier een goede invulling aan te geven, zal NS de gemaakte afspraken opnemen in het vervoerplan als bedoeld in artikel 16, tweede lid.
4. NS staat open voor nieuwe ontwikkelmogelijkheden die bijdragen aan de kwaliteit van het spoor als vervoerproduct en treedt voorstellen tot vernieuwing en verbetering positief tegemoet.

### Artikel 4: Prestatiegebieden

1. NS geeft ten aanzien van een aantrekkelijk product voor de reizigers op de wijze als beschreven in deze concessie invulling aan de volgende prestatiegebieden:
  - a. prestatiegebied deur-tot-deur reis: de reizigers wordt een soepele deur-tot-deur reis geboden, waaronder in ieder geval het verbeteren van de reistijd in de totale keten en de adequate aansluiting op het vervoer met andere modaliteiten wordt begrepen;
  - b. prestatiegebied reisgemak: de reizigers kunnen gemakkelijk gebruik maken van het spoorsysteem, waaronder:
    - i. een redelijke kans op een zitplaats voor de reizigers;
    - ii. het comfort voor de reizigers op de stations en in de treinen;
    - iii. reinheid van de treinen en de stations, waaronder de toiletten;
    - iv. treinen die (zelfstandig) toegankelijk zijn voor een ieder;
    - v. een gebruiksvriendelijk en toegankelijk OV-betaalsysteem.
  - c. prestatiegebied reisinformatie: de reizigers worden voor de reis aanvangt, op de stations en in de treinen goed geïnformeerd, ook bij verstoringen, zodat de reizigers te allen tijde regie over hun reis houden.
2. NS geeft ten aanzien van de kwaliteit van het spoorvervoer op de wijze als beschreven in deze concessie invulling aan de volgende prestatiegebieden:
  - a. prestatiegebied veiligheid: in de treinen en op de stations is de veiligheid voor reizigers en personeel gewaarborgd;
  - b. prestatiegebied betrouwbaarheid: de dienstverlening is betrouwbaar met treinen die op tijd rijden en niet uitvallen;
  - c. prestatiegebied duurzaamheid: het aangeboden vervoer wordt duurzaam uitgevoerd.
3. NS geeft ten aanzien van de capaciteit van het spoorvervoer op de wijze als beschreven in deze concessie invulling aan de volgende prestatiegebieden:
  - a. prestatiegebied aangeboden vervoer: het aangeboden vervoer voldoet aan de reizigersvraag en draagt bij aan de bereikbaarheid van met name de grote steden en economische kerngebieden, in het bijzonder gedurende de spits en aan de bereikbaarheid van, tussen en binnen de landsdelen;

- b. prestatiegebied reizigersgroei: het aangeboden vervoer is gericht op het genereren en accommoderen van de reizigersgroei.

## Artikel 5: Integrale afweging tussen prestatiegebieden

1. NS is transparant over en navolgbaar in de afwegingen die zij maakt binnen en tussen de prestatiegebieden, bedoeld in artikel 4, naar zowel de concessieverlener als, waar relevant, naar andere bij het spoorstelsel betrokken partijen.
2. NS hanteert hiertoe onder meer het afwegingskader, zoals nader wordt ontwikkeld in het kader van de uitvoeringsagenda van de Lange Termijn Spooragenda deel 2.

## Artikel 6: Transparantie over presteren

1. NS stelt zich open en transparant op naar de reizigers, de bij het spoorstelsel betrokken partijen en de concessieverlener.
2. NS biedt inzicht in alle vigerende informatie-indicatoren, de prestaties, behorende bij de prestatie-indicatoren, waaronder de informatie-indicatoren en de prestatie-indicatoren als opgenomen in bijlage 2, waar relevant en technisch mogelijk gedifferentieerd, en maakt deze openbaar aan reizigers en overheden.
3. NS biedt het in het tweede lid bedoelde inzicht door de informatie op een actuele en toegankelijke wijze beschikbaar te stellen. De wijze waarop dit plaatsvindt, stemt NS af met de concessieverlener gedurende de looptijd van de concessie. Informatie-indicatoren kunnen op verzoek van de concessieverlener jaarlijks worden aangepast.

# 3. Samenwerking

## Afdeling 1. Sectorbrede samenwerking

### Artikel 7: Landsdelige en landelijke OV & spoortafels

1. Teneinde in het belang van de reizigers een betrouwbare deur-tot-reis te bieden, de ontwikkeling van het vervoer op het hoofdrailnet af te stemmen met het stadsgewestelijk en streekgewestelijk openbaar vervoer en de ruimtelijke ontwikkeling, alsmede ter uitvoering van artikel 15, zesde lid, voert NS tijdig en constructief overleg met de decentrale overheden, betrokken gemeenten, regionale en stadsvervoerders, de infrastructuurbeheerder, de consumentenorganisaties en de concessieverlener, binnen de door de concessieverlener aangewezen landsdelige en landelijke OV & spoortafels.
2. Het overleg, bedoeld in het eerste lid, heeft ten minste, maar niet uitsluitend betrekking op:
  - a. strategische ontwikkelingen in het aangeboden vervoer op lange termijn in relatie tot de ruimtelijke ontwikkeling;
  - b. de ontwikkeling in de reizigersstromen, het aangeboden vervoer op de middellange termijn, waaronder de samenhang en integratie van het vervoer op het hoofdrailnet en het overig openbaar vervoer en de daarop gebaseerde meerjarige dienstregelingplannen;
  - c. het vervoerplan en de beleidsprioriteitenbrief;
  - d. de dienstregeling op korte termijn;
  - e. werkafspraken over onder meer operationele spoorzaken.
3. NS geeft mede ten behoeve van het overleg, bedoeld in het eerste lid, gedifferentieerd inzicht in prestaties.
4. De overleggen, bedoeld in dit artikel, vinden plaats overeenkomstig de daartoe opgestelde en door partijen akkoord bevonden 'terms of reference', inclusief uitwerking hiervan, zoals opgenomen in de Lange Termijn Spooragenda deel 2, bijlage D. Onderdeel hiervan is het in overleg opstellen en vaststellen van spelregels met betrekking tot het escalatiemechanisme.
5. NS neemt deel aan de opstelling van een samenwerkingsprotocol wat tot doel heeft de wijze van samenwerking vast te leggen en geeft hier uitvoering aan wanneer hier overeenstemming over is bereikt.
6. NS laat in het vervoerplan zien op welke wijze de resultaten van de overleggen, bedoeld in dit artikel, hun neerslag vinden, voor zover die resultaten de uitvoering van deze concessie en de verantwoordelijkheid van NS betreffen.

### Artikel 8: Investeringscommissie

1. NS werkt mee aan de ontwikkeling van voorstellen van de infrastructuurbeheerder ter realisatie van de doelen uit de Lange Termijn Spooragenda of op verzoek van de concessieverlener voor (nieuwe) infrastructuur gerelateerd aan het hoofdrailnet, in gezamenlijkheid met de overige relevante vervoerders.
2. Een conform het eerste lid tot stand gekomen en door de betrokken partijen goedgekeurd investeringsvoorstel, kan de concessieverlener voorleggen aan een onafhankelijke investeringscommissie, die hem van advies voorziet over het voorstel.
3. Een mede op het advies van de investeringscommissie gebaseerde beslissing van de concessieverlener over het gezamenlijk goedgekeurde investeringsvoorstel is bindend voor NS.

Indien in het besluit van de concessieverlener wordt afgeweken van het gezamenlijke voorstel, bedoeld in het eerste lid, en aan deze variant een negatief netto financieel effect voor NS is verbonden, dan gaan concessieverlener, ministerie van Financiën (als aandeelhouder) en NS in overleg om te bezien hoe dit op te lossen. De uitkomst van dit overleg behoeft de instemming van alle partijen, die zij niet op onredelijke gronden zullen onthouden.

## Afdeling 2. Samenwerking met afzonderlijke partijen

### Artikel 9: Samenwerking met de infrastructuurbeheerder

1. Onverminderd het overige bepaalde in deze concessie, werkt NS in het belang van een goede dienstverlening aan de reizigers in de keten en de verbetering van de kwaliteit van het spoor bij de uitvoering van deze concessie constructief samen met de infrastructuurbeheerder, met inachtneming van haar onafhankelijke positie.
2. De in het eerste lid bedoelde samenwerking betreft in ieder geval:
  - a. de invulling van de prestatiegebieden, voor zover sprake is van een gedeelde verantwoordelijkheid;
  - b. het uitwerking geven aan de gedeelde spoorambities, zoals deze door NS en de infrastructuurbeheerder in samenwerking met de concessieverlener zijn ontwikkeld en uitgewerkt in de verbeteraanpak van de Lange Termijn Spooragenda deel 2;
  - c. de programma's opgenomen in bijlage 3 waarvoor NS en de infrastructuurbeheerder gezamenlijk verantwoordelijk zijn;
  - d. de vraagstukken rond investeringen;
  - e. de vraagstukken rond capaciteitsverdeling en treinbesturing;
  - f. de stations;
  - g. reisinformatie;
  - h. het streven naar een gezamenlijke ontwikkel- en innovatieagenda.
3. NS en de infrastructuurbeheerder beschikken bij aanvang van deze concessie over een escalatieladder gericht op het voorkomen van impasses tussen partijen.

### Artikel 10: Samenwerking met consumentenorganisaties

1. NS werkt in het belang van een goede dienstverlening aan de reizigers samen met de consumentenorganisaties, overeenkomstig het daartoe bepaalde in de wet en in deze concessie.
2. NS betreft de consumentenorganisaties in ieder geval actief en constructief bij de volgende onderwerpen:
  - a. de inhoud van het vervoerplan, overeenkomstig het bepaalde in artikel 15, zesde lid, aanhef en onderdeel a;
  - b. de meting van klantoordelen, overeenkomstig het bepaalde in artikel 20, derde lid;
  - c. het verbeteren van de deur-tot-deur reis, bedoeld in artikel 28;
  - d. onderzoek naar en de ontwikkeling van reizigerswensen, overeenkomstig het bepaalde in artikel 34;
  - e. voornemens tot wijziging en afschaffing van bestaande producten, overeenkomstig het bepaalde in artikel 53, derde lid;

- f. de reisproducten en tarieven, overeenkomstig het bepaalde in artikel 54, tweede en zevende lid, eerste volzin;
  - g. voorstellen voor tariefdifferentiatie, overeenkomstig het bepaalde in artikel 55, vierde lid, eerste volzin;
  - h. experimenten, overeenkomstig het bepaalde in artikel 68;
  - i. voornemens tot product- en servicevernieuwing.
3. NS vraagt overeenkomstig artikel 31 van de wet advies aan de consumentenorganisaties over de onderwerpen, bedoeld in artikel 31 van de wet en in artikel 33 van het Besluit personenvervoer 2000, alsmede over de onderwerpen ten aanzien waarvan dat in deze concessie is bepaald. NS deelt de consumentenorganisaties gemotiveerd mee wanneer van het advies wordt afgeweken en geeft voordat zij gevolg geeft aan haar beslissing om (deels) van het advies af te wijken, eerst aan de consumentenorganisaties de gelegenheid tot nader overleg. De vorige volzin is in beginsel van overeenkomstige toepassing op ongevraagde adviezen van de consumentenorganisaties.
  4. NS informeert de consumentenorganisaties ten minste twee keer per jaar schriftelijk over de uitvoering van het vervoerplan. NS zendt daartoe in elk geval de verantwoordingsrapportages, bedoeld in artikel 20 aan de consumentenorganisaties, voorzien van een deugdelijke motivering.

## Artikel 11: Samenwerking met decentrale overheden

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 7 werkt NS in het belang van een goede deur-tot-deur reis, overeenkomstig het bepaalde in de wet en in deze concessie samen met decentrale overheden.
2. NS betreft decentrale overheden in ieder geval actief en constructief bij de volgende onderwerpen:
  - a. de ontwikkeling van integrale vervoerdiensten, overeenkomstig het bepaalde in artikel 2, vierde lid;
  - b. de uitbreiding van samenloop, overeenkomstig het bepaalde in artikel 2, vijfde lid;
  - c. de inhoud van het vervoerplan, overeenkomstig het bepaalde in artikel 15, zesde lid, aanhef en onderdeel c;
  - d. het verbeteren van de deur-tot-deur reis, bedoeld in artikel 28;
  - e. fietsparkeervoorzieningen en autoparkeerplaatsen, overeenkomstig het bepaalde in artikel 29, eerste, tweede en zevende lid;
  - f. verbeteringen van deur-tot-deur reisinformatie, overeenkomstig het bepaalde in artikel 37, tweede lid, onderdeel b;
  - g. nieuwe nachtnetverbindingen, overeenkomstig het bepaalde in artikel 45;
  - h. nieuwe grensoverschrijdende verbindingen, overeenkomstig het bepaalde in artikel 46, derde tot en met vijfde lid;
  - i. haalbaarheid en bediening nieuw station, overeenkomstig het bepaalde in artikel 49;
  - j. concessieoverstijgende onderwerpen ten aanzien van vervoerbewijzen en OV Chipkaart, overeenkomstig het bepaalde in afdeling 3 van hoofdstuk 8.
3. Op verzoek van de decentrale overheden verstrekt NS informatie, voor zover gewenst gedifferentieerd, met betrekking tot de ontwikkeling van de vervoersvraag en reizigersaantallen. Wanneer NS gemotiveerd aangeeft dat informatie vertrouwelijk is, maakt NS met decentrale overheden afspraken over hoe de vertrouwelijkheid geborgd wordt.
4. Voordat de toegangspoortjes op stations van NS volledig in gebruik worden genomen, doorloopt NS hierover een zorgvuldig proces met de betreffende gemeenten, teneinde te zorgen dat passanten die niet over een OV Chipkaart beschikken van het station als interwijk-verbinding gebruik kunnen maken.
5. Indien het zorgvuldig proces bedoeld in het vierde lid niet leidt tot overeenstemming tussen NS en de betreffende gemeente neemt NS de poortjes niet volledig in gebruik alvorens de concessieverlener met de partijen heeft geprobeerd een oplossing te bereiken.

## Artikel 12: Samenwerking met regionale spoorvervoerders

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 7 werkt NS, overeenkomstig het bepaalde in de wet en deze concessie, samen met regionale spoorvervoerders.
2. NS betreft de regionale spoorvervoerders in ieder geval actief en constructief bij de volgende onderwerpen:
  - a. de ontwikkeling van integrale spoorvervoerdiensten, overeenkomstig het bepaalde in artikel 2, vierde lid;
  - b. de uitbreiding van samenloop, overeenkomstig het bepaalde in artikel 2, vijfde lid;
  - c. het verbeteren van de deur-tot-deur reis, bedoeld in artikel 28;
  - d. fietsparkeervoorzieningen en autoparkeerplaatsen, overeenkomstig het bepaalde in artikel 29, eerste en zevende lid;
  - e. assistentieverlening gehandicapten en verbetering toegankelijkheid, overeenkomstig het bepaalde in artikel 32, tweede lid, onderdeel f, en het zesde lid;
  - f. verbeteringen van deur-tot-deur reisinformatie, overeenkomstig het bepaalde in artikel 37, tweede lid, onderdeel b;
  - g. de ontwikkeling van de dienstregeling, overeenkomstig het bepaalde in artikel 42;
  - h. de geldigheid van vervoerbewijzen, overeenkomstig het bepaalde in artikel 57, tweede lid;
  - i. concessieoverstijgende onderwerpen ten aanzien van vervoerbewijzen en OV-betaalsysteem, overeenkomstig het bepaalde in hoofdstuk 8, afdeling 3.
3. Onverminderd het in dit artikel en overige in deze concessie bepaalde, werkt NS bij de uitvoering van deze concessie, in het belang van een goede dienstverlening aan de reizigers in de keten, in het geval van samenloop constructief samen met regionale spoorvervoerders. Daartoe draagt NS er zorg voor om ten aanzien van de baanvakken met samenloop tot afspraken te komen met regionale spoorvervoerders over:
  - a. de afhandeling van verstoringen op de samenloopbaanvakken (met de infrastructuurbeheerder) en het aanbieden van vervangend vervoer bij verstoringen en werkzaamheden;
  - b. het bieden van gezamenlijke integrale reisinformatie;
  - c. het waarborgen van een goede verkrijgbaarheid van elkaars vervoersbewijzen.
4. NS maakt samen met andere vervoerders bestendige afspraken over het beleggen van de opbrengstverdeling bij een onafhankelijke partij, voor zover dit nog niet is gerealiseerd, conform hetgeen is bepaald in de Werkagenda van de OV-besluitvormingsstructuur.

## Artikel 13: Additionele diensten

1. Wanneer NS een verzoek ontvangt voor een additionele dienst als bedoeld in artikel 45, vierde lid, artikel 46, vijfde lid, artikel 49, eerste lid, of een verzoek ontvangt voor een aanvullende treindienst op het hoofdrailnet van een decentrale overheid, of een andere betrokken partij als bedoeld in de respectievelijke in dit lid genoemde artikelen, geeft NS binnen zes weken aan hoe ze met dit verzoek omgaat en reageert NS op het verzoek binnen een redelijke termijn.
2. De reactie van NS is voorzien van een motivering en onderbouwing met relevante vervoerkundige, logistieke en financiële gegevens. NS geeft op verzoek van de betrokken partij op hoofdlijnen inzicht in de wijze waarop de in dit lid bedoelde gegevens tot stand zijn gekomen.
3. Indien de betrokken partij dit wenst, kan zij op haar eigen kosten de gegevens en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen, zoals bedoeld in het tweede lid, laten toetsen door een onafhankelijke deskundige. NS werkt hieraan mee.
4. Wanneer NS aangeeft dat informatie vertrouwelijk is, maakt NS met de indiener van het verzoek afspraken over hoe de vertrouwelijkheid geborgd wordt. NS brengt voor een aanvullende treindienst, bedoeld in het eerste lid, de kostprijs vermeerderd met een redelijke winst in rekening.



5. Een aanvullende treindienst mag niet ten koste gaan van of strijdig zijn met het bepaalde in deze concessie.

## Artikel 14: Totstandkoming rijksbeleid

1. Op verzoek van de concessieverlener verleent NS medewerking aan de totstandkoming van rijksbeleid en landelijke regelgeving met betrekking tot het openbaar vervoer per spoor.
2. Bij het verzoek tot medewerking vermeldt de concessieverlener welke medewerking ten behoeve van welk onderwerp en binnen welke termijn dient te worden verleend.

## 4. Jaarlijkse vervoerplancyclus

### Artikel 15: Procedure totstandkoming vervoerplan en beleidsprioriteitenbrief

1. NS stelt elk jaar een vervoerplan als bedoeld in artikel 35a van de wet op, met inachtneming van het bepaalde in dit artikel. Het plan wordt telkens opgesteld voor het eerstvolgende kalenderjaar.
2. NS ontvangt jaarlijks uiterlijk 1 april van de concessieverlener een beleidsprioriteitenbrief, waarin de concessieverlener zijn prioriteiten en aandachtspunten vermeldt, mede op basis van actuele prestaties van NS. Deze brief bevat prioriteiten en aandachtspunten die gericht zijn op het voldoen aan de concessieverplichtingen en het invulling geven aan de prestatiegebieden. De prioriteiten moeten proportioneel, redelijkerwijs maakbaar zijn en recht doen aan de positie van NS als zelfstandige onderneming. De concessieverlener en NS overleggen over de financiële en operationele verwachtingen.
3. De beleidsprioriteitenbrief kan onder meer prioriteiten bevatten met betrekking tot:
  - a. informatie-indicatoren;
  - b. prestatie-indicatoren;
  - c. ontwikkeling van progressiewaarden en realisaties;
  - d. de bodemwaarden die gelden vanaf 2020;
  - e. de streefwaarden 2024;
  - f. programma's;
  - g. verbetermaatregelen op specifieke trajecten en momenten, indien sprake is van onevenredig lage prestaties.
4. De beleidsprioriteitenbrief bevat prioriteiten die NS alleen of in samenwerking met een betrokken partij, waaronder de infrastructuurbeheerder, dient op te pakken.
5. NS geeft invulling aan de prioriteiten in de beleidsprioriteitenbrief bij het opstellen van het vervoerplan. Indien NS daarbij constateert dat aan de invulling negatieve financiële of operationele consequenties zijn verbonden dan bespreekt zij die pro-actief met de concessieverlener om overeenstemming te bereiken over de manier waarop hiermee wordt omgegaan.
6. Alvorens NS het ontwerpvervoerplan aan de concessieverlener voorlegt als bedoeld in het achtste lid, overlegt NS tijdig over het vervoerplan, waarin door NS een concrete doorvertaling van de beleidsprioriteitenbrief is opgenomen, met:
  - a. de consumentenorganisaties over dat deel van het ontwerpvervoerplan waar de concessieverlener instemming voor dient te verlenen, bedoeld in het dertiende lid. NS vraagt deze partijen hierover advies, overeenkomstig het bepaalde in artikel 10, derde lid;
  - b. de infrastructuurbeheerder, over de gehele inhoud van het ontwerpvervoerplan. NS vraagt deze partij hierover advies;
  - c. de decentrale overheden in de landsdelige overleggen, bedoeld in artikel 7, over de invulling in het ontwerpvervoerplan van het prestatiegebied deur-tot-deur reis en het prestatiegebied aangeboden vervoer en de bijbehorende doorkijk van vier jaar en vraagt deze partijen hierover advies.
7. Met betrekking tot de adviezen, bedoeld in het zesde lid, deelt NS de partijen deugdelijk gemotiveerd mee waarom in voorkomende gevallen van het advies wordt afgeweken.
8. NS legt jaarlijks uiterlijk 1 oktober het ontwerpvervoerplan aan de concessieverlener voor, met daarin opgenomen:
  - a. de beschrijving van de adviezen, als bedoeld in het zesde lid, en de wijze waarop met de adviezen is omgegaan met een deugdelijke motivering als een advies niet is overgenomen;

- b. de beschrijving van de prioriteiten en aandachtspunten uit de beleidsprioriteitenbrief, bedoeld in het tweede tot en met vierde lid, en de wijze waarop hiermee is omgegaan, met een deugdelijke motivering indien deze niet worden overgenomen of hiervan wordt afgeweken.
9. In geval van het niet overnemen of afwijken als bedoeld in het achtste lid, onderdeel b, spannen NS en de concessieverlener zich in om tot een gezamenlijk standpunt over en uitwerking van de betrokken onderdelen van de beleidsprioriteitenbrief te komen.
10. In geval niet tot een gezamenlijk standpunt als bedoeld in het negende lid wordt gekomen, dan wel wanneer de concessieverlener niet kan instemmen met onderdelen van het door NS voorgestelde vervoerplan, kan de concessieverlener een onafhankelijk onderzoek laten uitvoeren, waarin het gestelde in het tweede lid wordt onderzocht. De concessieverlener stemt de onderzoeksopdracht af met NS. NS werkt mee aan dit onderzoek.
11. Indien na het onderzoek geen overeenstemming is bereikt tussen de concessieverlener en NS, zal in overleg tussen de concessieverlener, het ministerie van Financiën (als aandeelhouder) en NS naar een oplossing worden gezocht. De resultaten van dit overleg behoeven de instemming van alle partijen, die zij niet op onredelijke gronden zullen onthouden.
12. NS dient jaarlijks uiterlijk 1 december bij de concessieverlener het vervoerplan in.
13. Het vervoerplan behoeft de instemming van de concessieverlener ten aanzien van:
  - a. de prestatie-indicatoren, inclusief meetsystemen, voor zover deze afwijken van wat er in deze concessie is bepaald;
  - b. de bodemwaarden die gelden vanaf 2020;
  - c. de streefwaarden 2024;
  - d. de uitwerking van de programma's;
  - e. de uitwerking van het prestatiegebied aangeboden vervoer, als bedoeld in bijlage 1, onderdeel Capaciteit van het spoorvervoer, onderdeel 1;
  - f. de uitwerking van het overige in de beleidsprioriteitenbrief bepaalde.
14. NS voert de concessie uit met inachtneming van het meest recente vervoerplan waarmee de concessieverlener heeft ingestemd en met inachtneming van het bepaalde in de artikelen 16, 17 en 18.
15. NS maakt het vervoerplan na ontvangst van de instemming, bedoeld in het dertiende lid, openbaar.

## Artikel 16: Inhoud vervoerplan: invulling prestatiegebieden

1. Het vervoerplan, onverminderd het bepaalde in het artikel 15, voldoet in elk geval aan het bepaalde in dit artikel.
2. Het vervoerplan bevat voor de in artikel 4 genoemde prestatiegebieden, nader uitgewerkt in bijlage 1, een beschrijving van de wijze waarop NS invulling geeft aan deze prestatiegebieden, zowel voor het jaar waarop het vervoerplan betrekking heeft als voor de vier daarop volgende jaren. Daarbij geeft NS per prestatiegebied een omschrijving van de resultaten waaraan zij zich verbindt ten aanzien van:
  - a. de prestatie-indicatoren inclusief de progressiewaarden en de wijze waarop NS naar de streefwaarden, als opgenomen in bijlage 2, toegroeit;
  - b. de programma's inclusief de (tussen)producten;
  - c. de overige in deze concessie opgenomen verplichtingen;
  - d. de samenwerking met andere partijen en de afspraken die met betrokken partijen zijn gemaakt ter ondersteuning van de uitvoering van het vervoerplan.  
NS neemt een beschrijving op van de activiteiten die zij daartoe ontplooit, de mijlpalen en (tussen)producten en de planning. NS neemt in deze beschrijving eveneens de elementen genoemd in bijlage 1 op.
3. Het vervoerplan bevat een beschrijving van de afweging die NS maakt ingevolge artikel 5.

## Artikel 17: Inhoud vervoerplan: prestatie-indicatoren en programma's

1. NS realiseert in elk kalenderjaar ten minste de bij de prestatie-indicatoren behorende bodemwaarden, bedoeld in bijlage 2.
2. Het vervoerplan bevat, met in achtneming van het bepaalde in artikel 15, tweede lid, voor de prestatiegebieden, bedoeld in artikel 4, eerste en tweede lid, onderdelen a en b:
  - a. de bij de prestatie-indicatoren opgenomen in bijlage 2, behorende progressiewaarden, waarbij deze waarden nooit lager zijn dan de bodemwaarden, zoals opgenomen in bijlage 2;
  - b. de in onderdeel a bedoelde progressiewaarden van de prestatie-indicatoren die verbetering kennen en zich ontwikkelen naar de streefwaarden voor 2019, zoals opgenomen in bijlage 2;
  - c. de wijze waarop NS de bodemwaarden en progressiewaarden realiseert.
3. De concessieverlener kan ten opzichte van de in bijlage 2 opgenomen prestatie-indicatoren en met inachtneming van het bepaalde in het vijfde lid met de beleidsprioriteitenbrief maximaal één additionele prestatie-indicator voorstellen, wanneer sprake is van een groot reizigersbelang dat niet tot uitdrukking komt in de overige prestatie-indicatoren.
4. In de beleidsprioriteitenbrief kan de concessieverlener bepalen dat het vervoerplan in afwijking van het tweede lid, al dan niet gedurende een bepaalde periode of ten aanzien van een bepaald onderdeel van het hoofdrailnet, geen uitwerking van een of meer prestatie-indicatoren hoeft te bevatten of daarvan mag afwijken.
5. De prestatie-indicatoren, zoals opgenomen in bijlage 2, worden in 2017, 2020 en 2023 herijkt, ten gevolge waarvan de prestatie-indicatoren kunnen worden gewijzigd. De prestatie-indicatoren kunnen tussentijds worden gewijzigd wanneer daarover overeenstemming bestaat tussen de concessieverlener en NS. Gewijzigde prestatie-indicatoren worden geacht deel uit te maken van bijlage 2. De gewijzigde prestatie-indicatoren ten gevolge van de herijking en een tussentijdse wijziging worden bij de totstandkoming van het vervoerplan in het daaropvolgende jaar betrokken.
6. Het vervoerplan bevat voor alle prestatie-indicatoren, bedoeld in het tweede en derde lid, alsmede voor de vervoervraag een beschrijving van de meetsystemen. De metingen moeten controleerbaar tot stand komen op basis van representatieve onderzoeken, op statistisch verantwoorde wijze en zodanig dat een vergelijking tussen verschillende kalenderjaren mogelijk is. Wijzigingen in meetmethoden worden voorgelegd aan de concessieverlener en eerst doorgevoerd na diens instemming.
7. Als onderdeel van een wijziging van de prestatie-indicatoren of de meetsystemen ingevolge het vijfde en zesde lid of op basis van de beleidsprioriteitenbrief zullen de concessieverlener en NS in overleg bepalen of en in hoeverre dit tevens een aanpassing van de afgesproken bodemwaarde en streefwaarde vergt, waarbij de oorspronkelijke ambitie die vervat is in de waarde, wordt behouden.
8. Het vervoerplan bevat met in achtneming van het bepaalde in artikel 15, tweede lid, een beschrijving van de ontwikkelingen ten aanzien van de programma's, bedoeld in artikel 18, eerste en tweede lid. Daarbij beschrijft NS de invloed van de programma's op de prestaties en presenteert NS, in samenspraak met de concessieverlener, waar dit kan een of meerdere informatie-indicatoren waarmee de ontwikkeling op het betreffende programma te monitoren is.
9. Het vervoerplan bevat een doorkijk van vier jaar waarin wordt beschreven:
  - a. per prestatiegebied de voornaamste ontwikkelingen, plannen en progressiewaarden per prestatie-indicator;
  - b. de meerjarige ontwikkelingen ten aanzien van de programma's en bijbehorende informatie-indicatoren, bedoeld in het achtste lid, en de directe en indirecte invloed daarvan op de meerjarige progressiewaarden;
  - c. de wijze waarop NS voor de prestatie-indicatoren opgenomen in bijlage 2 toegroeit naar de streefwaarden zoals opgenomen in bedoelde bijlage;
  - d. de ontwikkelingen ten aanzien van het aangeboden vervoer.

10. Indien NS en de infrastructuurbeheerder samen verantwoordelijk zijn voor de realisatie van een prestatie-indicator, programma of overige verplichting, werkt NS in gezamenlijkheid met de infrastructuurbeheerder het betreffende onderdeel van het vervoerplan uit. Hierin dienen de prestatie-indicator, de voortgang van het programma of de verplichting met de mijlpalen voor de komende jaren, de verantwoordelijkheden en de samenwerking beschreven te zijn.
11. Het vervoerplan biedt inzicht in regelmatig terugkerende klachten van reizigers of uitkomsten van klantonderzoeken en beschrijft de maatregelen die NS naar aanleiding hiervan neemt.
12. Het vervoerplan bevat een overzicht van de maatregelen die NS neemt naar aanleiding van de meest recente benchmark, bedoeld in artikel 26, alsmede naar aanleiding van audits, indien de concessieverlener daar om verzoekt.

## Artikel 18: Programma's

1. NS voert de programma's uit, genoemd in bijlage 3, met in achtneming van het daarbij gestelde. Zij doet dit, voor zover relevant, in nauwe samenwerking met de infrastructuurbeheerder en andere vervoerders.
2. Onverminderd het eerste lid, kan de concessieverlener NS opdragen om programma's op te stellen en uit te voeren indien:
  - a. de realisatie van de prestatie-indicatoren herhaaldelijk onder de afgesproken bodemwaarden blijven;
  - b. een substantieel deel van de reizigers herhaaldelijk wordt geconfronteerd met onevenredig lagere prestaties;
  - c. uit een audit, benchmark of evaluatie zoals bedoeld in de concessie, een noodzakelijk programma volgt;
  - d. zich een acute noodsituatie voordoet.
3. De concessieverlener maakt het gewenste doel van het programma, bedoeld in het tweede lid, kenbaar. Daarbij vermeldt hij de termijn waarbinnen uitvoering gewenst is en welke partijen bij de uitvoering moeten worden betrokken. De concessieverlener doet dit middels de jaarlijkse beleidsprioriteitenbrief, tenzij dit vanwege een spoedeisend karakter eerder nodig is.
4. NS beschrijft in een plan van aanpak eenduidig de aanpak van het programma, de te verrichten activiteiten, de (tussen)resultaten, de mijlpalen en de planning. Waar relevant geeft zij aan hoe de verantwoordelijkheden en de gemaakte afspraken over de samenwerking met de infrastructuurbeheerder en andere vervoerders vorm wordt gegeven.
5. NS neemt de in het vierde lid bedoelde aanpak op in het vervoerplan, tenzij dit vanwege het spoedeisende karakter niet kan. Indien een programma vanwege een spoedeisend karakter geen uitstel duldt, voert NS dit vooruitlopend op het nieuwe vervoerplan uit.
6. Indien NS (onderdelen) van een programma niet of niet volledig overneemt of daarvan afwijkt, maakt NS dit schriftelijk en gemotiveerd kenbaar aan de concessieverlener en zijn het negende tot en met elfde lid van artikel 15 van overeenkomstige toepassing.
7. NS vraagt de concessieverlener goedkeuring voor het programma. NS vangt aan met het programma eerst nadat goedkeuring is verkregen.
8. De concessieverlener kan het separaat vastleggen van specifieke afspraken over programma's, bedoeld in het tweede lid, tussen de daarbij betrokken of te betrekken partijen initiëren.

# 5. Verantwoording

## Artikel 19: Informatieverstrekking

1. NS verstrekt op verzoek van de concessieverlener binnen een door de concessieverlener gestelde redelijke termijn alle informatie die noodzakelijk is voor het toezicht op de uitvoering van deze concessie.
2. Onder de in het eerste lid omschreven verplichting wordt mede begrepen het geven van inzage in zakelijke gegevens en bescheiden. Van deze gegevens worden aan de concessieverlener kopieën verstrekt, tenzij gerechtvaardigde zakelijke belangen van NS zich daartegen verzetten.
3. NS verstrekt op schriftelijk verzoek van de concessieverlener de bij NS aanwezige beschikbare informatie ten behoeve van de beleidsmatige ontwikkeling van het openbaar vervoer per trein op de korte en lange termijn.
4. NS verstrekt aan de concessieverlener de reizigersaantallen tussen elk paar stations (de herkomstbestemmingmatrix) voor het gehele jaar en de gemiddelde werkdag. Op eerste verzoek van de concessieverlener verstrekt NS bovendien gedifferentieerde gegevens ten aanzien van reizigersstromen. NS verstrekt daartoe onder meer de inzichten en data die beschikbaar komen met het OV-chipkaartsysteem. De informatieverstrekking volgens dit lid gebeurt vertrouwelijk, zolang niet voor alle vervoerders de wettelijke verplichting geldt dat deze data openbaar worden gemaakt.
5. NS meldt ontwikkelingen of incidenten met potentieel aanmerkelijke gevolgen voor de uitvoering van deze concessie zo spoedig mogelijk aan de concessieverlener.

## Artikel 20: Verantwoordingsrapportages

1. Onverminderd artikel 19 rapporteert NS aan de concessieverlener over de uitvoering van deze concessie en van het geldende vervoerplan:
  - a. in een halfjaarrapportage, conform bijlage 6: vóór 1 september van ieder jaar. NS maakt deze rapportage uiterlijk een maand na verzending aan de concessieverlener openbaar;
  - b. in een jaarrapportage, conform bijlage 7: vóór 1 maart van ieder jaar. NS maakt deze rapportage uiterlijk een maand na verzending aan de concessieverlener openbaar.
2. NS richt haar meetsystemen zodanig in dat haar metingen op de prestatie- en informatie-indicatoren een betrouwbaar beeld geven van de prestaties van NS en zo goed mogelijk aansluiten bij de beleving van de reizigers. De verantwoording bevat een verklaring daaromtrent van een onafhankelijke deskundige instelling.
3. NS werkt op verzoek van de concessieverlener mee aan een onafhankelijke meting van klantoordelen in opdracht van de concessieverlener. Hierbij wordt aansluiting gezocht bij de meting van de klantoordelen in het overige openbaar vervoer. In ieder geval totdat de concessieverlener voorgaande verzoekt, meet NS in samenwerking met de consumentenorganisaties het oordeel van klanten op de onderdelen van de prestatiegebieden, bedoeld in artikel 4, en maakt NS de resultaten van haar eigen metingen inzichtelijk volgens het bepaalde in artikel 6, en ten minste elk kwartaal.
4. De concessieverlener laat regelmatig een onafhankelijke derde een audit uitvoeren naar de meting van de prestaties, bedoeld in het tweede en derde lid. NS verleent haar medewerking aan deze audit.
5. Op verzoek van de concessieverlener voert NS een audit uit naar de uitvoering van onderdelen van deze concessie, dan wel verleent NS haar medewerking aan een in opdracht en voor rekening van de concessieverlener door een onafhankelijke derde uit te voeren audit naar de uitvoering van onderdelen van deze concessie. De concessieverlener bepaalt de omvang, aard en reikwijdte van de audit na overleg met NS.

## Artikel 21: Financiële verantwoording

1. NS zendt de concessieverlener jaarlijks uiterlijk 1 april vertrouwelijk een afzonderlijke financiële verantwoording inzake de uitvoering van deze concessie in het voorgaande kalenderjaar, conform bijlage 8, vergezeld van de informatie in bijlage 9.
2. NS zendt de concessieverlener jaarlijks uiterlijk 1 maart vertrouwelijk een financiële prognose met in ieder geval de gegevens, bedoeld in bijlage 10, vergezeld van de informatie in bijlage 11. NS hanteert een zodanige prognosemethodiek dat de prognoses onderling vergelijkbaar zijn. De concessieverlener kan de financiële prognose extern laten toetsen op consequente toepassing van de prognosemethodiek.
3. NS verstrekt bij de in het eerste lid bedoelde financiële verantwoording en bij de in het tweede lid bedoelde financiële prognoses een toelichting waarbij in ieder geval wordt ingegaan op de gehanteerde reikwijdte, uitgangspunten en aannames en voor de:
  - a. financiële verantwoordingen: op de veranderingen ten opzichte van het vorige jaar (realisatie jaar N ten opzichte van zowel de realisatie jaar N-1 als de prognose jaar N) en de verklaringen daarvoor;
  - b. financiële prognoses: op de veranderingen ten opzichte van de prognose van het vorige jaar en de verklaringen daarvoor, alsmede een gedegen motivering.
4. Bij wijziging van het gekozen waarderingsstelsel borgt NS de volgtijdelijke stelselmatigheid van de financiële verantwoording. Daartoe presenteert NS een pro forma financiële verantwoording van het jaar N-1 alsof de wijziging van het gekozen waarderingsstelsel al één jaar eerder is ingevoerd.
5. De verantwoording, bedoeld in het eerste lid, en de hiervoor benodigde administratie voldoen aan de volgende eisen:
  - a. de verantwoording over de concessieactiviteiten wordt op controleerbare wijze ontleend aan de administratie en is in voldoende mate aan te sluiten op extern verifieerbare gegevens, te weten de jaarrekening van NS;
  - b. NS overlegt bij de verantwoording een accountantsverklaring;
  - c. de administratie wordt op controleerbare wijze bijgehouden;
  - d. de toedeling van opbrengsten en kosten aan de concessieactiviteiten vindt plaats op basis van de voor dat jaar gerealiseerde opbrengsten en kosten. Deze toedeling is controleerbaar en is in voldoende mate aan te sluiten op extern verifieerbare gegevens, te weten de jaarrekening van NS.

# 6. Beheer van de concessie

## Artikel 22: Beheerprotocol

1. NS en de concessieverlener stellen gezamenlijk een beheerprotocol op aan de hand waarvan zij de concessie beheren.
2. Dit protocol bevat onder andere:
  - a. specifieke afspraken over de benodigde informatie, waaronder het detailniveau van de financiële verantwoording als bedoeld in artikel 21;
  - b. de wijze en frequenties van overleg en afstemming tussen NS en de concessieverlener;
  - c. concretisering en nadere afspraken ten aanzien van escalatie, het dagelijkse concessiebeheer en de gewenste houding en gedrag van partijen;
  - d. de verantwoording over de invulling door NS van de concessie.
3. In de uitvoering van dit beheerprotocol verleent NS de concessieverlener alle medewerking.

## Artikel 23: Kwaliteitsmanagementsysteem

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

## Artikel 24: Sanctioneren

1. NS schiet tekort in het realiseren van een bodemwaarde wanneer:
  - a. in het geval de bodemwaarde is weergegeven in hele procenten, er na rekenkundige afronding tot op een procent een negatieve afwijking bestaat van een procent of een veelvoud daarvan;
  - b. in het geval de bodemwaarde is weergegeven in tiende procenten, er na rekenkundige afronding tot op een tiende procent een negatieve afwijking bestaat van één tiende procent of een veelvoud daarvan.
2. Indien NS in enig kalenderjaar tekortschiet in het realiseren van een of meer bodemwaarden, genoemd in bijlage 2, is NS gehouden een geldsom te voldoen, behoudens wanneer naar het oordeel van de concessieverlener:
  - a. voor het tekortschieten een rechtvaardigingsgrond bestaat; of
  - b. een relevant programma wordt uitgevoerd ten aanzien van een prestatie-indicator waarop NS tekortschiet.
3. De geldsom, bedoeld in het tweede lid, bedraagt 500.000 euro per niet gehaalde bodemwaarde bij een eerste maal tekortschieten. De geldsom bedraagt 750.000 euro bij een tweede maal tekortschieten en 1.000.000 euro bij een derde of volgende keer tekortschieten op de betreffende bodemwaarde. Dit bedrag wordt niet geïndexeerd.
4. De totale geldsom voor het tekortschieten in het realiseren van een of meer bodemwaarden bedraagt ten hoogste 6,5 miljoen euro per jaar. Dit bedrag wordt niet geïndexeerd.



5. Indien NS de streefwaarden voor 2019 respectievelijk 2024 niet haalt, is NS per prestatie-indicator een maximale geldsom van 1,5 miljoen euro verschuldigd behoudens het geval dat voor het niet halen van een streefwaarde naar het oordeel van de concessieverlener een rechtvaardigingsgrond bestaat. Indien NS de bedoelde waarden ruimschoots haalt ontvangt NS maximaal 1 miljoen euro per prestatie-indicator. Beoordeeld wordt conform het puntensysteem in navolgende tabel, waarbij een punt gelijk is aan 500.000 euro. De in dit lid genoemde bedragen worden niet geïndexeerd.

Afwijking	<-1,5%	-1,5% tot -1%	-1% tot -0,5%	-0,5% tot 1%	1% tot 2%	>2%
Score	-3	-2	-1	0	1	2

6. Het bepaalde in het vijfde lid levert in 2019 respectievelijk 2024 maximaal een door NS te betalen geldsom van 19,5 miljoen euro op, dan wel maximaal een door de concessieverlener te betalen bedrag van 10 miljoen euro. Deze bedragen worden niet geïndexeerd.
7. In de beleidsprioriteitenbrief kan de concessieverlener, in afwijking van het derde lid, voor een of meerdere jaren, bepalen dat voor maximaal twee prestatie-indicatoren waarvoor in het voorgaande jaar geen geldsom verschuldigd was, een afwijkende geldsom wordt vastgesteld, met inachtneming van het vierde lid. Hierbij kunnen de in het derde lid bedoelde bedragen met maximaal 100 procent worden verhoogd.
8. De concessieverlener kan met inachtneming van het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht, ten aanzien van andere verplichtingen dan bedoeld in het tweede lid, waaronder programma's, gebruik maken van zijn bevoegdheid tot het opleggen van een last onder dwangsom.

## Artikel 25: Midterm review 2019

1. Onverminderd het gestelde in artikel 19, verleent NS haar medewerking aan de concessieverlener bij het uitvoeren van een midterm review in 2019, waarin wordt getoetst of de uitvoering van de concessie door NS heeft geleid tot de voor de Lange Termijn Spooragenda noodzakelijke verbetering.
2. In de midterm review worden in ieder geval de volgende zaken beoordeeld:
  - a. de realisatie van voor de prestatie-indicatoren opgenomen streefwaarden 2019, bedoeld in bijlage 2;
  - b. de realisatie van de programma's uit bijlage 3, de mijlpalen dan wel (tussen)resultaten, zoals deze via de jaarlijkse vervoerplancyclus zijn afgesproken en de additionele programma's die via de jaarplancyclus zijn benoemd;
  - c. de realisatie van de groei van de HSL-Zuid diensten conform hetgeen daartoe is bepaald;
  - d. de gevolgen van de decentralisatie van de stoptreindiensten in Limburg en de effecten van samenloop voor de reizigers;
  - e. de werking van het sanctioneringsregime.

## Artikel 26: Benchmarks

1. NS voert op basis van samenwerking met andere ondernemingen eens per drie jaar een benchmark uit, waarin een vergelijking wordt gemaakt met ten minste vier vergelijkbare ondernemingen, over ten minste:
  - a. de onderwerpen genoemd in artikel 4 en de daarbij behorende prestaties;
  - b. een analyse van beschikbare historische gegevens over de onderwerpen genoemd in artikel 4 en de daarbij behorende prestaties;
  - c. de productiviteitsontwikkeling.

2. Op verzoek van de concessieverlener verleent NS haar medewerking aan een in opdracht van de concessieverlener uit te voeren aanvullende benchmark van onderdelen van de uitvoering van de concessie.
3. NS gebruikt de resultaten van de benchmarks om haar prestaties te monitoren en prestatieverbetering te bevorderen.
4. NS brengt zo spoedig mogelijk aan de concessieverlener schriftelijk verslag uit over de benchmark, waarin in ieder geval een toelichting wordt gegeven op de geconstateerde verschillen en de inzichten die de benchmark heeft opgeleverd over het verbeteren van de prestaties van NS. NS stuurt in ieder geval in het eerste kwartaal van 2019 en van 2022 een rapport aan de concessieverlener.

## Artikel 27: Evaluatie

1. NS verleent op eerste verzoek van de concessieverlener haar medewerking aan één of meer evaluaties van deze concessie door of namens de concessieverlener en aan een door de concessieverlener voorgenomen wijziging van deze concessie naar aanleiding van een dergelijke evaluatie. In ieder geval vindt er in 2019 een evaluatie plaats, bedoeld in de eerste volzin.
2. Onverminderd het eerste lid voert NS in gezamenlijkheid met de concessieverlener in 2016 een evaluatie uit van de jaarplancyclus, wat kan leiden tot aanpassing van de hierin gehanteerde termijnen.
3. Onverminderd het eerste lid verleent NS haar medewerking aan een in 2016 door de concessieverlener onafhankelijk uit te voeren evaluatie specifiek gericht op de samenwerking die plaatsvindt in het kader van deze concessie tussen NS en de infrastructuurbeheerder, decentrale overheden, gemeenten, consumentenorganisaties en regionale vervoerders.
4. Onverminderd het eerste lid, voeren de concessieverlener en NS in 2019 een evaluatie uit ten aanzien van de hoogte van de concessievergoedingen, wijziging van uitgangspunten en gevolgen van externe ontwikkelingen. Indien tijdens de evaluatie wordt geconstateerd dat de balans van de concessie is verstoord, geldt het tiende lid van artikel 70.

# 7. Specifieke eisen aantekkelijk product reizigers, kwaliteit sporsysteem en capaciteit sporsysteem

## Afdeling 1. Aantrekkelijk product voor de reizigers

### Artikel 28: Deur-tot-deur reis

1. NS werkt zowel zelfstandig als gezamenlijk met decentrale overheden, gemeenten, regionale vervoerders, infrastructuurbeheerder en consumentenorganisaties, aan een zo onbelemmerd mogelijke deur-tot-deur reis voor de reizigers.
2. NS ontwikkelt uiterlijk in 2015 samen met de andere vervoerders een dashboard van informatie-indicatoren waarmee de verbetering van de reis van deur-tot-deur in beeld wordt gebracht, zodat deze verbetering gerapporteerd kan worden aan de landsdelige en landelijke OV & spoortafels, bedoeld in artikel 7. Tot dit dashboard behoort in ieder geval een indicator die zicht geeft op de verbetering van de deur-tot-deur reistijd. Bij de herijking van de set prestatie-indicatoren, bedoeld in artikel 17, worden de inzichten uit dit dashboard betrokken.
3. NS neemt in ieder geval verbeterinitiatieven gericht op:
  - a. het stallen, parkeren en vervoeren van fietsen en het parkeren van auto's conform artikel 29;
  - b. de reistijd over het spoor conform artikel 30;
  - c. de reisinformatie conform artikel 37;
  - d. de aansluiting met andere vervoerders conform artikel 42;
  - e. het aanbod van landelijke interoperabele reisproducten en van de samenwerking binnen het Nederlandse openbaar vervoer conform artikel 59.

### Artikel 29: Fiets en P+R

1. NS zorgt in redelijkheid, samen met andere partijen, voor voldoende fietsparkeerplaatsen in de stationsgebieden en voor optimale benutting van de beschikbare fietsparkeerplaatsen in het stationsgebied. Deze gezamenlijke inspanning is er onder meer op gericht dat er op een redelijke loopafstand van een station gratis fietsparkeermogelijkheden beschikbaar blijven.
2. NS werkt, op verzoek van decentrale overheden en gemeenten, mee aan het opstellen van integrale business cases van fietsparkeervoorzieningen, waarbij partijen er naar streven deze sluitend te maken. NS werkt mee aan een convenant met alle bij het fietsparkeren betrokken partijen, waarin de verantwoordelijkheden en bijdragen van alle partijen worden opgenomen. NS draagt naar redelijkheid bij aan de integrale kosten van het fietsparkeren bij stations, waarbij een evenwichtige kostenverdeling tussen alle bij het fietsparkeren betrokken partijen het uitgangspunt is.

3. NS stelt de fietsenstallingen zoals vermeld in de bijlage 5, open voor reizigers vanaf minstens een kwartier voor het begin tot minstens een kwartier na het einde van de dienstregeling respectievelijk na de feitelijke aankomst van de laatste trein, niet zijnde de nachttreinen.
4. NS biedt reizigers de mogelijkheid om in alle binnenlandse treindiensten, niet zijnde HSL-Zuid diensten, tegen redelijke voorwaarden een fiets mee te nemen en spant zich in om de vraag naar, en het aanbod, van het fietstransport in de trein tijdens de zomermaanden beter op elkaar af te stemmen.
5. NS zorgt ten aanzien van grensoverschrijdend vervoer, niet zijnde HSL-Zuid diensten, voor adequate afspraken met betrokken partijen om het meenemen van de fietsen in de trein zoveel mogelijk te faciliteren.
6. NS biedt ten aanzien van HSL-Zuid diensten de mogelijkheid om tegen redelijke voorwaarden een fiets mee te nemen, voor zover dit op verantwoorde wijze mogelijk is. NS voert hiertoe een onderzoek uit.
7. NS zorgt in redelijkheid, samen met betrokken partijen, voor voldoende autoparkeerplaatsen voor treinreizigers bij de stations, ook voor houders van een gehandicaptenparkeerkaart.

## Artikel 30: Reistijden en rijsnelheid

1. In het belang van een goede deur-tot-deur reis verbetert NS de reistijden binnen de kaders van een optimale benutting van het spoorstelsel zowel gericht op het vervoer over langere afstanden, als op het vervoer over korte afstanden.
2. Ten behoeve van de verbetering van de reistijden benut NS de beschikbare functionaliteit van de infrastructuur, waaronder de toegestane maximum rijsnelheid, optimaal.
3. Uitgangspunt bij het ontwerp van de dienstregeling zijn de door de infrastructuurbeheerder in de netverklaring vastgestelde plannormen voor rijtijden. Ten behoeve van een optimale benutting van het spoorstelsel hanteert NS geen additionele marges voor de rijtijden, tenzij dit, onder meer na afstemming met de infrastructuurbeheerder, nodig is voor een betrouwbare uitvoering van deze concessie. Op verzoek van de concessieverlener geeft NS een nadere toelichting op deze afwijking van de plannormen.
4. Binnen de kaders van de door de concessieverlener op 11 april 2014 genomen Voorkeursbeslissing ERTMS en Railmap ERTMS versie 3.0, het Actieplan Snelheidsverhoging van 4 juli 2013 (Kamerstukken II, 2012/13, 29893 nr. 151) en de door de concessieverlener en NS nog overeen te komen afspraken over materieelombouw, geeft NS invulling aan een verhoging van de maximum rijsnelheid naar 160 kilometer per uur. Daarbij wordt prioriteit gegeven aan de trajecten die daarvoor reeds geschikt zijn gemaakt en waar de winst voor de reizigers het hoogst is, zoals Lelystad - Zwolle (Hanzelijn), Amsterdam - Utrecht en Den Haag - Eindhoven (met name de deeltrajecten HSL-Zuid Rotterdam - Breda en Breda - Eindhoven).
5. Binnen het programma ERTMS wordt verder invulling gegeven aan verhoging van de rijsnelheden.
6. Voor de uitvoering van de HSL-Zuid diensten gelden de in hoofdstuk 9 opgenomen reistijden.

## Artikel 31: Materieelinzet in relatie tot comfort

1. NS plant de materieelinzet op basis van de verwachte vervoervraag dusdanig dat er geen reizigers op het perron achterblijven en de reizigers met voldoende comfort kunnen reizen.
2. NS geeft de concessieverlener inzicht in de afweging die zij maakt in de inzet van materieel en de daarmee gemoeide kosten en het geboden comfort aan reizigers.
3. NS werkt onder meer volgens het programma Vervoercapaciteit als opgenomen in bijlage 3, aan verbetering van de vervoercapaciteit voor de reizigers.

## Artikel 32: Toegankelijkheid voor reizigers met een functiebeperking

1. Ten behoeve van het verbeteren van de zelfstandige toegankelijkheid voor reizigers met een functiebeperking, neemt NS ten aanzien van haar materieel, met uitzondering van het hogesnelheidsmaterieel, de volgende maatregelen:
  - a. materieel dat NS koopt of dat ten behoeve van haar wordt aangeschaft is zelfstandig toegankelijk. Dit betekent dat reizigers met een rolstoel of scootmobiel zonder hulp van personen de trein in en uit kunnen komen;
  - b. indien NS tijdelijk gehuurd materieel inzet, is dit zelfstandig toegankelijk zoals omschreven in onderdeel a, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is;
  - c. NS maakt materieel van het type SLT zelfstandig toegankelijk door maatregelen te nemen waardoor de kloof bij ten minste één deur per zijde van een treinstel tussen perron en trein verder wordt verkleind, mits de voorziening geen beperkende invloed heeft op de korte halteringstijd (volgens dienstregeling) op stations. Wanneer de voorziening niet inpasbaar lijkt, treden concessieverlener, belangenorganisaties die reizigers met een functiebeperking vertegenwoordigen en NS hierover in overleg;
  - d. alle stoptreinmaterieel is uiterlijk op 31 december 2024 zelfstandig toegankelijk. NS maakt een plan waaruit blijkt volgens welke fasering zij hieraan uitvoering geeft. De concessieverlener laat een audit uitvoeren op dit plan.
  - e. NS streeft ernaar zo veel mogelijk op trajecten waar geen stoptreinmaterieel rijdt zelfstandig toegankelijk intercitymaterieel als eerste in te zetten;
  - f. NS voorziet na overleg met belangenorganisaties die reizigers met een functiebeperking vertegenwoordigen, zo snel mogelijk in goede, actuele informatievoorziening over de inzet van zelfstandig toegankelijk materieel. Uit de informatievoorziening moet ook duidelijk worden welke reizen zelfstandig te maken zijn.
2. NS verleent aan reizigers met een functiebeperking Assistentieverlening Gehandicapten (AVG), onder de volgende voorwaarden:
  - a. NS verleent gratis AVG ten minste op de stations waarbij dit in bijlage 5 is aangegeven. Indien AVG niet mogelijk is, biedt NS gelijkwaardig ander vervoer aan, tegen een tarief dat niet hoger is dan dat voor het vervoer per trein op het desbetreffende traject;
  - b. op alle stations waarop AVG wordt aangeboden, hanteert NS een vooraanmeldtijd voor AVG van één uur voor aanvang van de reis. Gedurende 24 uur per dag kan telefonisch een reservering worden gemaakt voor AVG;
  - c. de vooraanmeldtijd voor AVG op de zeven stations met de meeste handelingen ten aanzien van AVG per dag bedraagt een kwartier. NS werkt deze maatregel in overleg met de belangenorganisaties die reizigers met een functiebeperking vertegenwoordigen verder uit;
  - d. NS zal het aantal stations waarop AVG wordt aangeboden in overleg met belangenorganisaties die reizigers met een functiebeperking vertegenwoordigen vergroten. Hierbij wordt gekeken naar afstanden tussen stations waarop AVG wordt aangeboden. Waar en hoe de service wordt uitgebreid wordt besloten op basis van de uitkomsten van het onderzoek genoemd in het vijfde lid;
  - e. indien NS voornemens is om een verzoek in te dienen bij de concessieverlener om de stations waarop AVG wordt aangeboden volgens bijlage 5 te wijzigen, overlegt NS voorafgaand aan dat verzoek met belangenorganisaties die reizigers met een functiebeperking vertegenwoordigen. De resultaten van dit overleg maakt NS bij de motivering van het verzoek kenbaar aan de concessieverlener;
  - f. indien en voor zover een regionale spoorvervoerder hiertoe verzoekt, zal NS ook de regie voeren over reizen van of naar treinstations die niet door NS maar door de regionale spoorvervoerders worden bediend. De regionale spoorvervoerder bepaalt gedurende welke tijden er op deze stations assistentie wordt verleend dan wel ander gelijkwaardig vervoer wordt aangeboden. NS

kan de kosten van die 'regie over de spoorvervoerders heen' naar rato bij de betreffende regionale spoorvervoerder in rekening brengen.

4. NS voert de overige verbeteringen aan het spoorstelsel uit die genoemd worden in het Actualisatierapport 2015. De maatregelen die NS enerzijds en de infrastructuurbeheerder anderzijds uitvoeren, worden waar relevant door deze partijen op elkaar afgestemd. Maatregelen met betrekking tot het verbeteren van de zelfstandige toegankelijkheid van treinen worden afgestemd met de belangenorganisaties die reizigers met een functiebeperking vertegenwoordigen.
5. NS voert minimaal halfjaarlijks overleg met belangenorganisaties die reizigers met een functiebeperking vertegenwoordigen en doet geregeld onderzoek om de wensen van de reizigers met een functiebeperking in kaart te brengen. De resultaten van dit onderzoek bespreekt NS in het genoemde overleg. NS ontwikkelt binnen de kaders van uitvoerbaarheid, veiligheid, proportionaliteit en betaalbaarheid plannen op basis van de uitkomsten uit het onderzoek en het overleg met de belangenorganisaties voor de uitbreiding en verbetering van voorzieningen en mogelijkheden voor reizigers met een functiebeperking om te reizen met het openbaar vervoer.
6. In het belang van een betere deur-tot-deur reis werkt NS samen met de concessieverlener, de infrastructuurbeheerder, de overige ketenpartners in het openbaar vervoer en de belangenorganisaties om reizigers met een functiebeperking verder tegemoet te komen door het uitvoeren van flankerende maatregelen.
7. NS vervoert de begeleider van een reiziger met een functiebeperking gratis, mits de reiziger met een functiebeperking in het bezit is van een daartoe door of op last van een bevoegde instantie afgegeven legitimatiebewijs voor gehandicapten (OV-begeleiderskaart). NS zorgt ervoor dat de reis van een reiziger met een functiebeperking en zijn eventuele begeleider zo soepel mogelijk verloopt.
8. Indien de organisator van een evenement ten aanzien waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat voor het vervoer naar en van het evenement een groot aantal reizigers met een functiebeperking gebruik zal maken van de trein, ten minste drie weken vóór aanvang van het evenement in contact treedt met NS, voorziet NS in overleg met de organisator van het evenement in vervoer per trein of gelijkwaardig ander vervoer tegen een tarief dat niet hoger is dan die voor het vervoer per trein op het desbetreffende traject.

## Artikel 33: Toiletten in de trein

1. Alle treinen van NS zijn bij aanvang van deze concessie voorzien van minimaal één toilet, behalve het materieel voor stoptreindiensten van de typen SLT en SGM II.
2. Uiterlijk 2024 voorziet NS alle materieel van type SLT van een zelfstandig toegankelijk toilet. NS voert dit uit conform de fasering in het plan dat zij september 2014 aan de concessieverlener heeft verstrekt.
3. In het belang van de reizigers zet NS op alle stoptreindiensten, waarin meer dan een derde van de reizigers langer dan 30 minuten reist, materieel met een toilet in.
4. NS bestelt uitsluitend treinen met minimaal één zelfstandig toegankelijk toilet per trein.

## Artikel 34: Additionele voorzieningen ten behoeve van reisgemak

1. NS doet periodiek onderzoek naar behoeften van reizigers aan bestaande en nieuwe voorzieningen die kunnen bijdragen aan een verbetering van het reisgemak en het comfort voor de reizigers in de trein en op stations.
2. NS betreft in dit onderzoek ideeën voor mogelijke nieuwe voorzieningen zoals die door de consumentenorganisaties worden aangedragen. NS bespreekt de resultaten van dit onderzoek met de consumentenorganisaties.

3. NS ontwikkelt, op basis van de inzichten uit dit onderzoek en uit het overleg met de consumentenorganisaties, plannen voor de uitbreiding en verbetering van de voorzieningen die bijdragen aan het reisgemak en comfort van de reizigers. NS bespreekt deze plannen met de consumentenorganisaties.
4. NS is gehouden tot uitvoering van de plannen voor zover redelijkerwijs kan worden geveerd binnen de financiële kaders van deze concessie.
5. NS continueert het bestaande aanbod van gratis draadloos internet aan de reizigers in de intercity, ook in nieuw aan te schaffen materieel, binnen het bepaalde in het vierde lid. Voor het nieuwe materieel dat de diensten op de HSL-Zuid gaat uitvoeren, zal deze voorziening ook aanwezig zijn. Voor de tussenliggende fase onderzoekt NS in de eerste helft van 2015 wat de mogelijkheden zijn en rapporteert deze aan de concessieverlener.

## Artikel 35: Integraal revisieprogramma

1. NS stelt de concessieverlener in staat om aanvullende eisen aan materieel, die in het belang zijn van het comfort en de toegankelijkheid van de reizigers, af te wegen in het kader van een integraal revisie- en aanschafprogramma.
2. NS stelt uiterlijk in 2015 een integraal revisie- en aanschafprogramma op, waarin de fasering van de reeds geplande revisies en de aanschaf van treinen is opgenomen.
3. NS neemt in het programma een eenduidige planning op waaruit blijkt tot wanneer eisen aan het materieel gesteld kunt worden.
4. NS stelt de concessieverlener in staat te beslissen over aanvullende eisen als bedoeld in het eerste lid en raamt daartoe de kosten van deze aanvullende eisen uitgaande van maximale synergie in het integraal revisieprogramma.
5. NS geeft op basis van het integrale revisieprogramma een kostenopgave voor de inbouw van stopcontacten in de tweede klasse bij renovatie van bestaand materieel.
6. NS voorziet nieuw materieel in de eerste en tweede klasse van stopcontacten.
7. Het meest recente integraal revisieprogramma is leidend voor de beoordeling van nieuwe aanvullende eisen. Deze gelden als 'nieuwe kwaliteitseisen op grond van politieke oordeelsvorming' als bedoeld in artikel 70.

## Artikel 36: Klantvriendelijkheid

Mede door invulling te geven aan het programma Klantvriendelijkheid als opgenomen in bijlage 3, verbetert NS de klantvriendelijkheid en dienstverlening aan de reizigers.

## Artikel 37: Reisinformatie

1. NS biedt reisinformatie die er op gericht is de reizigers zelfstandig een afweging te kunnen laten maken over hun treinreis, met inachtneming van het volgende:
  - a. NS biedt de reizigers voorafgaand aan en tijdens de reis, zowel in de trein als op het station, juiste, frequente, tijdige, consistente en actuele reisinformatie, ook in het geval van verstoringen;
  - b. NS biedt de reizigers, waar mogelijk pro-actief, toegankelijke reisinformatie via diverse kanalen;
  - c. NS biedt specifieke en persoonlijke reisinformatie;
  - d. NS biedt de reizigers in de trein reisinformatie over de eigen treinen maar ook over de treinen van aansluitende spoorvervoerders, in ieder geval voor zover het een belangrijke overstaprelatie betreft voor de reizigers;

- e. NS informeert samen met de infrastructuurbeheerder de reizigers adequaat en tijdig over geplande buitendienststellingen en geeft daarbij adviezen over alternatieve reismogelijkheden met het openbaar vervoer;
  - f. NS geeft bij grote verstoringen en calamiteiten de reizigers snel en met regelmaat informatie over de situatie en de verwachte duur van de verstoring en geeft daarbij adviezen over alternatieve reismogelijkheden met het openbaar vervoer.
2. NS verbetert de deur-tot-deur reisinformatie, met inachtneming van het volgende:
    - a. NS verbetert, in samenwerking met de infrastructuurbeheerder, informatie- en bewegwijzeringsystemen op de stations, om reizigers goed te informeren over de verplaatsingsmogelijkheden op en rond de stations;
    - b. NS verbetert, in samenwerking met de infrastructuurbeheerder, decentrale overheden en regionale vervoerders de deur tot-deur reisinformatie voor de reizigers, zowel voorafgaand aan, als tijdens de reis;
    - c. NS stelt gegevens voor reisinformatie transparant en kosteloos voor derden beschikbaar, conform bijlage 1 van het Publicatiedocument NDOV of diens opvolgers;
    - d. NS werkt in redelijkheid mee aan toekomstige ontwikkelingen omtrent datalevering voor reisinformatie.
  3. NS verzorgt op verzoek van andere vervoerders die in Nederland openbaar personenvervoer per trein verrichten actuele reisinformatie via de informatieborden en omroepinstallaties op alle stations.

## Afdeling 2. Kwaliteit van het sporsysteem

### Artikel 38: Veiligheidscultuur

1. NS geeft invulling aan de verplichtingen uit deze concessie binnen het kader van de geldende wet- en regelgeving ten aanzien van spoorwegveiligheid, en geeft invulling aan het programma STS Verbeterprogramma als opgenomen in bijlage 3.
2. Aanvullend op de geldende wet- en regelgeving kan de concessieverlener vanuit de systeemverantwoordelijkheid voor spoorwegveiligheid tijdelijke sectorbrede speerpunten vaststellen. De concessieverlener en NS stellen in gezamenlijk overleg vast welke speerpunten voor NS van toepassing zijn.
3. In het jaarlijkse op te stellen vervoerplan neemt NS een beschrijving op van de wijze waarop NS invulling geeft aan een speerpunt dat op haar van toepassing is. In ieder geval dient het vervoerplan een beschrijving te omvatten van:
  - a. de maatregelen die NS neemt;
  - b. de voortgang van de realisatie van die maatregelen;
  - c. de wijze van monitoring van de resultaten, waaronder begrepen een nulmeting en periodieke vervolgmetingen;
  - d. de wijze waarop NS omgaat met de inzichten die zij ontleent aan onderdelen b en c van dit lid.
 In aanvulling op het voorgaande kan het vervoerplan een beschrijving bevatten van een internationale benchmark en een vergelijking met andere veiligheidsgevoelige sectoren (zoals de luchtvaart en de chemische industrie).
4. Bij aanvang van deze concessie is de veiligheidscultuur een speerpunt dat voor meerdere jaren voor NS van toepassing is. Specifieke aandachtspunten van de concessieverlener daarbij zijn in ieder geval de evolutie naar een lerende organisatie met een bedrijfscultuur gericht op preventie en leren uit ervaring.
5. NS stemt haar maatregelen en acties in het kader van dit artikel af met de infrastructuurbeheerder met wie vergelijkbare afspraken zijn gemaakt.



## Artikel 39: Security

1. NS zorgt ervoor dat uiterlijk per 1 januari 2017 een security management systeem operationeel is, en informeert de concessieverlener vanaf 2015 jaarlijks over de totstandkoming ervan.
2. Gelijktijdig met het vervoerplan rapporteert NS over:
  - a. de maatregelen die NS neemt of reeds eerder heeft genomen;
  - b. de voortgang van de realisatie van die maatregelen;
  - c. de wijze van monitoring van de resultaten, waaronder begrepen een nulmeting en periodieke vervolgmetingen;
  - d. de wijze waarop NS omgaat met de inzichten die zij ontleent aan onderdelen b en c van dit lid.

## Artikel 40: Betrouwbaarheid

1. Om invulling te geven aan het prestatiegebied betrouwbaarheid en de verdere verbetering van de gemiddelde reizigerspunctualiteit en de reizigerspunctualiteit op bepaalde corridors waar deze onvoldoende is, conform de streefwaarden, bedoeld in bijlage 2, werkt NS op operationeel niveau intensief samen met de infrastructuurbeheerder.
2. NS voert met de infrastructuurbeheerder en andere vervoerders de Geïntegreerde aanpak uit, zoals deze is benoemd in de Lange Termijn Spooragenda deel 2 en bijlage 3. Deze aanpak bevat een concreet stappenplan om een veiliger, betrouwbaarder en hoogfrequent spoorvervoer te realiseren. NS ontwikkelt samen met de infrastructuurbeheerder een dashboard waarmee de concessieverlener gericht op de realisatie van de Geïntegreerde aanpak kan sturen.
3. Om betrouwbaar vervoer onder alle omstandigheden, ook in de winter, te realiseren, voert NS samen met de infrastructuurbeheerder gezamenlijk het programma Winterweer zoals opgenomen in bijlage 3 uit.

## Artikel 41: Vervangend vervoer bij ontregelingen

1. Opdat NS ook in verstoorde situaties de reizigers zo veel en zo goed als mogelijk vervoert, neemt NS de in het tweede tot en met vijfde lid vermelde maatregelen voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.
2. NS zorgt binnen 60 minuten nadat een verstoring is opgetreden voor vervangend vervoer.
3. In afwijking van het tweede lid, vangt NS tijdens de spits binnen 60 minuten nadat een verstoring is opgetreden met de inzet van vervangend busvervoer aan en zorgt dat deze na 75 minuten op de gewenste sterkte is.
4. NS werkt samen met andere vervoerders om met name op grote knooppunten afspraken te maken over omreizen per bus, tram, metro of per trein.
5. NS brengt reizigers die stranden (bijvoorbeeld door vertraging of uitval van de laatste trein) met vervangend vervoer naar hun eindbestemming in Nederland (tot de deur).

## Afdeling 3. Capaciteit van het spoorstelsel

### Artikel 42: Proces vaststellen dienstregeling

1. NS stelt één keer per jaar de dienstregeling voor het komende dienstregelingjaar vast.
2. De dienstregeling sluit aan bij de meerjarige dienstregelingsplannen, bedoeld in artikel 7, tweede lid, onderdeel b.
3. NS overlegt tijdig met regionale spoorvervoerders en overige openbaar vervoerders over de ontwikkeling van de dienstregeling en verbetert in gezamenlijkheid de dienstregeling voor de reizigers door het optimaliseren van de aansluitingen van onder meer stoptreinen en overig regionaal vervoer op het intercitynetwerk, teneinde een betere deur-tot-deur reis te realiseren.
4. In het overleg, bedoeld in het derde lid, besteedt NS ook specifiek aandacht aan veranderingen in de dienstregeling van NS, die gevolgen kunnen hebben voor de aansluiting van de reizigers die ook met andere vervoerders reizen.
5. NS betreft de decentrale overheden en consumentenorganisaties bij de ontwikkeling van de dienstregeling op de wijze, bedoeld in artikel 7, eerste lid.
6. NS legt de voorgenomen dienstregeling voor het aankomende dienstregelingsjaar, binnen het landsdelig overleg, bedoeld in artikel 7, tijdig voor aan de decentrale overheden en stelt deze partijen in de gelegenheid om gezamenlijk advies uit te brengen. NS deelt de partijen gemotiveerd mee hoe ze met dit advies is omgegaan.
7. NS legt de voorgenomen dienstregeling voor het aankomende dienstregelingsjaar tijdig voor aan de consumentenorganisaties op de wijze, bedoeld in artikel 10, derde lid.
8. NS verzendt de met partijen afgestemde dienstregeling voor het komende dienstregelingjaar ten minste twee maanden voor de ingangsdatum aan de concessieverlener. NS voegt hierbij de door consumentenorganisaties en decentrale overheden geleverde adviezen en een toelichting op de wijze waarop zij hiermee is omgegaan.
9. NS is gerechtigd de dienstregeling tussentijds te wijzigen. Op structurele wijzigingen van de dienstregeling zijn het derde, vierde, zesde en zevende lid van overeenkomstige toepassing. NS informeert de concessieverlener tijdig over structurele wijzigingen van de dienstregeling en voegt daarbij de uitgebrachte adviezen.
10. NS informeert de reizigers ten minste één maand voorafgaand aan de ingangsdatum op een adequate wijze via de daartoe geëigende informatiekkanalen over de dienstregeling en de ingangsdatum ervan, en op een adequate wijze over eventuele tussentijdse wijzigingen van de dienstregeling.
11. NS is gerechtigd na overleg met de infrastructuurbeheerder in uitzonderlijke omstandigheden als gevolg van (verwacht) extreem weer de dienstregeling tijdelijk te wijzigen. In overleg met de concessieverlener komt NS tot afspraken over in welke situaties dit mag waarbij de partijen de ambitie hebben deze criteria, waar reëel en veilig, verder aan te scherpen, zodat het aantal tijdelijke wijzigingen af blijft nemen. Voor de langere termijn is de ambitie een situatie te realiseren waarin onder (vrijwel) alle omstandigheden betrouwbaar vervoer wordt geboden. Bij een tijdelijke wijziging verplicht NS zich:
  - a. in gezamenlijkheid met de infrastructuurbeheerder de concessieverlener te informeren over de wijziging en de redenen hiervoor;
  - b. maatregelen te nemen om hinder voor reizigers zoveel mogelijk te beperken (waaronder het verlengen van treinen en het inzetten van extra treinen);
  - c. de reizigers vooraf en tijdens de reis adequaat te informeren;
  - d. de HSL-Zuid diensten zoveel mogelijk in stand te houden.

## Artikel 43: Afstemming dienstregeling op vervoervraag

NS stemt haar dienstregeling aantoonbaar af op de reizigersvraag. NS toont dit tenminste aan voor het landelijke, interregionale en regionale vervoeraanbod en de vervoersvraag op deze niveaus.

## Artikel 44: Minimale bediening

1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 43 voldoet de dienstregeling, alsmede tussentijdse structurele wijzigingen van de dienstregeling minimaal aan de volgende eisen:
  - a. NS bedient de 'grote' stations, vermeld in de bijlage 5, van 06.00 tot 24.00 uur minimaal twee keer per uur in iedere richting;
  - b. NS bedient de 'overige' stations, vermeld in de bijlage 5, op werkdagen van 06.00 tot 20.00 uur, minimaal twee keer per uur in iedere richting en daarna tot 24.00 uur alsmede in het weekend van 06.00 tot 24.00 uur, minimaal één keer per uur in iedere richting;
  - c. het is NS toegestaan jaarlijks op 31 december vanaf 20.00 uur tot 1 januari 10.00 uur geen treinen te laten rijden.
2. NS is gerechtigd van de in het eerste lid gestelde eisen af te wijken, voor zover die afwijking reeds bestond in de dienstregeling 2014. Dit geldt niet met betrekking tot de bediening als bedoeld in het eerste lid, onderdeel b, op werkdagen van 6.00 tot 6.30 uur en van 9.00 tot 20.00 uur.
3. Een uur als bedoeld in het eerste lid, onderdeel a en b, omvat elk willekeurig interval van 60 minuten, waarbij in incidentele gevallen dit interval kan uitlopen tot een maximum van 65 minuten.
4. De concessieverlener kan middels de beleidsprioriteitenbrief voorstellen doen voor wijzigingen van bijlage 5. In overleg komen concessieverlener en NS tot een afwegingskader ten behoeve van de samenstelling van bijlage 5.
5. Dit artikel is, met uitzondering van het eerste lid, onderdeel c, niet van toepassing op de HSL-Zuid diensten.

## Artikel 45: Laatste treinen en nachtnet

1. In de nacht van vrijdag op zaterdag en de nacht van zaterdag op zondag vertrekken de laatste reguliere intercitydiensten vanaf Rotterdam, Den Haag, Leiden, Utrecht, Amersfoort en Amsterdam rond 01.00 uur, of zoveel later als deze volgens de dienstregeling 2014 vertrekken, naar het eerstvolgende station zoals aangegeven in bijlage 4, mits op dat moment niet bediend door een nachtnetverbinding.
2. NS handhaaft het nachtnet Randstad (tussen Rotterdam Centraal, Delft, Den Haag Holland Spoor, Leiden Centraal, Schiphol, Amsterdam Centraal en Utrecht Centraal) zoals dat in dienstregelingjaar 2014 bestond.
3. NS handhaaft overige nachtnetverbindingen zoals die in dienstregelingjaar 2014 bestonden, onder meer in Brabant, voor zover er genoeg reizigers zijn om de verbinding rendabel te exploiteren of wanneer er sluitende financiële afspraken gemaakt zijn over eventuele exploitatiekortingen tussen NS en decentrale overheden.
4. NS zoekt naar kansrijke overige nachtnetverbindingen, laatste treinen en uitbreidingen daarvan naar andere dagen. Op verzoek van de concessieverlener of een decentrale overheid, of op eigen initiatief, rijdt NS een nieuwe verbinding, indien deze voor NS veilig uitvoerbaar, operationeel inpasbaar en rendabel is (hierin meegerekend, indien vereist, de financiële bijdrage van de decentrale overheid). NS behandelt een dergelijk verzoek op de wijze als beschreven in artikel 13.
5. NS rijdt de nieuwe verbinding eventueel op basis van artikel 68.

## Artikel 46: Grensoverschrijdend vervoer

1. NS houdt de grensoverschrijdende verbindingen die zij in dienstregelingjaar 2014 zelf heeft gereden of waaraan zij financieel heeft bijgedragen in stand onder de voorwaarden genoemd in dit artikel.
2. Indien de concessieverlener en NS in onderling overleg besluiten een grensoverschrijdende treindienst als bedoeld in het eerste lid te staken, dan bestemt NS een eventuele netto financiële bijdrage die NS structureel leverde aan de uitvoering van de gestaakte verbinding, voor bestaande of nieuwe grensoverschrijdende verbindingen, waarbij in acht wordt genomen de financiële effecten van eventueel nieuw ontstane cabotage doordat een andere vervoerder op de gestaakte verbinding een treindienst aanbiedt.
3. NS verbetert de volgende grensoverschrijdende verbindingen als volgt:
  - a. de verbinding met Luik, door middel van een intercityverbinding of een stoptreinverbinding;
  - b. de verbinding met Aken, door middel van een intercityverbinding, zodra de infrastructuur daarvoor gereed is;
  - c. de verbinding met Antwerpen, door het realiseren van reistijdwinst in de bestaande stoptreinverbinding op het traject Roosendaal-Antwerpen.
4. NS verbindt zich om in overleg met de relevante binnenlandse en buitenlandse partijen een nieuwe grensoverschrijdende verbinding van Eindhoven, via Venlo naar Düsseldorf te realiseren, waarbij gestreefd wordt naar een intercity-verbinding.
5. NS onderzoekt op verzoek van en in overleg met de relevante binnenlandse en buitenlandse partijen andere kansrijke verbeteringen of nieuwe grensoverschrijdende verbindingen.
6. NS overlegt op constructieve wijze met betrokken partijen en de concessieverlener over de gewenste invulling van de grensoverschrijdende verbinding op de wijze als beschreven in artikel 13. Omdat NS voor het al dan niet realiseren of in stand houden van de verbindingen, bedoeld in het eerste, derde, vierde en vijfde lid, mede afhankelijk is van partnervervoerders, buitenlandse concessie verlenende overheden of regionale overheden, treedt NS in overleg met de concessieverlener indien:
  - a. de voorwaarden, waaronder eventuele financiële bijdragen, van de verbindingen, bedoeld in het eerste lid, significant wijzigen;
  - b. het niet mogelijk blijkt om de verbindingen, bedoeld in het derde en vierde lid, te verbeteren of te realiseren tegen redelijke voorwaarden; of
  - c. de exploitatie van een of meer verbindingen in totaliteit verlieslatend is.
7. NS zal goede voorzieningen treffen om de reizigers gemakkelijk gebruik te laten maken van de grensoverschrijdende verbindingen, zoals reisinformatie en verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen.
8. Het grensoverschrijdend vervoer op de HSL-Zuid voldoet aan het gestelde in hoofdstuk 9.

## Artikel 47: Decentralisatie

1. Dit artikel is van toepassing op de decentralisatie van de stoptreindiensten op de baanvakken Roermond – Maastricht Randwyck en Sittard – Heerlen.
2. NS werkt mee aan de voorgenomen decentralisatie van de stoptreindiensten Roermond – Maastricht Randwyck en Sittard – Heerlen.
3. NS stemt tijdig de dienstregeling op de baanvakken Roermond – Maastricht en Sittard – Heerlen af met de regionale spoorvervoerder, op de wijze als beschreven in artikel 42, derde en vierde lid. NS besteedt hierbij bijzondere aandacht aan (voorgenomen) wijzigingen in de tijdligging van haar treindiensten, zodat de regionale spoorvervoerder daarop tijdig in haar stoptreindienstregeling kan anticiperen.
4. NS zal de frequentie van haar intercitydiensten op de trajecten van de stoptreindiensten ten opzichte van de dienstregeling in 2014 niet eenzijdig verhogen zonder toestemming van de regionale spoorvervoerder.

5. Indien NS de frequentie van haar intercitydiensten wenst te verhogen, treedt NS in overleg met de regionale spoorvervoerder, behoudens het bepaalde in het zesde lid.
6. Indien NS ingevolge haar verplichting om te voldoen aan de vervoervraag de frequentie van haar intercitydiensten moet verhogen, treedt NS in overleg met de concessieverlener, de provincie Limburg en de regionale spoorvervoerder over de noodzaak van het maken van aanvullende afspraken, waaronder afspraken over de logistieke inpasbaarheid en mogelijke financiële consequenties.
7. Gegeven dat de regionale vervoerder bij aanvang van de regionale concessie haar stoptreindiensten uitvoert met de frequentie:
  - a. Stoptreindienst Roermond - Maastricht Randwyck: op weekdays en zaterdagen tot 20:00 uur, twee keer per uur. Op weekdays en zaterdagen na 20:00 uur en zondagen, één keer per uur;
  - b. Stoptreindienst Sittard - Heerlen: op weekdays tot 20:00 uur, twee keer per uur. Op weekdays na 20:00 uur, één keer per uur. Op zaterdagen en zondagen, één keer per uur,
 accepteert NS in de volgende situaties dat de regionale spoorvervoerder de frequentie van haar stoptreindiensten ten opzichte van de hiervoor bedoelde frequentie verhoogt:
  - a. na 20:00 uur en in het weekend tot ten hoogste tweemaal per uur;
  - b. ter vervanging van intercitydiensten, indien en voor zover NS de frequentie van haar intercitydiensten op de trajecten van de stoptreindiensten ten opzichte van de dienstregeling in 2014 verlaagt.
8. NS neemt deel aan het overleg dat de regionale spoorvervoerder met NS moet voeren over frequentieverhoging of, in het belang van zo goed mogelijke onderlinge aansluitingen, over wijzigingen in de tijdligging van haar stoptreindiensten waarbij de tijdligging ten opzichte van de intercitydiensten meer dan twee minuten afwijkt van die tijdligging in de dienstregeling 2014.
9. Aanpassingen als voorgesteld in het vijfde tot en met achtste lid mogen geen invloed hebben op de kwaliteit of het marktsegment van de andere vervoerder.
10. Indien vervoerders geen oplossing weten te bereiken in de overleggen als bedoeld in het vijfde en achtste lid, dan neemt NS deel aan een overleg tussen de concessieverlener, de provincie Limburg en de regionale spoorvervoerder over de noodzaak van het maken van aanvullende afspraken, waaronder afspraken over de logistieke inpasbaarheid en mogelijke financiële consequenties.
11. Indien vervoerders in het overleg als bedoeld in het zesde lid of het tiende lid niet tot overeenstemming komen, zal de concessieverlener op verzoek van een van de vervoerders, die dit verzoek heeft afgestemd met de andere vervoerder, een besluit nemen.
12. Als gevolg van de aanvullende afspraken, bedoeld in het tiende lid, en het besluit, bedoeld in het elfde lid, mag het financiële resultaat uit de exploitatie van deze concessie of van de regionale concessie niet verslechteren, tenzij de financiële consequenties gecompenseerd worden door de vervoerder die het voorstel van verandering van de tijdligging of frequentieverhoging initieel heeft gedaan.
13. In het belang van een goede dienstverlening aan de reiziger in de keten maken NS en de regionale spoorvervoerder afspraken over de operationele samenwerking, op de wijze als beschreven in artikel 12, derde lid.
14. Aanvullend op het bepaalde in artikel 57, tweede lid, maken NS en de regionale spoorvervoerder afspraken over welke kaartsoorten zowel bij NS als bij de regionale spoorvervoerder geldig zijn. In ieder geval zal dit gelden voor de trajectkaart voor het desbetreffende traject.
15. NS werkt mee aan de nulmeting, monitoring en evaluatie van de voorgenomen decentralisatie, bedoeld in het eerste lid, en verstrekt desgevraagd en binnen een redelijke termijn aan de concessieverlener de daarvoor benodigde informatie. Hieronder wordt tenminste begrepen:
  - a. het verstrekken van informatie die inzicht biedt in:
    - i. het gebruik van kaartsoorten door reizigers;
    - ii. de kans op een zitplaats;
    - iii. aansluitingen op het overige spoorvervoer;
    - iv. (reizigers-)punctualiteit;

- v. het aantal en de ernst van verstoringen;
  - vi. geboden alternatieven aan reizigers bij verstoringen (vervangend vervoer);
  - vii. de reizigersstromen conform hetgeen is bepaald in artikel 19, vierde lid.
- b. het verlenen van medewerking aan:
- i. de uitvoering van een klanttevredenheidsmeting volgens het model dat NS hiervoor hanteert;
  - ii. de toepassing van de OV-Klantenbarometer.
16. Wanneer decentralisatie tot voor de reizigers ongewenste effecten leidt, treden betrokken partijen waaronder NS hierover in overleg. NS werkt mee aan de effectuering van in overleg genomen besluiten.

## Artikel 48: Aanleg en bediening nieuwe infrastructuur

1. NS benut de mogelijkheden die nieuwe infrastructuur biedt, binnen het in dit artikel bepaalde, zo snel mogelijk na het beschikbaar komen van de infrastructuur door uitbreiding of verbetering van het vervoersaanbod.
2. NS wordt in de planfase betrokken bij de besluitvorming over nieuwe infrastructuurprojecten overeenkomstig artikel 8.
3. NS realiseert de uitbreiding of verbetering van het vervoersaanbod die mogelijk is als gevolg van een infrastructuurproject zo spoedig mogelijk zodra het grote infrastructuurproject door de infrastructuurbeheerder volledig en gebruiksklaar beschikbaar is gesteld en is vrijgegeven voor de commerciële dienst. Onder gebruiksklaar wordt hierbij verstaan dat zowel het infrastructuurproject als de toeleidende corridors geschikt zijn voor het beoogde vervoersaanbod.
4. Om uitvoering te geven aan het programma Hoogfrequent Spoorvervoer als opgenomen in bijlage 3, dient NS hoogfrequent vervoer te bieden conform de nog op te stellen Geïntegreerde aanpak van PHS, OV-SAAL en ERTMS die is voorzien in het kader van de Lange Termijn Spooragenda deel 2. Deze Geïntegreerde aanpak is een verdere uitwerking van en de voorkeursbeslissing van het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer, de voorkeursbeslissing ERTMS en het besluit OV-SAAL middellange termijn (Kamerstukken II, 2012/13, 32404, nr. 66), waaraan onder meer de brief van NS van 14 april 2010 ten grondslag ligt. Op de totstandkoming van deze Geïntegreerde aanpak is het tweede lid van toepassing.
5. Op basis van de integrale realisatie van de samenhangende investeringen conform de programmering daarvan die in de Geïntegreerde aanpak, bedoeld in het vierde lid, wordt uitgewerkt, verhoogt NS fasegewijs de frequenties conform de afspraken uit de nog vast te stellen Geïntegreerde aanpak. Daarbij is de timing afhankelijk van de uitvoering van de infrastructurele maatregelen en de marktontwikkelingen.
6. NS monitort de marktontwikkeling en informeert de concessieverlener hierover. Wanneer dit aanleiding geeft af te wijken van de afspraken aangaande de frequentieverhoging treden NS en de concessieverlener hierover in overleg om tot een gezamenlijk standpunt te komen. Indien geen gezamenlijk standpunt wordt bereikt, neemt de concessieverlener een besluit over de eventuele afwijking. Indien door dit besluit een negatief netto financieel effect voor NS voordoet, dan gaan concessieverlener, ministerie van Financiën (als aandeelhouder) en NS in overleg om te bezien hoe dit op te lossen. De uitkomst van dit overleg behoeft de instemming van alle partijen, die zij niet op onredelijke gronden zullen onthouden.

## Artikel 49: Aanleg en bediening nieuw station

1. Initiatieven voor nieuwe stations worden besproken binnen de landsdelige OV & spoortafels. NS onderzoekt samen met de betrokken decentrale overheden en de infrastructuurbeheerder de maatschappelijke wenselijkheid van nieuwe stations op grond van attractiviteit voor reizigers in het openbaar vervoer, maakbaarheid in de dienstregelingen van de betrokken vervoerders en betaalbaarheid.
2. NS beoordeelt verzoeken tot het afgeven van een bedieningsgarantie binnen het van toepassing zijnde afsprakenkader, op de wijze als beschreven in artikel 13.
3. NS geeft een bedieningsgarantie af als uit het gezamenlijke onderzoek op de genoemde criteria van het eerste lid een per saldo positief resultaat blijkt, en daarnaast het nieuwe station bijdraagt aan een kostendekkende exploitatie van het hoofdrailnet. In de landsdelige tafel worden afspraken gemaakt over de betaalbaarheid.
4. Een nieuw station wordt beschouwd als 'overige stations' in de zin van artikel 44, tenzij de concessieverlener anders besluit.

# 8. Vervoerbewijzen, tarieven en OV-chipkaart

## Afdeling 1. Vervoerbewijzen

### Artikel 50: Reizigers

NS vervoert iedere reiziger die in het bezit is van een geldig vervoerbewijs onder de vervoer voorwaarden van NS. Van een geldig vervoerbewijs is sprake in geval het vervoerbewijs, voor zover van toepassing, voldoet aan de in de toepasselijke algemene voorwaarden voor dat bewijs gespecificeerde eisen. Een digitaal reisproduct is alleen aan te merken als geldig vervoerbewijs, indien de reiziger voorafgaand aan die reis heeft ingecheckt.

### Artikel 51: Vervoerbewijzen

1. NS maakt de vervoer voorwaarden waartegen zij openbaar vervoer verricht alsmede modellen van vervoerbewijzen op een adequate wijze openbaar via de daartoe geëigende informatiekanalen. Onder modellen van vervoerbewijzen wordt verstaan een overzicht van alle soorten vervoerbewijzen, reisproducten en tarieven die NS hanteert.
2. NS draagt op een eenduidige en toegankelijke wijze zorg voor de verkrijgbaarheid van bij NS geldige reisproducten en handhaaft daarbij minimaal het kwaliteitsniveau van de verkrijgbaarheid zoals bestaat bij aanvang van de concessie.
3. NS verkoopt de persoonlijke OV-chipkaart voor ten hoogste de adviesprijs vastgesteld door de kaartuitgever.

### Artikel 52: Gebruik van de OV-chipkaart

1. NS zorgt voor uniforme bewegwijzering, herkenning en aanbidding van informatie over het gebruik en de plaatsing van apparatuur voor het OV-betaalsysteem op treinstations gelegen aan het hoofdrailnet, voor zover het de apparatuur van NS betreft.
2. NS draagt zorg voor een systeem waarin, bij vergeten uitcheck, teruggave van teveel betaalde reiskosten wordt gerealiseerd voor de reizigers. Uitgangspunt hierbij is dat dit zo snel en laagdrempelig mogelijk is voor de reizigers.
3. NS zorgt dat reizigers, in geval van diefstal, defect of verlies van de persoonlijke OV-chipkaart met een NS-reisproduct, zonder meerkosten voor het reisproduct, tijdelijk het desbetreffende NS reisproduct krijgen.
4. NS draagt er zorg voor dat het OV-betaalsysteem voor reizen binnen het hoofdrailnet toegankelijk is voor reizigers met en zonder een beperking, in ieder geval overeenkomstig het bepaalde in artikel 5, tweede lid, en artikel 6, eerste lid, van het Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer.



## Artikel 53: NS-reisproducten

1. NS zorgt voor een productportfolio dat aansluit bij de wensen van verschillende reizigersgroepen.
2. NS behoudt een propositie voor senioren met ten minste een substantiële kortingsregeling voor reizen buiten de spitsuren.
3. NS overlegt met de consumentenorganisaties wanneer zij voornemens is haar aanbod aan producten te wijzigen.

## Afdeling 2. Tarieven en producten

### Artikel 54: Jaarlijkse tariefwijziging

1. Dit artikel heeft uitsluitend betrekking op:
  - a. binnenlandse enkele reizen voltarief tweede klas;
  - b. binnenlandse tweede klas jaar- en maandtrajectkaarten;
  - c. het NS-deel van de OV-jaarkaart tweede klas;hierna te noemen de beschermde reisrechten.
2. NS behoudt de beschermde reisrechten met inachtneming van het bepaalde in dit artikel, tenzij zij in overleg met de overige betrokken vervoerders binnen de OV-besluitvormingsstructuur en de consumentenorganisaties een goed alternatief heeft ontwikkeld. NS legt ter goedkeuring het vervangende beschermde reisrecht voor aan de concessieverlener. Het vervangende beschermde reisrecht valt dan onder dit artikel, in plaats van het beschermde reisrecht dat zij vervangt.
3. NS stelt één keer per kalenderjaar de prijzen voor de beschermde reisrechten in het eerstvolgende kalenderjaar vast. Op grond van een besluit in de OV-besluitvormingsstructuur kan van het bepaalde in de vorige zin worden afgeweken. Dit op een zodanige wijze dat jaarlijks de gemiddelde prijswijziging van de beschermde reisrechten (tezamen), gewogen aan de hand van de actuele omzet per afstandsklasse niet uitgaat boven de som van:
  - a. de consumentenprijsindex (CPI) voor het in de aanhef bedoelde eerstvolgende kalenderjaar zoals geprognosticeerd in de meest recente Macro Economische Verkenning;
  - b. de procentuele wijziging van de over de prijs van een beschermd reisrecht berekende omzetbelasting (BTW), voor zover die wijziging niet reeds in de CPI is verdisconteerd;
  - c. een procentuele wijziging als gevolg van de in het vierde en vijfde lid bedoelde doorberekening; en
  - d. in het kalenderjaar 2014 voor het kalenderjaar 2015 een procentuele verlaging van 0,17% en in het kalenderjaar 2015 voor het kalenderjaar 2016 een procentuele verlaging van 0,11% en in het kalenderjaar 2016 voor het kalenderjaar 2017 een procentuele verlaging van 0,10%, een en ander ten behoeve van het opheffen van het dubbel opstaptarief in de treinketen.
4. NS mag een stijging van de gebruiksvergoeding zodanig in haar prijzen doorberekenen dat de vervoersopbrengsten met hetzelfde bedrag stijgen, rekening houdend met het verwachte reizigersvolume zonder deze stijging en de verwachte vraaguitval. Deze stijging van de gebruiksvergoeding mag NS doorberekenen voor zover deze stijging:
  - a. uitgaat boven de CPI;
  - b. het gevolg is van een stijging van de gebruiksvergoedingstarieven als gevolg van de kosten die rechtstreeks uit de exploitatie van de treindienst voortvloeien, bedoeld in artikel 31, derde lid, van richtlijn 2012/34/EU.De in enig jaar niet gebruikte ruimte om de in dit lid bedoelde stijging van de gebruiksvergoeding door te berekenen kan worden benut in de volgende jaren.

5. NS brengt een daling van de gebruiksvergoeding bij de eerste volgende prijsvaststelling in mindering op haar prijzen voor zover deze daling het gevolg is van een daling van de gebruiksvergoedingstarieven als gevolg van de kosten die rechtstreeks uit de exploitatie van de treindienst voortvloeien, bedoeld in artikel 31, derde lid, van richtlijn 2012/34/EU, zodanig dat de vervoersopbrengsten met hetzelfde bedrag dalen, rekening houdend met het verwachte reizigersvolume zonder deze daling en de verwachte vraagtoename.
6. Toepassing van het derde lid leidt niet tot een prijsstijging van een van de beschermde reisrechten, gewogen over alle afstandsklassen, die meer dan 2 procentpunten verschilt van de gemiddelde prijswijziging, zoals bedoeld in het derde lid.
7. NS overlegt tijdig met consumentenorganisaties over de door NS voorgenomen tariefwijziging. NS vraagt hen advies, overeenkomstig artikel 10, derde lid.
8. NS deelt haar jaarlijkse prijsvaststelling ten minste drie maanden vóór de ingangsdatum, voorzien van een deugdelijke motivering, aan de concessieverlener mee. Deze informatie wordt voorzien van een accountantsverklaring waarin de berekening van de prijsvaststelling conform het bepaalde in dit artikel op juistheid is gecontroleerd.
9. NS informeert de reizigers over een prijsvaststelling op adequate wijze ten minste één maand vóór de ingangsdatum.
10. Dit artikel is niet van toepassing op binnenlandse reizigers in de diensten, bedoeld in artikel 63.

## Artikel 55: Tariefdifferentiatie

1. Na goedkeuring door de concessieverlener, nadat het proces als bedoeld in het tweede tot en met vierde lid is doorlopen en conform het vijfde lid, mag NS gefaseerd haar tarieven differentiëren naar tijdstip, gericht op het beter benutten van het spoorstelsel.
2. NS doet een onderzoek naar de effecten van tariefdifferentiatie waarbij zij voor verschillende percentages, binnen de grenzen als genoemd in het zesde lid, onderdeel a en b, de verwachte effecten op de benutting van het spoorstelsel voor verschillende reizigersgroepen inzichtelijk maakt en aandacht besteedt aan de effecten van alternatieve oplossingen als genoemd in het vijfde lid, onderdeel a tot en met c.
3. Op basis van het in het tweede lid bedoelde onderzoek werkt NS een voorstel uit voor de invoering van tariefdifferentiatie, bedoeld in het eerste lid, waarbij zij de verwachte effecten op de benutting van het spoorstelsel en voor de verschillende reizigersgroepen zo goed mogelijk inzichtelijk maakt.
4. NS overlegt met de consumentenorganisaties over het in het tweede lid bedoelde voorstel. NS stelt de consumentenorganisaties in de gelegenheid advies uit te brengen overeenkomstig het bepaalde in artikel 10, derde lid. NS legt het voorstel voor binnen de OV-Besluitvormingsstructuur.
5. NS legt de concessieverlener het uitgewerkte voorstel, bedoeld in het derde lid, inclusief de wijze waarop zij met het ontvangen advies is omgegaan, ter goedkeuring voor. De concessieverlener stelt hierbij ten minste de voorwaarde dat NS bewijst dat uitvoering van de volgende maatregelen niet voldoende is om het met tariefdifferentiatie beoogde effect te behalen, of niet betaalbaar is:
  - a. capaciteitsuitbreiding;
  - b. optimalisering van de dienstregeling;
  - c. het alleen toepassen van een prijsverlaging.
6. Ten opzichte van het bestaande tarief en eventuele tariefwijzigingen conform artikel 54 is de maximaal toegestane tariefdifferentiatie voor:
  - a. enkele reizen: een spitstarief dat maximaal 10% hoger ligt, waarbij NS het daltarief omgekeerd evenredig met minimaal 12% verlaagd;
  - b. maand- en jaartrajectkaarten (of opvolgers): een verkooptarief dat 6% mag stijgen.
7. De concessieverlener en NS monitoren de effecten van tariefdifferentiatie, zoals onder meer het reisgedrag en de benutting van het spoorstelsel.

8. Bij toepassing van tariefdifferentiatie zal NS de prijs en voorwaarden van het voordeelurenabonnement dusdanig aanpassen dat de kaarthouders er gemiddeld bij benadering niet op achteruit gaan.

## Artikel 56: Geld terug bij vertraging

1. De algemene voorwaarden die NS hanteert in de vervoerovereenkomst met de reiziger bevatten een 'geld terug bij vertraging' regeling.
2. NS hanteert voor alle binnenlandse reizigers ten minste de 'geld terug bij vertraging' regeling zoals in 2014 door NS wordt gehanteerd op het hoofdrailnet en zoals opgenomen in bijlage 12, ook voor binnenlandse reizigers in de diensten, bedoeld in de artikel 62 en artikel 63.
3. NS hanteert voor internationale reizigers ten minste de compensatieregeling zoals opgenomen in Verordening 1371/2007/EC.
4. NS faciliteert de 'geld terug bij vertraging' regeling op een toegankelijk en eenvoudig te gebruiken wijze.

## Afdeling 3. Concessieoverstijgende samenwerking

### Artikel 57: Samenwerking op concessieoverstijgende onderwerpen

1. Opdat het Nederlandse OV-systeem als geheel voor de reizigers gebruiksvriendelijk is, werkt NS ten aanzien van concessieoverstijgende onderwerpen samen met andere openbaar vervoerders en decentrale overheden. Bovendien neemt NS actief en constructief deel aan de OV-besluitvormingsstructuur en het OV-betaalsysteem conform het bepaalde in deze afdeling.
2. NS zorgt er voor dat, in constructieve samenwerking met de regionale spoorvervoerders, een bij NS aangeschaft vervoerbewijs ook betrekking kan hebben op spoorvervoer in Nederland buiten het hoofdrailnet, en werkt constructief mee aan vergelijkbare initiatieven voor wat betreft de geldigheid van vervoerbewijzen van regionale spoorvervoerders op het hoofdrailnet. Indien de samenwerking hier niet toe leidt, consulteert NS de concessieverlener.
3. Tevens werkt NS constructief samen met andere aanbieders van openbaar vervoer en andere aanbieders van mobiliteitsarrangementen.
4. NS ontwikkelt en voert interoperabele reisproducten voor alle reizigers en specifieke doelgroepen in, die leiden tot meer gebruiksgemak bij de reizigers. Onder andere neemt NS daartoe deel aan de OV-besluitvormingsstructuur.

### Artikel 58: OV-betaalsysteem

1. NS neemt constructief deel aan het landelijk interoperabel OV-betaalsysteem en voldoet aan alle voorwaarden, regels, technische eisen en overige verplichtingen die daarvoor op enig moment gelden.
2. In haar hoedanigheid van deelnemend vervoerder aan het OV-betaalsysteem, zorgt NS, voor zover zij daarop invloed heeft, voor de instandhouding van en een zo goed mogelijke werking van het landelijk interoperabel OV-betaalsysteem, in constructieve samenwerking met de beheerder daarvan en de overige deelnemers daaraan.

3. NS zorgt, voor zover zij daarop invloed heeft, in constructieve samenwerking met de beheerder en de overige deelnemers van het landelijk interoperabel OV-betaalsysteem, voor de uitbreiding, verbetering, vernieuwing of vervanging van het OV-betaalsysteem in het belang van de reizigers.

## Artikel 59: OV-besluitvormingsstructuur

1. NS neemt deel aan de OV-besluitvormingsstructuur en voldoet aan alle voorwaarden, regels en overige verplichtingen die daarvoor op enig moment gelden.
2. NS voert de maatregelen uit waartoe in de OV-besluitvormingsstructuur is besloten, voor zover de verantwoordelijkheid van deze uitvoering bij NS berust.

## 9. HSL-Zuid diensten

### Artikel 60: Ingroei verbindingen

1. NS groeit toe naar een volledige uitvoering van de diensten op de HSL-Zuid, conform hetgeen is bepaald in dit hoofdstuk en is benoemd in het programma Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten opgenomen in bijlage 3.
2. NS neemt de uitvoering van het eerste lid op in het jaarlijkse vervoerplan overeenkomstig artikel 16, tweede lid, laatste alinea.

### Artikel 61: Binnenlandse verbindingen

1. NS voert het volgende binnenlandse bedieningspatroon uit:
  - a. met ingang van het dienstregelingsjaar 2017 tussen Amsterdam Centraal, Schiphol en Rotterdam Centraal een treindienst met een frequentie van twee treinen per richting per uur en een minimum van 32 treinen per richting per dag;
  - b. tussen Amsterdam Centraal, Schiphol, Rotterdam Centraal en Breda een treindienst met een frequentie van twee treinen per richting per uur en een minimum van 32 treinen per richting per dag;
  - c. met ingang van het dienstregelingsjaar 2017 tussen Den Haag Centraal, Rotterdam Centraal, Breda en Eindhoven een treindienst met een frequentie van twee treinen per richting per uur en een minimum van 32 treinen per richting per dag.
2. Tot het dienstregelingsjaar 2017 geldt een gefaseerde ingroei naar het bedieningspatroon, bedoeld in het eerste lid, onderdeel a.
3. De in het eerste lid, onderdelen a en b, bedoelde treindiensten maken tussen Schiphol en Rotterdam Centraal gebruik van de hogesnelheidsinfrastructuur. Ten minste drie van de in het eerste lid, onderdelen b en c, en artikel 62 tezamen bedoelde treindiensten per richting per uur maken tussen Rotterdam Centraal en Breda gebruik van de hogesnelheidsinfrastructuur.
4. Op voorstel van NS kan de concessieverlener aanpassing van het bedieningspatroon over de hogesnelheidsinfrastructuur toestaan, teneinde meer binnenlandse bestemmingen rechtstreeks via de hogesnelheidsinfrastructuur te verbinden.
5. De reistijd volgens de dienstregeling tussen Amsterdam Centraal en Rotterdam Centraal respectievelijk tussen Amsterdam Centraal en Breda, bedraagt ten hoogste 41 minuten respectievelijk ten hoogste 68 minuten, tenzij onderhoudswerkzaamheden of inpassingproblemen dit tijdelijk belemmeren. Vanaf het dienstregelingsjaar waarin het gehele binnenlandse bedieningspatroon wordt gereden met rollend materieel als bedoeld in het zesde lid, bedragen deze reistijden ongeveer 38 respectievelijk 63 minuten.
6. In het dienstregelingsjaar 2021 start NS met de infasering van en het volledig uitvoeren van het binnenlandse bedieningspatroon, opgenomen in het eerste lid, onderdelen a en b, met rollend materieel dat ten minste 200 kilometer per uur kan en mag rijden.
7. NS kan na overleg met de infrastructuurbeheerder en na instemming van de concessieverlener in plaats van Amsterdam Centraal een ander station in Amsterdam bedienen. De concessieverlener zal de instemming niet op onredelijke gronden onthouden.
8. Op zaterdagen en zondagen, alsmede op algemeen erkende feestdagen ingevolge de Algemene Termijnenwet, kan een van dit artikel afwijkend bedieningspatroon gelden.

## Artikel 62: Verbinding Amsterdam-Brussel

1. NS voert met ingang van dienstregelingjaar 2015 een treindienst uit tussen Amsterdam Centraal, Schiphol, Den Haag Holland Spoor, Dordrecht, Roosendaal, Antwerpen Centraal, Mechelen, Zaventem, Brussel Centraal en Brussel Zuid met een frequentie van zestien treinen per richting per dag.
2. NS bedient met ingang van het dienstregelingjaar 2017 niet Dordrecht en Roosendaal maar in plaats daarvan Breda en Noorderkempfen. Tussen Rotterdam Centraal en Antwerpen Centraal maakt de treindienst dan gebruik van de hogesnelheidsinfrastructuur.
3. Op voorstel van NS kan de concessieverlener toestaan dat een beperkt aantal treinen ten noorden van Rotterdam uitwijkt naar een andere eindbestemming, waaronder Den Haag, voor zover dat vereist is vanwege de verdeling van spoorcapaciteit, de omloop van het rollend materieel of andere omstandigheden van logistieke aard.
4. De reistijd tussen Amsterdam Centraal en Brussel Zuid bedraagt met ingang van dienstregelingjaar 2017 naar schatting 194 minuten. NS spant zich in om deze rijtijd zoveel als redelijkerwijs mogelijk te verkorten. Tijdig voordat uitvoering wordt gegeven aan het tweede lid, geeft NS aan de concessieverlener de herziene reistijden op en brengt zij verslag uit van haar inspanningen om deze reistijden zoveel mogelijk terug te brengen.
5. Artikel 61, achtste lid, is van overeenkomstige toepassing.
6. NS brengt met ingang van dienstregelingjaar 2017 elke twee jaar verslag uit aan de concessieverlener van de gerealiseerde reizigersaantallen in de in dit artikel bedoelde treindienst. Naar aanleiding van dat verslag beziet NS deze treindienst tezamen met de concessieverlener.
7. Bij toetreding van een concurrerende spoorvervoerder op de in dit artikel genoemde verbinding, kan NS, op eigen initiatief of op verzoek van de concessieverlener, voorstellen doen tot het aanpassen van het bedieningspatroon, zo nodig in afwijking van dit artikel, met als doel om de dienstverlening aan de reizigers in de nieuw ontstane situatie te optimaliseren. Het voorstel, bedoeld in de vorige zin, dient te worden goedgekeurd door de concessieverlener.

## Artikel 63: Verbindingen met Brussel, Lille, Parijs en Londen

1. NS voert met ingang van het dienstregelingjaar 2016 een treindienst uit tussen Amsterdam Centraal, Schiphol, Rotterdam Centraal, Antwerpen Centraal en Brussel Zuid met een over het dienstregelingjaar gemiddelde frequentie van veertien treinen per richting per werkdag, waarvan er negen doorrijden naar Parijs Gare du Nord en twee naar Lille.
2. NS voert met ingang van het dienstregelingjaar 2015 het dienstenpatroon op de treindienst, bedoeld in het eerste lid, uit met een over het dienstregelingjaar gemiddelde frequentie van ten minste twaalf treinen per richting per werkdag.
3. Met ingang van het dienstregelingjaar 2018 verhoogt NS de frequentie, bedoeld in het eerste lid, tot zestien treinen per richting indien zij oordeelt dat deze verhoging door de aanwezige marktvraag wordt gerechtvaardigd.
4. In aanvulling op de treindienst, bedoeld in het eerste tot en met het derde lid, voert NS met ingang van dienstregelingjaar 2017 een treindienst uit tussen Amsterdam Centraal, Schiphol, Rotterdam Centraal, Brussel Zuid en Londen St. Pancras, met een frequentie van twee treinen per richting per dag. In de richting van Londen is een noodzakelijke onderbreking in Brussel Zuid toegestaan ten behoeve van een veiligheids- en grenscontrole.
5. De reistijd tussen Amsterdam Centraal en Brussel Zuid voor de diensten, bedoeld in dit artikel, bedraagt naar schatting 109 minuten. De reistijd tussen Amsterdam Centraal en Parijs Gare du Nord bedraagt naar schatting 196 minuten. Indien NS uit marktoverwegingen kiest voor een extra haltering op Brussel Noord of op Brussel Centraal, worden deze reistijden verlengd met ten hoogste vier minuten.

6. Reizigers in de treinen als bedoeld in dit artikel zijn door middel van zitplaatsreservering verzekerd van een zitplaats.
7. Artikel 61, achtste lid, en artikel 62, derde lid, zijn van overeenkomstige toepassing op de in dit artikel bedoelde treindiensten.
8. De in dit artikel bedoelde treindiensten maken tussen Schiphol en Rotterdam Centraal, alsmede tussen Rotterdam Centraal en Antwerpen Centraal gebruik van de hogesnelheidsinfrastructuur.

## Artikel 64: Aanvraag van capaciteit en internationale samenwerking

1. Het bedieningspatroon en de reistijden in dit hoofdstuk gelden onder het voorbehoud dat NS de daarvoor benodigde spoorcapaciteit krijgt toebedeeld.
2. NS vraagt de spoorcapaciteit die zij nodig heeft voor de uitvoering van het bedieningspatroon bedoeld in dit hoofdstuk tijdig aan bij de infrastructuurbeheerder, als onderdeel van haar capaciteitsaanvraag voor het hoofdrailnet. Het is NS in dat kader, gegeven de infrastructuurbeperkingen en de plannormen van de infrastructuurbeheerder, toegestaan om van het voorgeschreven bedieningspatroon en van de voorgeschreven reistijden af te wijken, mits zij ten genoegen van de concessieverlener aannemelijk maakt dat daardoor een beter totaalproduct in termen van klantwaarde, rendement en betrouwbaarheid voor het hoofdrailnet geboden wordt.
3. NS behoeft niet aan de verplichtingen op grond van de artikelen 62, tweede lid, en 63, vierde lid, te voldoen, indien zij niet beschikt over voldoende geschikt en toegelaten materieel om deze verplichtingen na te komen, mits zij zich aantoonbaar maximaal heeft ingespannen en blijft inspanssen om ervoor te zorgen dat tijdig voldoende geschikt en toegelaten materieel beschikbaar is.
4. NS behoeft niet aan de voorschriften van dit hoofdstuk te voldoen, indien zij daartoe niet in staat is, omdat andere spoorvervoerders haar de daarvoor noodzakelijke medewerking, ook na tussenkomst door de concessieverlener, weigeren of slechts onder onredelijke voorwaarden willen verlenen.
5. Indien een in het derde lid bedoelde spoorvervoerder aan het uitvoeren van een in artikel 62 of artikel 63 genoemde treindienst aanvullende financiële voorwaarden verbindt, komen deze voor rekening van NS voor zover daartoe een uitdrukkelijke contractuele verplichting bestaat.

## Artikel 65: Tarieven HSL-Zuid diensten

1. De toeslag voor het reizen in de tweede klasse in een binnenlandse trein over de hogesnelheidsinfrastructuur bedraagt tussen Schiphol en Rotterdam Centraal ten hoogste dertig procent van het tweedeklastarief tussen Schiphol en Rotterdam Centraal, bedoeld in artikel 54, eerste lid, onderdeel a. Dit percentage bedraagt echter hoogstens twintig procent zolang tussen Schiphol en Rotterdam niet uitsluitend materieel wordt ingezet als bedoeld in artikel 61, zesde lid.
2. Voor het reizen in een binnenlandse trein over de hogesnelheidsinfrastructuur tussen Rotterdam Centraal en Breda geldt geen toeslag.
3. Voor internationale reizen met de treinen, bedoeld in artikel 62, geldt de tariefstructuur voor Non-integrated Reservation Tickets, zoals vastgesteld in de Internationale Spoorwegunie. Voor binnenlandse reizen in die treinen gelden de reguliere reisproducten en tarieven van NS. NS treft maatregelen om reizigers uit het buitenland zo goed mogelijk te faciliteren bij het gebruik van het OV-betaalsysteem.

# 10. Slotbepalingen

## Artikel 66: Concessieprijs

1. NS is voor de uitvoering van deze concessie een jaarlijkse prijs verschuldigd van 80 miljoen euro. Deze prijs wordt niet geïndexeerd.
2. De in het eerste lid bedoelde prijs wordt verlaagd met een jaarlijks bedrag van 7,5 miljoen euro voor het financieren van de kosten voor technisch, applicatie- en functioneel beheer van het landelijke reisinformatiesysteem. Dit bedrag wordt niet geïndexeerd.
3. De in het eerste lid bedoelde prijs wordt verlaagd met een jaarlijks bedrag gelijk aan het exploitatieverlies van een dienst vanaf of via Breda dan wel Roosendaal naar Antwerpen tot een maximum van 2,5 miljoen euro, onder de voorwaarde dat deze dienst minimaal intercityniveau betreft met een frequentie van minimaal 8 treinen per richting per dag. Dit bedrag wordt niet geïndexeerd.
4. Met ingang van de decentralisatie van de stoptreindiensten, bedoeld in artikel 47, wordt de in het eerste lid bedoelde prijs, verhoogd met 6 miljoen euro. Dit bedrag wordt niet geïndexeerd.
5. Betaling van de concessieprijs op grond van dit artikel, geschiedt op 1 december van elk jaar.

## Artikel 67: Uitvoering van de concessie

1. NS voert deze concessie uit voor eigen rekening en risico.
2. NS maakt bij het uitvoeren van deze concessie in elk geval gebruik van NS Reizigers B.V., en voor zover nodig voor de uitvoering van deze concessie van andere vennootschappen die behoren tot het NS-concern. Daartoe is NS verplicht de noodzakelijke en aan haar toekomende vennootschapsrechtelijke bevoegdheden, contractuele afspraken en feitelijke macht te gebruiken teneinde de deugdelijke uitvoering van deze concessie te doen bewerkstelligen.
3. Het is NS toegestaan voor de uitvoering van deze concessie derden in te schakelen.

## Artikel 68: Experimenten

1. Op schriftelijk verzoek van NS kan de concessieverlener ontheffing verlenen van voorschriften uit deze concessie indien NS een experiment wenst uit te voeren met een nieuw(e) vervoerdienst of product.
2. Deze nieuw(e) vervoerdienst of product heeft als doel de reizigers per saldo een verbetering van hun deur-tot-deurreis te bieden.
3. Een verzoek tot ontheffing als bedoeld in het eerste lid gaat in ieder geval vergezeld van:
  - a. een concrete beschrijving en doelstelling van het experiment en de te behalen resultaten;
  - b. de concessievoorschriften waarvan NS ontheffing vraagt;
  - c. de begindatum en de duur van het experiment;
  - d. de criteria op basis waarvan en het moment waarop NS beoordeelt of het experiment hetzij wordt beëindigd, hetzij (deels) wordt opgenomen in het reguliere aanbod van NS.
4. Een ontheffing wordt verleend voor de duur van het experiment, met een maximum van drie jaar.
5. NS zendt de concessieverlener tijdig voor het einde van de duur van het experiment een verslag over de doeltreffendheid en de effecten van het experiment in de praktijk, alsmede haar beslissing inzake de opname van (een deel van) de dienst of het product in het reguliere aanbod van NS en informeert de consumentenorganisaties hierover.



6. NS kan voor een experiment met een nieuwe dienst of product in beginsel slechts eenmaal ontheffing vragen.
7. In het geval (een deel van) de dienst of het product waar het experiment betrekking op heeft in het reguliere aanbod van NS wordt opgenomen, zijn daarop alle voorschriften van deze concessie van toepassing. NS kan op grond van dit artikel uitsluitend ontheffing vragen van een voorschrift uit hoofdstuk 7, met uitzondering van artikel 28, artikel 38, artikel 39, artikel 41, artikel 42, artikel 47, artikel 48 en artikel 49 en hoofdstuk 8, met uitzondering van afdeling 2.

## Artikel 6g: Ontheffing

1. NS kan de concessieverlener schriftelijk verzoeken om ontheffing van artikel 29, artikel 44, artikel 45, artikel 46 en artikel 49. NS dient het verzoek tijdig in.
2. Voordat NS om ontheffing verzoekt, vraagt zij advies aan de consumentenorganisaties zoals bepaald in artikel 10, derde lid. NS vraagt advies aan de betrokken decentrale overheden en deelt deze partijen gemotiveerd mee hoe ze met dit advies is omgegaan.
3. Het verzoek tot ontheffing gaat in ieder geval vergezeld van een deugdelijke motivering en de uitgebrachte adviezen op basis van het tweede lid, en de wijze waarop NS daarmee is omgegaan.
4. De concessieverlener toetst een verzoek tot ontheffing van artikel 44 dat strekt tot het geheel beëindigen van de bediening van een bepaald station onder meer aan de prestatie-gebieden, bedoeld in artikel 4 en aan de volgende criteria:
  - a. het aantal reizigers per uur per richting, gemiddeld over een periode van een jaar, is tijdens de spits op weekdagen kleiner dan 25 en is voor de overige periodes kleiner dan 10;
  - b. het station wordt op een zodanige wijze bediend met ander openbaar vervoer dan per trein dat daardoor een voorzieningenniveau wordt geboden dat vergelijkbaar is met het niveau volgens artikel 44, eerste lid;
  - c. een station wordt verplaatst over een afstand van maximaal 5 kilometer gericht op een betere situering van het station ten behoeve van een betere ontsluiting;
  - d. een station als bedoeld in artikel 2, tweede lid, onder b, waarbij op het moment van instemming van de concessieverlener met de aanleg is vastgesteld dat deze bij bediening overeenkomstig artikel 44, eerste lid, structureel niet kostendekkend te exploiteren is.
5. Een ontheffing kan onder beperkingen worden verleend, onder meer voor wat betreft de duur van de ontheffing. Aan een ontheffing kunnen voorschriften worden verbonden.

## Artikel 70: Integratie afspraken 2011 HSA-problematiek

1. Gelet op de afspraken die met het Onderhandelakkoord HSA in 2011 zijn gemaakt tussen de concessieverlener en NS, ter voorkoming van een faillissement van de High Speed Alliance en over het beleidsvoornemen inzake deze concessie, geldt hetgeen hierna in dit artikel is bepaald.
2. NS dient datgene te doen wat redelijkerwijs van haar verwacht mag worden om negatieve effecten van de ontwikkelingen bedoeld in het derde en negende lid, op de kosten en baten van NS te beperken.
3. Het vierde tot en met achtste lid is van toepassing zodra vaststaat dat zich een van de volgende ontwikkelingen voordoet of zal voordoen:
  - a. wijziging of afschaffing van de OV-Studentenkaart;
  - b. invoering van het European Train Control System (ETCS) of een ander onderdeel van het European Rail Traffic Management System (ERTMS) in Nederland;
  - c. instelling van een publiekrechtelijke autoriteit voor het openbaar vervoer die de prijs van het vervoerbewijs van NS geheel of gedeeltelijk bepaalt;
  - d. nieuwe kwaliteitseisen op grond van politieke oordeelsvorming.

4. Bij toepasselijkheid van het derde lid doet NS aan de concessieverlener een onderbouwde opgave van het netto financiële effect van de som van de positieve en negatieve effecten van de desbetreffende ontwikkeling op de kosten en baten van NS.
5. NS onderzoekt welke maatregelen, zo nodig in afwijking van deze concessie, het hiervoor bedoelde netto financiële effect zoveel mogelijk zouden verkleinen. NS stelt aan de concessieverlener een of meer maatregelen voor, onder vermelding van de gevolgen daarvan voor de reizigers en de gevolgen daarvan voor het netto financiële effect. Indien de concessieverlener een maatregel goedkeurt, voert NS deze uit. Zo nodig kan de concessieverlener daarvoor een ontheffing verlenen van een of meerdere voorschriften uit deze concessie.
6. NS verleent haar medewerking aan een verificatie van de opgave, bedoeld in het vierde lid, en van de gevolgen van de maatregelen, bedoeld in het vijfde lid, door middel van een externe toets in opdracht van de concessieverlener.
7. Als de concessieverlener daartoe voorstellen doet, verleent NS haar medewerking aan het vinden, uitwerken en beoordelen van mogelijke andere maatregelen die het hiervoor bedoelde netto financiële effect zoveel mogelijk zouden verkleinen. NS voert de voorgestelde maatregelen uit, behoudens voor zover haar redelijke belangen zich daartegen verzetten.
8. Het volgens het vierde en zesde lid vastgestelde, en na toepassing van het vijfde, zesde en zevende lid herberekende netto financieel effect strekt in mindering op de prijs die NS op grond van artikel 66 verschuldigd is. Is het netto financiële effect groter dan de concessieprijs, dan geldt het verschil als subsidie in de zin van artikel 22, eerste lid, van de wet.
9. Het tiende lid is van toepassing indien zich één of meer van de volgende ontwikkelingen voordoet en daarmee de balans in deze concessie wordt verstoord:
  - a. wijziging van de gebruiksvergoeding door de infrastructuurbeheerder boven de gebruikelijke indexering aan het algemene prijspeil, met een totaal netto financieel effect groter dan 10 miljoen euro gedurende de concessieperiode;
  - b. aanbod van binnenlands vervoer in internationale treinen door een andere vervoerder waardoor voor NS op de desbetreffende corridor een netto financieel effect ontstaat groter dan 10 miljoen euro gedurende de concessieperiode;
  - c. zodanige afname van de kwaliteit van de door NS bereden conventionele spoorweginfrastructuur dat voor NS een netto financieel effect ontstaat groter dan 10 miljoen euro gedurende de concessieperiode;
  - d. NMBS, SNCF, Thalys of Eurostar weigert de voor de uitvoering van deze concessie benodigde medewerking, dan wel van NS kan redelijkerwijs niet gevergd worden de daaraan door hen verbonden voorwaarden te aanvaarden.
10. Bij toepasselijkheid van het negende lid treedt NS in overleg met de concessieverlener, teneinde de voorwaarden van deze concessie aan te passen. Deze aanpassing doet recht aan alle gewijzigde omstandigheden tezamen, zowel gunstige als ongunstige, die gevolgen hebben voor de uitvoering van de concessie. De aanpassing herstelt de oorspronkelijke balans tussen enerzijds de concessieverplichtingen en anderzijds de financiële kaders.

## Artikel 71: Overgang van de concessie

1. NS verstrekt desgevraagd binnen een door de concessieverlener te bepalen termijn aan de concessieverlener gegevens voor zover deze naar het oordeel van de concessieverlener noodzakelijk zijn voor de voorbereiding van de verlening van een concessie, overeenkomstig het bepaalde bij of krachtens artikel 46 van de wet. Hierbij werkt NS volledig mee aan het door de concessieverlener kunnen toepassen van de voorgestelde wijze van verlening van een concessie.
2. Artikel 43a van de wet is niet van toepassing.
3. De concessieverlener en NS hebben een regeling getroffen voor de aan deze concessie gerelateerde productiemiddelen, met uitzondering van Thalys- en Eurostar-materieel en het Traxx/Prio-materieel

voor internationale verbindingen. Deze regeling is vastgelegd in de brieven van de concessieverlener aan NS van februari 2007 (kenmerk DGP/SPO/U.06.01721) en van december 2014 (kenmerk IENM/BSK-2014/257014).

## Artikel 72: Continuïteit

1. Tot aan het einde van deze concessie opereert NS overeenkomstig de algemeen erkende beginselen van goed ondernemerschap en draagt NS zorg voor:
  - a. behoud van de waarde van de productiemiddelen van NS die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van deze concessie;
  - b. een zodanig onderhoud van en een zodanige investering in productiemiddelen dat de continuïteit van het vervoer voor deze concessie, ook bij het verstrijken van de concessieperiode, gewaarborgd is;
  - c. behoud van de personele bezetting voor zover deze noodzakelijk is voor de uitvoering van deze concessie;
  - d. de beschikbaarheid van voldoende spoorvoertuigen voor de uitvoering van deze concessie;
  - e. een efficiënte uitvoering van deze concessie;
  - f. behoud van de economische prestaties van de spoorvervoerdiensten ingevolge deze concessie.
2. NS stelt de concessieverlener tijdig in de gelegenheid om, met het oog op toekomstige bruikbaarheid, randvoorwaarden te stellen aan spoorvoertuigen, zowel ten tijde van verwerving van nieuw materieel als bij grootschalige vernieuwing, waarbij deze randvoorwaarden gelden als nieuwe kwaliteitseisen op grond van politieke oordeelsvorming als bedoeld in artikel 70, derde lid, onderdeel d.
3. NS waarborgt dat de financiële lasten, uit hoofde van investering, verbonden aan de nieuwe dan wel te herfinancieren productiemiddelen in de tijd gezien evenredig zullen rusten op de gebruikers van die productiemiddelen en dat ter zake de algemeen in Nederland geldende en gehanteerde accountancybeginselen en jaarrekeningregels worden nageleefd.
4. Teneinde de continuïteit van het openbaar vervoer per trein te waarborgen, stemt NS de beëindiging van haar activiteiten af met de eerste activiteiten van de opvolgende concessiehouder(s) en werkt NS in redelijkheid mee aan het voorbereiden en in uitvoering brengen van de opvolgende concessie.
5. NS blijft na het eindigen van deze concessie openbaar vervoer op het hoofdrailnet verrichten, conform de voorwaarden in deze concessie, indien zich een situatie voordoet als bedoeld in artikel 19, tweede lid, van de wet. NS is niet gehouden aan deze verplichting, indien dit in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd door zwaarwegende factoren, dan wel indien de concessieverlener anders besluit. Indien sprake is van een zwaarwegende factor als bedoeld in de vorige zin, treden partijen in overleg om zodanige voorwaarden overeen te komen voor het tijdelijk verrichten door NS van openbaar vervoer over het hoofdrailnet, dat het negatieve effect van deze zwaarwegende factor wordt geminimaliseerd en de balans van de concessie gehandhaafd blijft.

## Artikel 73: Vervoerconcessie voor het hoofdrailnet 2005-2015

NS is gehouden na beëindiging van de Vervoerconcessie voor het Hoofdrailnet 2005-2015 te voldoen aan het bepaalde in artikel 20, vierde lid, onderdeel b, en artikel 21, tweede en derde lid, respectievelijk artikel 21a van die Vervoersconcessie tot en met 31 december 2015, respectievelijk 30 juni 2016 (met inbegrip van die delen van de Vervoerconcessie voor het Hoofdrailnet 2005-2015 die voor het kunnen voldoen aan genoemde artikelen onontbeerlijk zijn), voor zover dat voor een goede uitvoering en afwikkeling van die concessie noodzakelijk is.

## Artikel 74: Vervoerconcessie voor het hogesnelheidsnet

De Vervoerconcessie voor het hogesnelheidsnet wordt ingetrokken met ingang van 1 januari 2015.

## Artikel 75: Looptijd en overgangsrecht

1. Deze concessie treedt in werking met ingang van 1 januari 2015 en eindigt met ingang van 1 januari 2025.
2. In afwijking van het eerste lid, blijven artikelen 20, eerste lid, onderdeel b, en vijfde lid, artikel 21, voor zover betrekking hebbend op de financiële verantwoording, en artikel 24 van kracht tot en met 31 december 2025, voor zover dat voor een goede uitvoering en afwikkeling van deze concessie noodzakelijk is.

DEN HAAG, 15 december 2014

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

Wilma J. Mansveld

## Bezwaar

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

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

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

# Bijlage 1. Nadere voorschriften vervoerplan per prestatiegebied

## Aantrekkelijk product voor de reizigers

1. Met betrekking tot het prestatiegebied deur-tot-deur reis, bedoeld in artikel 4, geeft NS in het vervoerplan ten minste aan:
  - a. welke maatregelen NS zowel zelf als in samenwerking neemt, mede naar aanleiding van een analyse van de mogelijkheden in de keten met betrokken vervoerders, reizigers(organisaties), decentrale overheden, gemeenten en de infrastructuurbeheerder, om de deur- tot-deur reis voor de reizigers te verbeteren, zoals het bieden van voor de keten relevante reisinformatie, voor- en natransport, parkeren, verbeteren en veraangename van de overstap en vervoerbewijzen;
  - b. de wijze waarop, mede in het belang van een snellere deur-tot-deur reis, de gemiddelde reistijd op het spoor voor de reizigers verbeterd wordt en hoe de rijksnelheden zullen toenemen;
  - c. de gemaakte keuzes in de dienstregeling tussen betrouwbaarheid en snelheid en de ontwikkelingen van de rijtijdenmarges.
2. Met betrekking tot het prestatiegebied reisgemak, bedoeld in artikel 4, geeft NS in het vervoerplan ten minste aan:
  - a. voor zitplaatskans: de wijze waarop NS zorgt dat het ingezette materieel is afgestemd op de vervoervraag;
  - b. voor comfort: een beschrijving van wat NS doet om te zorgen voor gemak en comfort voor de reizigers en hoe zij zorgt voor een klantgedreven en servicegerichte dienstverlening;
  - c. voor reinheid: een beschrijving van wat NS doet om de reinheid van de treinen en stations inclusief de toiletten te verzorgen;
  - d. voor toegankelijkheid: de maatregelen die zij treft ten behoeve van de toegankelijkheid voor reizigers met een functiebeperking;
  - e. voor het OV-betaalsysteem: op welke wijze NS zorgt voor de instandhouding, binnen het eigen domein, van een volledig functionerend en interoperabel OV-chipkaartsysteem en de maatregelen die zij treft om het systeem in het belang van de reizigers optimaal te laten functioneren;
  - f. op welke wijze NS, in samenwerking met de overige vervoerders en overheden, zorgt voor een goed werkend OV-betaalsysteem voor de reizigers en zorgt voor uitbreiding, vernieuwing en innovatie van het OV-betaalsysteem;
  - g. op welke wijze NS bijdraagt aan een eenduidige, eenvoudige en gebruiksvriendelijke verkrijgbaarheid van reisproducten.
3. Met betrekking tot het prestatiegebied reisinformatie, bedoeld in artikel 4, geeft NS in het vervoerplan ten minste aan:
  - a. hoe zij juiste, frequente, tijdige, consistente en actuele reisinformatie aan de reizigers biedt, ook in het geval van een verstoring;
  - b. hoe zij bijdraagt aan reisinformatie ten behoeve van de deur-tot-deur reis verbetert.

## Kwaliteit van het spoorvervoer

1. Met betrekking tot prestatiegebied veiligheid, bedoeld in artikel 4, geeft NS in het vervoerplan ten minste aan:

- a. voor sociale veiligheid: de maatregelen die NS neemt om zorg te dragen voor de veiligheid in de treinen en op stations en minimalisering van de vermijdbare incidenten;
  - b. voor spoorwegveiligheid: een beschrijving van de wijze waarop NS invulling geeft aan een speerpunt dat op haar van toepassing is, conform hetgeen is bepaald in artikel 38.
2. Met betrekking tot het prestatiegebied betrouwbaarheid, bedoeld in artikel 4, geeft NS in het vervoerplan ten minste aan:
    - a. welke maatregelen NS alleen en samen met de infrastructuurbeheerder neemt om onder vrijwel alle omstandigheden betrouwbaar vervoer te leveren;
    - b. welke maatregelen NS alleen en samen met de infrastructuurbeheerder en andere vervoerders neemt om het aantal verstoringen en de duur en impact daarvan beperkt te houden.
  3. Met betrekking tot het prestatiegebied duurzaamheid, bedoeld in artikel 4, geeft NS in het vervoerplan ten minste een toelichting op hoofdlijnen van de ambities en maatregelen op het gebied van duurzaamheid.

## Capaciteit van het spoorvervoer

1. Met betrekking tot het prestatiegebied aangeboden vervoer, bedoeld in artikel 4, geeft NS in het vervoerplan ten minste aan:
  - a. een kwalitatieve en kwantitatieve beschrijving van de wijze waarop het aangeboden vervoer voldoet aan de landelijke, interregionale en regionale vervoervraag;
  - b. een opsomming van de wijzigingen in het vervoeraanbod ten opzichte van het daaraan voorafgaande dienstregelingjaar en een motivering van die wijzigingen;
  - c. de ontwikkeling van treindiensten op de hogesnelheidsinfrastructuur;
  - d. een beschrijving van de ontwikkeling in het grensoverschrijdende vervoer, zowel over de diensten als de voorzieningen;
  - e. een opsomming van de voorgenomen wijzigingen in het vervoeraanbod in de vier jaar volgend op het jaar waarop het vervoerplan betrekking heeft voor zover NS hier zicht op heeft, en een motivering van die wijzigingen.
2. Met betrekking tot het prestatiegebied reizigersgroei, bedoeld in artikel 4, geeft NS in het vervoerplan ten minste aan:
  - a. een beschrijving van de maatregelen die NS neemt om de groei te accommoderen;
  - b. de generieke groeiprognoze die zij hanteert.

## Bijlage 2. Informatie- en prestatie-indicatoren

Prestatie-indicatoren:

Prestatiegebied	Prestatie-indicator	Bodem-waarde 2015	Streef-waarde 2019
<b>Algemeen</b>	Algemeen klantoordeel	74%	80%
	Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten	75%	80%
<b>Deur-tot-deur reis</b>	Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten	PM	PM
	Reisinformatie treinketen (bij herijking zo mogelijk naar bredere keteninformatie)	78,0%	82,0%
<b>Reisgemak</b>	Vervoercapaciteit reizigers in de spits*	98,7%	99,2%
		97,5%	99,2%
	Vervoercapaciteit in de spits HSL-Zuid diensten (binnenland)*	96,5%	97,5%
	Aandachtstrajecten t.a.v. vervoercapaciteit in de spits		
<b>Reisinformatie</b>	Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station	75,0%	80,0%
<b>Veiligheid</b>	Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station	78%	80%
<b>Betrouwbaarheid</b>	Reizigerspunctualiteit (gezamenlijke indicator met de infrastructuurbeheerder)	90,0%	92,3%
	Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (voor zover toerekenbaar aan NS)	94,0%	96,0%
	Aandachtstrajecten reizigerspunctualiteit (gezamenlijke indicator met de infrastructuurbeheerder)	93,7%	95,6%

\* De indicator vervoercapaciteit in de spits is in ontwikkeling zodat die beter aansluit bij de beleving van de reizigers.

Toelichting op de prestatie-indicatoren ten aanzien van aandachtstrajecten:

*Aandachtstrajecten vervoercapaciteit in de spits*

Omdat voor de individuele reiziger een gemiddeld goede prestatie niet voldoet, wordt ook gestuurd op negatieve uitschieters. De basis voor deze prestatie-indicator wordt gevormd door een selectie van 10



trajecten met te volle treinen, vergelijkbaar met de file top-10 die in het wegverkeer wordt gebruikt. De indicator geeft de gemiddelde vervoercapaciteit van de 10 geselecteerde trajecten. De scores van de individuele trajecten worden transparant gemaakt.

De selectie betreft:

1	Zaandam – Schiphol
2	Hoorn – Zaandam
3	Amsterdam Centraal – Hilversum
4	Tilburg – 's Hertogenbosch
5	Hilversum – Schiphol
6	Schiphol – Almere Centrum
7	Amsterdam Centraal – Hoorn
8	Utrecht – 's Hertogenbosch
9	's Hertogenbosch – Utrecht
10	Zaandam – Hoorn

#### *Aandachttrajecten reizigerspunctualiteit*

Vanuit 'Beter en Meer' ontwikkelen de infrastructuurbeheerder en NS samen afwegingskaders voor bijsturing. Daar de infrastructuurbeheerder en NS gezamenlijk sturen, is voor een gezamenlijke indicator gekozen. Dit betreft de slechtste 10 aankomstrichtingen op aandachtstrajecten ten aanzien van de punctualiteit op 15 minuten. Door deze indicator op 15 minuten te stellen, wordt aandacht gegeven aan de grote vertragingen die het meeste overlast bezorgen voor reizigers en is deze indicator aanvullend op de reizigerspunctualiteit die op 5 minuten meet.

Bij de bepaling van de 10 aandachtstrajecten 15 minuten is een ondergrens van 3 miljoen reizigers per jaar gehanteerd om zo de sturing van deze prestatie-indicator te richten op aandachtstrajecten die voor grote groepen reizigers belangrijk zijn. De indicator geeft het gemiddelde van de lijst van 10. De scores van de individuele aandachtstrajecten zullen transparant gemaakt worden.

Het betreft de volgende aandachtstrajecten vanuit de richting:

1	Roermond vanuit richting Eindhoven
2	Amsterdam Zuid vanuit richting Amsterdam Bijlmer ArenA
3	Den Haag Centraal vanuit richting Den Haag HS
4	Den Haag HS vanuit richting Rotterdam Centraal
5	Rotterdam Centraal vanuit Gouda
6	Nijmegen vanuit richting Arnhem
7	Leiden Centraal vanuit richting Schiphol
8	Dordrecht vanuit richting Rotterdam
9	Apeldoorn vanuit richting Amersfoort
10	Amersfoort vanuit richting Apeldoorn

Informatie-indicatoren:

Prestatiegebied	Informatie-indicator
Algemeen	Algemeen klantoordeel
	Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten
	Analyse klantonderzoeken
	Analyse meldingen klantenservice
	Notering klantvriendelijkheid
Deur-tot-deur reis	Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten
	Reisinformatie treinketen (bij herijking zo mogelijk naar bredere keteninformatie)
	Nader te bepalen in samenhang met artikel 28 van de vervoerconcessie (ontwikkeling dashboard deur-tot-deur):
	Klantoordeel ketenreis
	Reistijdwinst
Reisgemak	Vervoercapaciteit reizigers in de spits
	Vervoercapaciteit in de spits HSL-Zuid diensten (binnenland)
	Klantoordeel vervoercapaciteit
	Procesindicator bezettingsgraad
	Klantoordeel reinheid interieur treinen en stations
	Standkwaliteit reinheid treinen en stations
	Betrouwbaarheid OV chipkaart systeem NS**
	Aandachtstrajecten t.a.v. vervoercapaciteit in de spits
Reisinformatie	Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station
	Klantoordeel reisinformatie bij 0-15 min vertraging
	Klantoordeel reisinformatie bij 15 min of meer vertraging
	Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel
	Tijd waarbinnen alternatief vervoer beschikbaar is**

Prestatiegebied	Informatie-indicator
Veiligheid	Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station
	Trefkans conducteur
	Aantal niet technische STS-en
Betrouwbaarheid	Reizigerspunctualiteit
	Klantoordeel op tijd rijden
	Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (totaal)
	Aankomstpunctualiteit (3 en 5 minuten)
	Aankomstpunctualiteit HSL (zowel toerekenbaar aan NS als totaal)
	Gereden treinen
	Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten (zowel toerekenbaar aan NS als totaal)
	Overslaan stations**
	Gerealiseerde aansluitingen
	Aantal verstoringen veroorzaakt door NS**
	Gemiddelde hersteltijd na een verstoring**
	Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (voor zover toerekenbaar aan NS)
	Aandachtstrajecten reizigerspunctualiteit
Duurzaamheid	Energie per reizigerskilometer
	CO <sub>2</sub> -uitstoot

Waar indicatoren nog in ontwikkeling zijn wordt gewerkt met tijdelijke indicatoren.

*\*\* NS ontwikkelt de informatie-indicatoren en geeft in het eerste vervoerplan aan hoe zij invulling aan de betreffende indicatoren heeft gegeven.*

## Bijlage 3. Programma's

NS werkt, daar waar relevant in een intensieve samenwerking met de infrastructuurbeheerder en andere partijen, aan de realisatie van de programma's opgenomen in deze bijlage.

### Winterweer

1. NS dient samen met de infrastructuurbeheerder het programma winterweer zoals vastgesteld<sup>1</sup> in 2012 uit te voeren.
2. De winterambitie voor de langere termijn is om toe te werken naar een situatie waarin onder (vrijwel) alle omstandigheden betrouwbaar vervoer en goede reisinformatie aan de reizigers wordt gegeven. Uiterlijk in 2017 wordt geëvalueerd of deze ambitie gerealiseerd is en het programma daarmee is afgerond.
3. Om bovenstaande lange termijn ambitie te realiseren is in het winterweerprogramma een verbeteraanpak nodig waarin het samenspel van infrastructuur, materieel, personeel, het logistieke plan en de be- en bijsturing geoptimaliseerd wordt, vertrekkend vanuit de reizigers. Deze verbeteraanpak zal mede gerealiseerd worden in het kader van de Lange Termijn Spooragenda.

### Railmap ERTMS

1. Om gefaseerde invoering van ERTMS vanaf 2016 overeenkomstig de vastgestelde Voorkeursbeslissing ERTMS en Railmap ERTMS 3.0 mogelijk te maken, rust NS conform de afspraken daarover haar materieel tijdig doch uiterlijk in 2022 op een kostenefficiënte wijze uit met ERTMS. Op deze manier maakt NS de ombouw van infrastructuur naar ERTMS mogelijk.
2. De concrete invulling hiervan wordt vastgelegd in het door de concessieverlener en NS overeen te komen convenant.
3. NS rust haar bestaande en nieuwe materieel tijdig uit met ERTMS volgens de planning die binnen de kaders van de Voorkeursbeslissing wordt afgesproken in het door de concessieverlener en NS overeen te komen convenant.
4. NS benut de lijnen die toegerust zijn met ERTMS conform de Voorkeursbeslissing binnen zo kort mogelijke termijn zo optimaal mogelijk met haar met ERTMS toegeruste treinen, waardoor de reistijden maximaal worden verkort.

### STS verbeterprogramma

1. Doel van het programma is het verminderen van de kans op ongevallen na een roodseinpassage. NS zorgt daartoe, ten aanzien van stoptonend sein passages voor een permanente verbetering van de veiligheid en het minimaliseren van het aantal vermijdbare incidenten en het daarbij behorende veiligheidsrisico. Vermindering van het aantal roodseinnaderingen en van het aantal STS-passages draagt daar aan bij.
2. Daartoe neemt NS deel aan een door de infrastructuurbeheerder ingestelde sectorbrede taskforce waarin zij samenwerkt met onder meer de infrastructuurbeheerder en geeft uitvoering aan het Verbeterplan stoptonend sein passages.

<sup>1</sup> Kamerstuk 29 984, nr. 306 en bijlage

## Be- en Bijsturing van de Toekomst

1. NS zal samen met de infrastructuurbeheerder en andere vervoerders de be- en bijsturing verbeteren. Hiertoe is het ontwerp 'Be- en bijsturing van de Toekomst' opgesteld. NS zal de implementatie van dit ontwerp in nauwe samenwerking met de infrastructuurbeheerder uitvoeren.
2. Doel van dit programma is het voorkomen van 'zwarte dagen', het bij verstoringen de treinen zo snel mogelijk weer te laten rijden, het verkleinen van de kans dat verstoringen elders tot uitval of vertragingen leiden en reizigers actuele en betrouwbare reisinformatie geven.
3. In dit programma zijn de volgende maatregelen opgenomen:
  - a. continu toetsen uitvoerbaarheid plan met als doel een 100% uitvoerbaar plan;
  - b. logistieke 'hekken', zodat verstoringen in bepaalde gebieden zo min mogelijk effect op andere gebieden hebben;
  - c. vooraf gedefinieerde maatregelen om na een verstoring sneller te kunnen opstarten;
  - d. een eenduidige besluitvorming- en commandostructuur tussen infrabeheerder en vervoerders;
  - e. een aangescherpte manier van werken volgens drie principes:
    - i. meer dan voorheen wordt vooraf de maakbaarheid van de plannen getoetst en na besluitvorming uitvoeren wat is afgesproken;
    - ii. medewerkers hebben een duidelijkere rol- en taakverdeling, houden zich aan procedures en streven proactief naar verbetering;
    - iii. structureel geborgde leerloops om verbeteringen door te voeren.
4. Gedurende de uitvoering van het programma wordt de effectiviteit van de voorziene maatregelen gemonitord en worden deze waar nodig aangevuld of bijgesteld.

## Geïntegreerde Aanpak

1. NS zal samen met de infrastructuurbeheerder gedurende de looptijd van de concessie uitvoering geven aan de in gezamenlijkheid met het ministerie van Infrastructuur en Milieu (IenM) opgestelde Geïntegreerde aanpak. De Geïntegreerde aanpak moet leiden tot een samenhangend programma voor een optimaal spoorstelsel en beleidskeuzes die passen binnen de huidige budgettaire kaders en tot een concreet stappenplan waarin wordt beschreven hoe de LTSA ambities voor veiliger, betrouwbaarder en hoog frequent spoorvervoer worden gerealiseerd.
2. De Geïntegreerde aanpak rust op drie belangrijke pijlers: PHS, ERTMS en de operationele aanpak uit Beter en Meer. Die zijn hierin het meest bepalend. Om tot meer samenhang in de drie pijlers voor de geïntegreerde aanpak te komen is het volgende nodig:
  - a. NS en de infrastructuurbeheerder werken de operationele aanpak uit 'Beter en Meer'<sup>2</sup> concreet uit<sup>3</sup>;
  - b. NS, de infrastructuurbeheerder en IenM voeren het synergieonderzoek PHS/ERTMS uit;
  - c. NS, de infrastructuurbeheerder en IenM voeren samen met de decentrale overheden een onderzoek uit naar de bediening van spitsreizigers in de Randstad;
  - d. NS, de infrastructuurbeheerder en IenM voeren samen met de decentrale overheden en stad- en streekvervoerders een onderzoek uit naar de OV-knooppunten in het spoornetwerk.

2 Zie bijlage F van de Lange Termijn Spooragenda deel 2.

3 Deze aanpak schetst 1) welke maatregelen op welk moment noodzakelijk zijn om "Beter en Meer" te realiseren en 2) in welke mate invulling wordt gegeven aan de aansluitingen op het regionaal en lokaal netwerk en 3) welke investeringskosten hiermee gemoeid zijn en hoe deze zijn onderbouwd.

3. Door middel van de jaarlijkse beheerplancyclus worden de activiteiten, mijlpalen en tussenproducten van de Geïntegreerde aanpak uitgewerkt, zodat de concessieverlener op de realisatie hiervan gericht kan sturen. Het eerste ijkmoment voor het beoordelen van de gerealiseerde verbetering van de betrouwbaarheid ligt in 2017, waarna vervolgens besloten kan worden tot het realiseren van hogere frequenties.

## Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten

1. NS groeit conform hetgeen is bepaald in hoofdstuk 9 naar een volledige uitvoering van de daarin genoemde HSL-Zuid diensten.
2. In samenwerking met de infrastructuurbeheerder verhoogt NS de betrouwbaarheid van de HSL Zuid diensten.
3. De genoemde HSL-Zuid diensten worden met ingang van het dienstregelingjaar 2017 volledig uitgevoerd.
4. Bij de aanbidding van het vervoerplan 2015 doet NS, waar relevant samen met de infrastructuurbeheerder, aan de concessieverlener een voorstel van de wijze waarop zij invulling geeft aan dit programma.

## Programma Hoogfrequent Spoorvervoer

1. Het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer heeft als doel hoogfrequent treinvervoer te faciliteren.
2. NS verhoogt fasegewijs de frequenties, waarbij de timing afhankelijk is van de uitvoering van de infrastructurele maatregelen en van de marktontwikkeling.
3. Nadere eisen hierover zijn opgenomen in artikel 48.

## Klantvriendelijkheid

1. NS werkt in het belang van haar reizigers aan het verder verbeteren van de klantvriendelijkheid en geeft invulling aan een programma daartoe.
2. NS streeft ernaar met dit programma tot de top van de meest klantvriendelijke bedrijven in Nederland te behoren.
3. Bij de aanbidding van het vervoerplan 2015, doch uiterlijk voor 1 januari 2015, geeft NS inzicht in de wijze waarop zij invulling geeft aan dit programma.

## Vervoercapaciteit

1. NS werkt met het programma Vervoercapaciteit naar tevredenheid aan verbetering van de vervoercapaciteit voor de reizigers met als doel het voorkomen van (over)volle treinen en het creëren van de mogelijkheid om problemen in voorkomende gevallen snel op te lossen.
2. Bij de aanbidding van het vervoerplan 2015, doch uiterlijk voor 1 januari 2015, doet NS aan de concessieverlener een voorstel van de wijze waarop zij invulling geeft aan dit programma.

## Bijlage 4. Laatste treinen

De laatste reguliere treinen, als bedoeld in artikel 45, eerste lid, hebben in ieder geval de volgende stations als bestemming:

- Alkmaar;
- Arnhem;
- Den Bosch;
- Deventer;
- Dordrecht;
- Eindhoven;
- Haarlem;
- Zwolle.

## Bijlage 5. Lijst van stations

	Grote stations	Overige stations	Volledige AVG*	Beperkte AVG	Door NS geëxploiteerde, bewaakte, beveiligde fietsenstallingen **
Abcoude		x			
Akkrum		x			
Alkmaar	x		x		x
Alkmaar Noord		x			x
Almelo		x		x	x
Almelo de Riet		x			
Almere Buiten		x		x	
Almere Centrum		x	x		x
Almere Muziekwijk		x		x	
Almere Oostvaarders		x			
Almere Parkwijk		x			
Almere Poort		x			
Alphen a/d Rijn		x		x	x
Amersfoort	x		x		x
Amersfoort Schothorst		x			
Amersfoort Vathorst		x			
Amsterdam Amstel		x	x		x
Amsterdam Bijlmer ArenA		x	x		
Amsterdam Centraal	x		x		x
Amsterdam Holendrecht		x			
Amsterdam Lelylaan		x			
Amsterdam Muiderpoort		x			x
Amsterdam RAI		x		x	
Amsterdam Science Park		x			
Amsterdam Sloterdijk		x	x		x
Amsterdam Zuid		x	x		
Anna Paulowna		x			
Apeldoorn	x		x		x
Apeldoorn Osseveld		x			
Arnhemuiden		x			



	Grote stations	Overige stations	Volledige AVG*	Beperkte AVG	Door NS geëxploiteerde, bewaakte, beveiligde fietsenstallingen**
Arnhem	x		x		x
Arnhem Presikhaaf		x			
Arnhem Velperpoort		x			
Arnhem Zuid		x			
Assen		x	x		x
Baarn		x		x	x
Barendrecht		x			x
Beek-Elsloo		x			
Beilen		x			
Bergen op Zoom		x		x	x
Best		x		x	
Beverwijk		x		x	x
Bilthoven		x		x	x
Blerick		x			
Bloemendaal		x			
Bodegraven		x		x	
Borne		x			
Bovenkarspel Flora		x			
Bovenkarspel-Grootebroek		x			
Boxtel		x		x	
Breda	x			x	x
Breda Prinsenbeek		x			
Breukelen		x			
Brummen		x			
Bunde		x			
Bunnik		x			
Bussum Zuid		x			
Capelle Schollevaar		x			
Castricum		x		x	x
Culemborg		x		x	x
Delft		x		x <sup>4</sup>	x
Delft Zuid		x			

4 Op station Delft wordt beperkte AVG geboden zodra het station door de infrastructuurbeheerder zelfstandig toegankelijk gemaakt is.

	Grote stations	Overige stations	Volledige AVG*	Beperkte AVG	Door NS geëxploiteerde, bewaakte, beveiligde fietsenstallingen**
Den Dolder		x			
Den Haag Centraal	x		x		x
Den Haag HS	x		x		x
Den Haag Laan van NOI		x			
Den Haag Mariahoeve		x			
Den Haag Moerwijk		x			
Den Haag Ypenburg		x			
Den Helder	x			x	x
Den Helder Zuid		x			
Deurne		x		x	
Deventer		x	x		x
Deventer Colmschate		x			
De Vink		x			
Diemen		x			
Diemen Zuid		x			
Dieren		x			
Dordrecht	x		x		x
Dordrecht Zuid		x			
Driebergen-Zeist		x		x	
Driehuis		x			
Dronten		x		x	
Duivendrecht		x	x		
Echt		x		x	
Ede-Wageningen		x	x		x
Eindhoven	x		x		x
Eindhoven Beukenlaan		x			
Elst		x			
Enkhuizen		x		x	
Enschede	x		x		x
Enschede Drienerlo		x			
Ermelo		x		x	
Etten-Leur		x			
Geldermalsen		x		x	

	Grote stations	Overige stations	Volledige AVG*	Beperkte AVG	Door NS geëxploiteerde, bewaakte, beveiligde fietsenstallingen**
Geldrop		x		x	
Geleen-Lutterade		x			
Geleen Oost		x			
Gilze-Rijen		x			
Goes		x		x	x
Gouda		x	x		x
Gouda Goverwelle		x		x	
Groningen	x		x		x
Groningen Europapark		x			
Grou-Jirnsum		x			
Haarlem	x		x		x
Haarlem Spaarnwoude		x			
Halfweg-Zwanenburg		x			
't Harde		x			
Harderwijk		x		x	x
Haren		x			
Heemskerk		x			
Heemstede-Aerdenhout		x			x
Heerenveen		x		x	x
Heerhugowaard		x		x	x
Heerlen	x			x	x
Heeze		x		x	
Heiloo		x			
Helmond		x		x	x
Helmond Brandevoort		x			
Helmond Brouwhuis		x			
Helmond 't Hout		x			
Hengelo	x		x		x
's Hertogenbosch					
's Hertogenbosch Oost					
Hillegom		x			
Hilversum		x	x		x
Hilversum Media Park		x			

	Grote stations	Overige stations	Volledige AVG*	Beperkte AVG	Door NS geëxploiteerde, bewaakte, beveiligde fietsenstallingen**
Hilversum Sportpark		x			
Hoensbroek		x			
Hollandsche Rading		x			
Holten		x			
Hoofddorp		x			
Hoogeveen		x		x	x
Hoogkarspel		x			
Hoorn		x	x		x
Hoorn Kersenboogerd		x			
Horst-Sevenum		x			
Houten		x		x	
Houten Castellum		x			
Kampen Zuid		x			
Kapelle-Biezeling		x			
Koog Bloemwijk		x			
Koog-Zaandijk		x			
Krabbendijke		x			
Krommenie-Assendelft		x			
Kruiningen-Yerseke		x			
Lage Zwaluwe		x			
Leeuwarden	x		x		x
Leiden Centraal	x		x		x
Leiden Lammenschans		x			
Lelystad Centrum		x	x		x
Maarheeze		x			
Maarn		x			
Maarssen		x			x
Maastricht	x		x		x
Maastricht Randwyck		x			
Meppel		x		x	x
Middelburg		x	x		x
Naarden-Bussum		x		x	x
Nieuw Vennep		x			

	Grote stations	Overige stations	Volledige AVG*	Beperkte AVG	Door NS geëxploiteerde, bewaakte, beveiligde fietsenstallingen**
Nieuwerkerk a/d IJssel		x			
Nijkerk		x			
Nijmegen	x		x		x
Nijmegen Goffert		x			
Nijmegen Dukenburg		x			
Nijmegen Lent		x			
Nunspeet		x		x	
Nuth		x			
Obdam		x			
Oisterwijk		x			
Olst		x			
Oosterbeek		x			
Oss		x		x	x
Oss West		x			
Oudenbosch		x			
Overveen		x			
Purmerend		x		x	
Purmerend Overwhere		x			
Purmerend Weidevenne		x			
Putten		x			
Ravenstein		x			
Rheden		x			
Rhenen		x			
Rijssen		x		x	
Rijswijk		x			
Rilland-Bath		x			
Roermond		x	x		x
Roosendaal		x	x		x
Rosmalen		x			
Rotterdam Alexander		x	x		
Rotterdam Blaak		x			
Rotterdam Centraal	x		x		x

	Grote stations	Overige stations	Volledige AVG*	Beperkte AVG	Door NS geëxploiteerde, bewaakte, beveiligde fietsenstallingen**
Rotterdam Lombardijen		x			
Rotterdam Noord		x			
Rotterdam Zuid		x			
Santpoort Noord		x			
Santpoort Zuid		x			
Sassenheim		x			
Schagen		x		x	
Schiedam Centrum		x		x	x
Schinnen		x			
Schiphol	x		x		
Sittard	x		x		x
Soest		x			
Soest Zuid		x			
Soestdijk		x			
Spaubeek		x			
Steenwijk		x		x	x
Susteren		x			
Tiel		x		x	x
Tiel Passewaaij		x			
Tilburg	x			x	x
Tilburg Reeshof		x			
Tilburg Universiteit		x			
Twello		x			
Uitgeest		x		x	
Utrecht Centraal	x		x		x
Utrecht Leidsche Rijn		x			
Utrecht Lunetten		x			
Utrecht Overvecht		x			
Utrecht Terwijde		x			
Utrecht Zuilen		x			
Veenendaal Centrum		x			
Veenendaal-De Klomp		x		x	
Veenendaal West		x			

	Grote stations	Overige stations	Volledige AVG*	Beperkte AVG	Door NS geëxploiteerde, bewaakte, beveiligde fietsenstallingen**
Velp		x			
Venlo		x	x		x
Vleuten		x			
Vlissingen		x		x	x
Vlissingen Souburg		x			
Voorburg		x			x
Voorhout		x			
Voorschoten		x			
Vught		x			
Weert		x		x	
Weesp		x		x	x
Wezep		x			
Wierden		x			
Wijchen		x			
Wijhe		x			
Woerden		x	x		x
Wolfheze		x			
Wolvega		x			
Wormerveer		x			x
Zaandam		x	x		x
Zaandam Kogerveld		x			
Zaltbommel		x			x
Zandvoort aan Zee		x		x	
Zevenbergen		x			
Zoetermeer		x		x	
Zoetermeer Oost		x			
Zutphen		x	x		x
Zwolle	x		x		x
Zwijndrecht		x		x	x

\* Het onderscheid tussen volledige AVG en beperkte AVG wordt uiteengezet in de toelichting op artikel 32.

\*\* Niet zijnde stallingen die in opdracht van decentrale overheden of gemeenten worden geëxploiteerd

## Bijlage 6. Halfjaarverantwoording

NS draagt er zorg voor dat de rapportage, bedoeld in artikel 20, eerste lid onderdeel a, in elk geval de volgende elementen bevat:

1. Voor de in artikel 4 genoemde prestatiegebieden een beschrijving van de wijze waarop NS invulling heeft gegeven aan deze prestatiegebieden voor de eerste twee kwartalen van het jaar waarop het vervoerplan betrekking heeft als ook van de afgelopen vier kalenderjaren (t.a.v. a en b, voor zover beschikbaar), c.q. vanaf de start van het programma (t.a.v. c). Daarbij geeft NS een omschrijving per prestatiegebied en van de resultaten ten aanzien van:
  - a. de prestatie-indicatoren zoals opgenomen in bijlage 2. De cijfermatige ontwikkeling presenteert NS in tenminste kwartaalcijfers. NS geeft een verklaring voor gerealiseerde prestaties van het afgelopen half jaar, waarbij minimaal aandacht wordt besteed aan de (negatieve) afwijkingen ten opzichte van de resultaten gedurende de eerste helft van het vorige jaar, maatregelen ter beheersing van deze afwijkingen en aan de negatieve trends in de cijfers binnen het eerste en tweede kwartaal van de voorgaande vier jaren;
  - b. de vigerende informatie-indicatoren conform bijlage 2, tenzij anders overeen gekomen;
  - c. de programma's, zoals bedoeld in artikel 18, inclusief de (tussen-)producten. NS geeft daarbij ook een verklaring voor zowel de voortgang van het programma in het afgelopen half jaar, (voorgenomen) maatregelen, als voor de gerealiseerde voortgang gedurende het gehele verloop van de desbetreffende programma's;
  - d. op hoofdlijnen: de overige in deze concessie opgenomen verplichtingen;
  - e. op hoofdlijnen: de samenwerking met andere partijen en de resultaten die met betrokken partijen zijn behaald ter ondersteuning van de uitvoering van deze concessie en specifiek het vervoerplan.
2. Bij de omschrijving van de resultaten geeft NS ook inzicht in de belangrijkste oorzaken en maatregelen die tot de resultaten geleid hebben en de belangrijkste zorgpunten die NS heeft, ook in het licht van het verwachte verloop over de rest van het jaar.



## Bijlage 7. Jaarverantwoording

NS draagt er zorg voor dat de rapportage, bedoeld in artikel 20, eerste lid onderdeel b, in elk geval de volgende elementen bevat.

1. Voor de in artikel 4 genoemde prestatiegebieden een beschrijving van de wijze waarop NS invulling heeft gegeven aan deze prestatiegebieden voor het jaar waarop het vervoerplan betrekking heeft als ook de afgelopen vier jaar (t.a.v. a en b, voor zover beschikbaar), c.q. vanaf de start van het programma (t.a.v. c). Daarbij geeft NS een omschrijving per prestatiegebied en van de resultaten ten aanzien van:
  - a. de prestatie-indicatoren, inclusief de progressiewaarden en de wijze waarop en de mate waarin NS naar de streefwaarden, zoals opgenomen in bijlage 2, is toegegroeid. De cijfermatige ontwikkeling presenteert NS in tenminste kwartaalcijfers en jaarcijfers. NS geeft een verklaring voor gerealiseerde prestaties van het afgelopen jaar, waarbij minimaal aandacht wordt besteed aan de negatieve afwijkingen ten opzichte van de resultaten van het vorige jaar en de negatieve trends gedurende de afgelopen vier jaar;
  - b. de vigerende informatie-indicatoren, conform bijlage 2, tenzij anders overeengekomen;
  - c. de programma's, zoals bedoeld in artikel 18, inclusief de (tussen-)producten. NS geeft daarbij ook een verklaring voor zowel de voortgang van het programma in het afgelopen jaar, (voorgenomen) maatregelen, als voor de gerealiseerde voortgang gedurende het gehele verloop van de desbetreffende programma's;
  - d. de overige in deze concessie opgenomen verplichtingen;
  - e. de samenwerking met andere partijen en de resultaten die met betrokken partijen zijn behaald ter ondersteuning van de uitvoering van deze concessie en specifiek het vervoerplan.
2. Bij de omschrijving van de resultaten geeft NS ook inzicht in de belangrijkste oorzaken en maatregelen die tot de resultaten geleid hebben en de belangrijkste zorgpunten die NS heeft, ook in het licht van het verwachte verloop over (de eerste helft van) het volgende jaar.

## Bijlage 8. Financiële verantwoording

### Blad 1: Totaaloverzicht

	N-1	N
<b>Omzet (in mln €)</b>		
<b>Kosten (in mln €)</b>		
<b>Bedrijfsresultaat (in mln €)</b>		
<b>Gemiddeld geïnvesteerd vermogen (in mln €)</b>		
<b>Return on Investment (in %)</b>		
<i>Accounting, vóór belasting</i>		

## Blad 2: Overzicht geïnvesteerd vermogen

	N-1	N
<b>Samenstelling geïnvesteerd vermogen (in mln €, ultimo)</b>		
(Im)materiële vaste activa		
Financiële vaste activa		
Vorraden		
Vorderingen		
Liquide middelen ten behoeve van operatie		
<b>Activa</b>		
Kortlopende schulden*		
<b>Geïnvesteerd vermogen</b>		
<i>* excl. rentedragende schulden</i>		
<b>Samenstelling (im)materiële vaste activa (in mln €, ultimo)</b>		
Rollend materieel		
Overige		
Werken en in constructie		
<b>Totaal</b>		
<b>Ontwikkeling (im)materiële vaste activa (in mln €, ultimo)</b>		
Boekwaarde (ultimo N-1)		
Mutanten aandeel/reikwijdte		
Investerings		
Activeringen		
Desinvesteringen		
Afschrijvingen en waardeverminderingen		
Overige mutaties		
<b>Boekwaarde (ultimo N)</b>		
Gecumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen		
Aanschaffingsprijs		

### Blad 3: Nader overzicht onderdelen materiële vaste activa

	N-1	N
<b>Ontwikkeling geactiveerd rollend materieel (in mln €, ultimo)</b>		
Boekwaarde (ultimo N-1)		
Mutanten aandeel/reikwijdte		
Investerings		
Activerings		
Desinvesterings		
Afschrijvingen en waardeverminderingen		
Overige mutaties		
<b>Boekwaarde (ultimo N)</b>		
Gecumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen		
Aanschaffingsprijs		
<b>Ontwikkeling overige geactiveerde materiële vaste activa (in mln €, ultimo)</b>		
Boekwaarde (ultimo N-1)		
Mutanten aandeel/reikwijdte		
Investerings		
Activerings		
Desinvesterings		
Afschrijvingen en waardeverminderingen		
Overige mutaties		
<b>Boekwaarde (ultimo N)</b>		
Gecumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen		
Aanschaffingsprijs		
<b>Ontwikkeling werken en materieel in constructie (in mln €, ultimo)</b>		
Boekwaarde (ultimo N-1)		
Mutanten aandeel/reikwijdte		
Investerings		
Activerings		
Desinvesterings		
Afschrijvingen en waardeverminderingen		
Overige mutaties		
<b>Boekwaarde (ultimo N)</b>		
Gecumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen		
Aanschaffingsprijs		

## Bijlage 9. Beleidsinformatie bij Financiële verantwoording

	N-1	N-1
<b>Personeelontwikkeling</b>		
Aantal FTE t.b.v. dienstregeling		
Aantal FTE t.b.v. onderhoud		
Aantal FTE t.b.v. service		
Aantal FTE t.b.v. indirecte processen		
<b>Uitsplitsing personeelskosten</b>		
T.b.v. dienstregeling		
T.b.v. onderhoud		
T.b.v. service		
T.b.v. indirecte processen		
<b>Totaal</b>		
<b>Energie-ontwikkeling</b>		
Aantal kWh energie (totaal) (mln)		
w.v. duurzaam opgewekt (mln)		
<b>Tariefontwikkeling<sup>5</sup></b>		
Beschermd kaartsoort		
Per vervoerbewijscategorie spits		
Per vervoerbewijscategorie dal		
<b>Reizigerskm's (in mln)</b>		
Regulier assortiment spits		
Regulier assortiment dal		
Met studentenkaart spits		
Met studentenkaart dal		
<b>Totaal</b>		

<sup>5</sup> in %; indexcijfer 2014 = 100%

<b>Zitplaatskm's (in mln)</b>		
In de spits		
In het dal		
<b>Totaal</b>		
<b>Treinkm's (in mln)</b>		
In de spits		
In het dal		
<b>Totaal</b>		
<b>Bakkm's (in mln)</b>		
In de spits		
In het dal		
<b>Totaal</b>		
<b>Omzet (in mln €)</b>		
Regulier assortiment spits		
Regulier assortiment dal		
Met studentenkaart spits		
Met studentenkaart dal		
Overheidsopbrengsten		
<b>Totaal</b>		

### Logistieke kwantiteiten per treinserie<sup>6</sup>

	N-1	N
Treinkilometers		
Reizigerskilometers		

6 Aan te leveren in een apart bestand

## Bijlage 10. Financiële prognose

### Blad 1: Totaaloverzicht

	N	N+1	N+2	N+3
<b>Omzet (in mln €)</b>				
<b>Kosten (in mln €)</b>				
<b>Bedrijfsresultaat (in mln €)</b>				
<b>Gemiddeld geïnvesteerd vermogen (in mln €)</b>				
<b>Return on Investment (in %)</b>				
<i>Accounting, vóór belasting</i>				

## Blad 2: Overzicht geïnvesteerd vermogen

	N-1	N	N+1	N+2	N+3
<b>Samenstelling geïnvesteerd vermogen (in mln €, ultimo)</b>					
(Im)materiële vaste activa					
Financiële vaste activa					
Vorraden					
Vorderingen					
Liquide middelen ten behoeve van operatie					
<b>Activa</b>					
Kortlopende schulden*					
<b>Geïnvesteerd vermogen</b> <i>* exclusief rentedragende schulden</i>					
<b>Samenstelling (im)materiële vaste activa (in mln €, ultimo)</b>					
Rollend materieel					
Overige					
Werken en in constructie					
<b>Totaal</b>					
<b>Ontwikkeling (im)materiële vaste activa (in mln €, ultimo)</b>					
Boekwaarde (ultimo N-1)					
Mutanten HRN aandeel/reikwijdte					
Investerings					
Activeringen					
Desinvesteringen					
Afschrijvingen en waardeverminderingen					
Overige mutaties					
<b>Boekwaarde (ultimo N)</b>					
Gecumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen					
Aanschaffingsprijs					



### Blad 3: Nader overzicht onderdelen materiële vaste activa

	N-1	N	N+1	N+2	N+3
<b>Ontwikkeling geactiveerd rollend materieel (in mln €, ultimo)</b>					
Boekwaarde (ultimo N-1)					
Mutanten aandeel/reikwijdte					
Investerings					
Activeringen					
Desinvesteringen					
Afschrijvingen en waardeverminderingen					
Overige mutaties					
<b>Boekwaarde (ultimo N)</b>					
Gecumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen					
Aanschaffingsprijs					
<b>Ontwikkeling overige geactiveerde materiële vaste activa (in mln €, ultimo)</b>					
Boekwaarde (ultimo N-1)					
Mutanten aandeel/reikwijdte					
Investerings					
Activeringen					
Desinvesteringen					
Afschrijvingen en waardeverminderingen					
Overige mutaties					
<b>Boekwaarde (ultimo N)</b>					
Gecumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen					
Aanschaffingsprijs					
<b>Ontwikkeling werken en materieel in constructie (in mln €, ultimo)</b>					
Boekwaarde (ultimo N-1)					
Mutanten aandeel/reikwijdte					
Investerings					
Activeringen					
Desinvesteringen					
Afschrijvingen en waardeverminderingen					
Overige mutaties					
<b>Boekwaarde (ultimo N)</b>					
Gecumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen					
Aanschaffingsprijs					

## Bijlage 11. Beleidsinformatie bij Financiële Prognose

	N	N+1	N+2	N+3
<b>Personeelontwikkeling</b>				
Aantal FTE t.b.v. dienstregeling				
Aantal FTE t.b.v. onderhoud				
Aantal FTE t.b.v. service				
Aantal FTE t.b.v. indirecte processen				
<b>Uitsplitsing personeelskosten</b>				
T.b.v. dienstregeling				
T.b.v. onderhoud				
T.b.v. service				
T.b.v. indirecte processen				
<b>Totaal</b>				
<b>Energie-ontwikkeling</b>				
Aantal kWh energie (totaal) (mln)				
w.v. duurzaam opgewekt (mln)				
<b>Tariefontwikkeling<sup>7</sup></b>				
Beschermd kaartsoort				
per vervoerbewijscategorie spits				
Per vervoerbewijscategorie dal				
Reizigerskm's (in mln)				
Regulier assortiment spits				
Regulier assortiment dal				
Met studentenkaart spits				
<b>Totaal</b>				

<sup>7</sup> in %; indexcijfer 2014 = 100%

	N	N+1	N+2	N+3
<b>Zitplaatskm's (in mln)</b>				
In de spits				
In het dal				
<b>Totaal</b>				
<b>Treinkm's (in mln)</b>				
In de spits				
In het dal				
<b>Totaal</b>				
<b>Bakkm's (in mln)</b>				
In de spits				
In het dal				
<b>Totaal</b>				
<b>Omzet (in mln €)</b>				
Regulier assortiment spits				
Regulier assortiment dal				
Met studentenkaart spits				
Met studentenkaart dal				
Overheidsopbrengsten				
<b>Totaal</b>				

## Bijlage 12. Geld terug bij vertraging

Deze bijlage bevat een beknopte weergave van de voorwaarden van de Geld Terug bij Vertraging (GTBV)-regeling, uitsluitend bedoeld ter invulling van de afspraak in art. 56, tweede lid, van de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet. Voor de reizigers gelden de GTBV-voorwaarden van NS. Voor deze GTBV-voorwaarden geldt het bepaalde in art. 56, tweede lid, onverkort.

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

- De vertraging vindt plaats tijdens een binnenlandse reis met NS;
- De vertraging bedraagt tenminste 30 minuten;
- Het uit te keren bedrag is hoger dan 2,30<sup>8</sup> euro;
- De reiziger kan een geldig NS-vervoerbewijs overleggen met betrekking tot de reis waarvoor compensatie wordt gevraagd;
- Er is geen sprake van stakingen, vooraf aangekondigde vertragingen of gevallen van overmacht.
- De reiziger heeft voor iedere vertraging eenmaal recht op compensatie;
- De reiziger heeft uitsluitend recht op compensatie als hij voor aanvang van en na afloop van de desbetreffende reis heeft in- resp. uitgecheckt, voor zover dit met het gebruikte vervoerbewijs mogelijk is;
- Het verzoek om compensatie moet door NS binnen drie maanden na de vertraging zijn ontvangen;
- De reiziger kan, gedurende de geldigheidsduur van een vervoerbewijs, in totaal nooit méér compensatie op grond van deze regeling ontvangen dan de kosten van het vervoerbewijs.
- Bij geconstateerde misbruik of fraude kan NS een reiziger voor een bepaalde periode van de regeling uitsluiten.

8 NS bepaalt jaarlijks door middel van indexatie de maximale drempelwaarde, waarbij jaarlijks de stijging van de drempelwaarde niet uitgaat boven de gemiddelde procentuele prijswijziging in dat jaar op grond van artikel 54, derde lid, van de concessie waar deze bijlage onderdeel van is. Deze indexatie geldt ook voor de in deze bijlage vermelde compensatiebedragen van het Studentenreisproduct en Overgang 2-1 keuzedag 60+.

Uitgesplitst naar soort vervoerbewijs geldt de volgende compensatieregeling, die steeds berekend wordt over het aan NS toe te rekenen deel van de vervoerprijs/abonnementsprijs:

<b>OV-chipkaart met verplichte check-in en check-uit</b>	<b>30 t/m 59 minuten</b>	<b>60 minuten of meer</b>
Reizen op saldo of Reizen op rekening	1/2 ritprijs	hele ritprijs
Voordeelabonnement	1/2 ritprijs	hele ritprijs
Weekend Vrij*	1/12 deel	1/6 deel
Dal Vrij*	1/36 deel	1/18 deel
Altijd Vrij*	1/42 deel	1/21 deel
Traject Vrij	1/2 ritprijs	hele ritprijs
NS-Business Card**	1/2 ritprijs	hele ritprijs
Studentenreisproduct	€ 2,27	€ 4,54
<b>Los vervoerbewijs</b>		
Enkele reis	1/2 deel	hele bedrag
Dagretour	1/4 deel	1/2 deel
Dagkaart	1/4 deel	1/2 deel
Keuzedag 60+	-	€ 3,50
Actiekaart (zoals verkocht via alternatieve verkoopkanalen)	1/4 deel	1/2 deel
<b>Maandabonnement</b>		
Maandtrajectabonnement/Grensabonnement	1/50 deel	1/25 deel
<b>Jaarabonnement</b>		
Jaartrajectabonnement/Grensabonnement	1/500 deel	1/250 deel
OV-Jaarabonnement	1/500 deel	1/250 deel
OV-chip Plus	1/2 ritprijs	hele ritprijs

<b>OV-chipkaart met verplichte check-in en check-uit</b>	<b>30 t/m 59 minuten</b>	<b>60 minuten of meer</b>
<b>Extra vervoerbewijzen</b>		
Toeslagen OV-chipkaart	1/4 deel	1/2 deel
Railrunner	1/2 deel	hele bedrag
Dagkaart hond	1/4 deel	1/2 deel
Dagkaart fiets	1/4 deel	1/2 deel
ICE toeslag	hele bedrag	hele bedrag
Overgang 2-1 enkele reis	1/2 deel	hele bedrag
Overgang 2-1 retour	1/4 deel	1/2 deel
Overgang 2-1 keuzedag 60+	€ 3	€ 6

\* Berekening op basis van maandbedrag.

\*\* Voor alle NS-Business Cards met een abonnement wordt de vergoeding gebaseerd op de enkele ritprijs van het afgelegde NS-traject, met eventuele verrekening van korting buiten de spits.

Met vertraging in de zin van de regeling 'Geld Terug Bij Vertraging' wordt bedoeld: een door de Railverkeersleiding (ProRail) vastgestelde en geregistreeerde afwijking van de dan geldende dienstregeling, als gevolg waarvan de klant, reizend op basis van de optimale reisroute als geadviseerd door de actuele NS Reisplanner, minimaal 30 minuten later op zijn bestemming arriveert dan in de dan geldende dienstregeling vermeld staat.

# Algemene toelichting vervoerconcessie 2015-2025

## 1. Inleiding

Op grond van artikel 20, eerste lid, van de Wet personenvervoer 2000 (hierna: de wet) is de minister van Infrastructuur en Milieu bevoegd om een concessie voor het openbaar vervoer per trein te verlenen. Deze vervoerconcessie strekt ertoe het exclusieve recht te verlenen om het openbaar vervoer per trein te verrichten op het hoofdrailnet. Aan deze concessie zijn voorschriften verbonden, die in acht moeten worden genomen bij de uitvoering van de concessie. De concessie treedt in werking op 1 januari 2015.

Conform de koers in het beleidsvoornemen gunning vervoerconcessie hoofdrailnet van 17 april 2012 (bijlage bij Kamerstukken II 2011/12, 22026, nr. 360) wordt de concessie verleend aan de NV Nederlandse Spoorwegen (hierna: NS) voor de duur van 10 jaar. Deze koers is goed bevonden door de Tweede Kamer. Ook in het standpunt van het kabinet naar aanleiding van de voorstellen voor het vierde spoorpakket is deze koers bestendigd (Kamerstukken II 2013/14, 33546, nr. 12, van 11 november 2013).

De concessie is een belangrijk instrument in de aansturing van de spoorsector, maar niet het enige instrument. Er is een breed stelstel van wet- en regelgeving en andere afspraken. De concessie regelt de eisen die worden gesteld aan het aan de reizigers aangeboden vervoer op het hoofdrailnet, aan de samenwerking die nodig is om goed vervoer te bieden en aan de wijze waarop de concessieverlener daarop kan sturen en toezien. Daarmee zijn niet alle onderwerpen onderdeel van de concessie, bijvoorbeeld de diensten die NS op stations aan andere vervoerders biedt.

## 2. Reikwijdte

Deze concessie wordt verleend voor het hoofdrailnet. In het Besluit hoofdrailnet is op grond van artikel 65 van de wet bepaald waar het hoofdrailnet uit bestaat.

De focus van NS moet op het vervoer over het hoofdrailnet liggen. De omvang van dat hoofdrailnet staat de komende 10 jaar vast, behalve wanneer de prestaties van NS zwaar onvoldoende zijn (conform artikel 43 van de wet). De motie Hoogland/De Boer (Kamerstukken II 2012/13, 29984, nr. 347) vraagt de stoptreindiensten Roermond-Maastricht Randwyck en Heerlen-Sittard aan te besteden en te bezien wat de effecten voor de reizigers zijn. De motie Hoogland c.s. (Kamerstukken II 2012/13, 29984, nr. 346) roept op tot rust voor de reizigers door een gunning van tien jaar en geen tussentijdse decentralisatie en aanbesteding van lijnen. Dit betekent concreet dat in aanvulling op de reeds besloten decentralisatie van Zwolle – Enschede (voormalige contractsector), tijdens de concessieperiode 2015 tot en met 2024 uitsluitend de stoptreindiensten Roermond-Maastricht Randwyck en Sittard-Heerlen worden gedecentraliseerd.

De reikwijdte van de vervoerconcessie staat vast, maar reizigers die ook in andere concessiegebieden reizen, kunnen drempels tegen komen in hun reis van deur-tot-deur. NS heeft op grond van deze concessie de verplichting om met andere vervoerders samen te werken, daar waar verbetering voor de reizigers mogelijk is door de ontwikkeling van integrale vervoerdiensten. Gedacht kan bijvoorbeeld worden aan treindiensten die beginnen in het ene concessiegebied en eindigen in het andere concessiegebied. De formele concessiegrenzen worden hiertoe niet aangepast, maar vervoerders werken ‘achter de schermen’ samen om reizigers een doorgaande reis aan te bieden.

Het hoofdrailnet is ten opzichte van de eerder verleende vervoerconcessie 2005-2015 gewijzigd. Het hoofdrailnet is uitgebreid met de spoorverbinding HSL-Zuid. Naar aanleiding van de financiële problematiek van de HSA zijn verschillende oplossingsrichtingen verkend. Een integratie bleek voor de reizigers en vanuit financiële optiek de beste optie. De Kamer is geïnformeerd over de uitkomsten van de verkenning op 18 november 2011 (Kamerstukken II 2011/12, 22026, nr. 343) en heeft in februari 2012 deze koers onderscheven.

### 3. Totstandkoming

De concessieverlening volgt de procedure zoals vastgelegd in de wet, waarbij de concessieverlening in algemene zin is beschreven in paragraaf 2 van hoofdstuk II en de onderhandse concessieverlening voor het hoofdrailnet in paragraaf 5 van hoofdstuk III. Daarnaast zijn de bekendmakingsvereisten van de Verordening (EG) 1370/2007 (hierna: de PSO-verordening) op de onderhandse concessieverlening van toepassing. Daar zijn op verschillende momenten andere partijen bij betrokken.



De eerste stap in het proces is de vaststelling van het beleidsvoornemen. Dit is geregeld in artikel 66 van de wet. Voordat het beleidsvoornemen kon worden vastgesteld, is het voornemen ter advisering aan de consumentenorganisaties voorgelegd (conform artikel 66, derde lid, van de wet). De Tweede Kamer heeft ook een concept van het beleidsvoornemen ontvangen met de brief over de HSA-problematiek en het hoofdrailnet (Kamerstukken II, 2011/12, 22026, nr. 343, van 18 november 2011). Naar aanleiding van de bespreking van de voornemens in de Tweede Kamer in februari 2012 is het beleidsvoornemen aangepast, voor zover het de decentralisatie van stoptreindiensten betrof. De staatssecretaris heeft het vastgestelde beleidsvoornemen vervolgens voorgelegd aan de Tweede Kamer (conform artikel 66, vierde lid, van de wet) bij de brief van 17 april 2012 (Kamerstukken II 2011/12, 22026, nr. 360).

De wet verplicht ingevolge artikel 66a eveneens tot het opstellen van een programma van eisen voorafgaand aan de verlening van een concessie voor het hoofdrailnet. Dit programma dient aan de Tweede Kamer te worden voorgelegd voordat dit door de minister van Infrastructuur en Milieu wordt vastgesteld. Een concept van het programma van eisen is aan de consumentenorganisaties voorgelegd. Het concept is ter informatie ook aan de Kamer aangeboden bij de brief over de HSA-problematiek en het hoofdrailnet van 18 november 2011 (Kamerstukken II 2011/12, 22026, nr. 343). Een herziene versie van het programma van eisen is 4 december 2012 aan de Tweede Kamer aangeboden (Kamerstukken II 2012/13, 29984, nr. 335). Deze is in december 2012 besproken met de Tweede Kamer en na aanpassing vastgesteld (Kamerstukken II 2012/13, 29984, nr. 376, van 28 januari 2013).

Ingevolge de PSO-verordening (artikel 7, tweede lid) moet in verband met de verlangde transparantie in het Publicatieblad van de Europese Unie informatie met betrekking tot de voorgenomen onderhandse concessieverlening worden bekendgemaakt, onder meer over de diensten en de gebieden waarop de onderhandse verlening potentieel betrekking heeft. Op 2 januari 2013 is de bekendmaking van de voorgenomen concessieverlening gepubliceerd in het EU-Publicatieblad.

Vervolgens is een concept van de ontwerpvervoerconcessie uitgewerkt. Daarbij is onder meer de inbreng van de consumentenorganisaties en van decentrale overheden betrokken. Conform de wettelijke



procedure voor concessieverlening is op 23 april 2013, op basis van een concept-ontwerpconcessie, advies gevraagd aan de consumentenorganisaties over de aan de concessie te verbinden voorschriften (artikel 27 van de wet). Ook de infrastructuurbeheerder is om advies gevraagd (artikel 27a van de wet). Bovendien is met de decentrale overheden, als concessieverleners voor het regionale openbaar vervoer, afgesproken om het concept-ontwerp ook aan hen voor te leggen. Ook zij hebben kunnen reageren. Bij brief van 23 april 2014 is bovengenoemde concept-ontwerpconcessie tevens aan de Tweede Kamer toegezonden (Kamerstukken II 2013/14, 29984, nr. 482). Nadat door de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu bij brief van 6 juni 2014 de schriftelijke vragen van de Tweede Kamer over het concept-ontwerp zijn beantwoord (Kamerstukken II, 2013/14, 29984, nr. 489), is de ontwerp-vervoerconcessie op 17 juni 2014 en 25 juni 2014 met de Tweede Kamer besproken.

De op basis van de adviezen en de bespreking met de Tweede Kamer aangepaste ontwerpconcessie is ter besluitvorming voorgelegd aan het kabinet. Hierna is het ontwerp van de vervoerconcessie bij brieven van 1 september 2014 aan de Eerste en Tweede Kamer (Kamerstukken II, 2013/14, 29984, 530) aangeboden (artikel 64, vierde lid, van de wet). De ontwerpvervoerconcessie is door de Kamer behandeld in een Algemeen Overleg op 1 oktober 2014 en 15 oktober 2014 en een Verslag Algemeen Overleg op 16 oktober 2014.

Na de voorlegging is de concessie door de concessieverlener verleend, nadat NS niet binnen vier dagen na bekendmaking van het voorgenomen besluit kenbaar heeft gemaakt de concessie niet zonder voorbehoud te aanvaarden (artikel 29a van de wet). De concessie treedt in werking op 1 januari 2015.

Binnen een jaar na de concessieverlening wordt de ingevolge de PSO-verordening vastgestelde informatie over de concessieverlening in het EU-Publicatieblad gepubliceerd, zoals bijvoorbeeld de looptijd van de concessie en de kwaliteitsdoelstellingen (zie artikel 7, derde lid, PSO-verordening).

## 4. Juridische context

Deze vervoerconcessie staat niet op zichzelf en moet worden gezien binnen de context van de relevante Europese en nationale juridische kaders.

### 4.1 Europese regelgeving

De vervoerconcessie dient verleend te worden overeenkomstig hetgeen is bepaald in de voornoemde PSO-verordening. Deze verordening geeft kaders in geval ter uitvoering van een openbardienstverplichting een exclusief recht wordt verleend en bevat onder meer regels onder welke omstandigheden compensatie kan worden gegeven voor de uitvoering van een openbardienstverplichting. Ten behoeve van een dergelijk recht op compensatie dient een openbardienstcontract te worden gesloten. Deze concessie is zo'n openbardienstcontract. De verordening geeft voorts onder andere regels over de maximale duur van een concessie.

Naast deze PSO-verordening is onder andere de Verordening (EG) 1371/2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer van belang (hierna Verordening passagiersrechten spoor).

Het Europese voorstel voor openstelling van de markt voor binnenlands personenvervoer per spoor van het vierde spoorpakket kan eveneens van invloed zijn. In het standpunt van het kabinet naar aanleiding van het vierde spoorpakket is een belangrijke inzet dat de overgangstermijn voor eventuele verplichte aanbesteding zodanig verlengd moet worden, dat na afloop van de vervoerconcessie een gefaseerde invoering mogelijk is (vanaf 2025) en dat voorwaarden voor concurrentie op het spoor zo zijn dat de financiële risico's voor de concessieverlener beperkt zijn en er geen suboptimaal gebruik van het netwerk ontstaat (Kamerstukken II 2013/14, 33546, nr. 12, van 11 november 2013).

## 4.2 Nationale wet- en regelgeving

De wet schetst het kader voor de verlening en uitvoering van concessies voor het verrichten van openbaar vervoer per trein. Uit artikel 19, eerste lid, van de wet volgt dat in beginsel zonder concessie het verrichten van openbaar vervoer niet is toegestaan. Artikel 20, eerste lid, van de wet regelt de bevoegdheid van de minister tot het verlenen van concessies voor openbaar vervoer per trein. Aangezien het in casu een concessie voor het hoofdrailnet betreft, is hoofdstuk III, paragraaf 5, van de wet van belang wat de reikwijdte en procedure tot verlening betreft.

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

De wet bevat daarnaast ook belangrijke bepalingen met betrekking tot handhaving. Zo kan ingevolge artikel 32, vijfde lid, van de wet het voorschrift aan de concessie worden verbonden dat de concessiehouder, indien hij tekortschiet in het verrichten van bepaalde prestaties, gehouden is een geldsom te voldoen. Voor het overige vormt artikel 34, eerste lid, van de wet, een belangrijke basis voor handhaving. Uit dat artikel volgt dat een concessiehouder verplicht is openbaar vervoer te verrichten volgens hetgeen in de concessie is bepaald en dat hij de daaraan verbonden voorschriften dient na te leven. Het (publiekrechtelijke) handhavinginstrumentarium dat overigens ter beschikking staat aan de concessieverlener om naleving af te dwingen is ook in wetgeving geborgd: overleg- en informatieplicht; last onder dwangsom of bestuursdwang; gedeeltelijke of gehele intrekking van de concessie (ultimum remedium).

Het Besluit personenvervoer 2000 (hierna: Bp 2000) geeft nadere invulling aan de bepalingen van de wet omtrent de verlening en uitvoering van de concessie voor openbaar vervoer per trein.

Een breed stelsel aan overige wet- en regelgeving is eveneens van toepassing op de concessiehouder. Dit betreft bijvoorbeeld wet- en regelgeving omtrent veiligheid of de toekomstige wet- en regelgeving rond de OV-chipkaart.

## 5. Lange Termijn Spooragenda

De vervoerconcessie vormt een belangrijk instrument om de beleidsdoelen van het ministerie van Infrastructuur en Milieu te realiseren. In februari 2013 presenteerde de staatssecretaris met het eerste deel van de Lange Termijn Spooragenda haar visie op het spoor en bijbehorende ambities en doelen tot 2028 (bijlage bij Kamerstukken II, 2012/13, 29984, nr. 384). Deze doelen zijn in de concessie vertaald naar concrete prestatiegebieden. Deze prestatiegebieden vormen het startpunt voor de aansturing met de concessie.

Op 28 maart 2014 is de Lange Termijn Spooragenda deel 2 aan de Tweede Kamer aangeboden (Kamerstukken II 2013/14, 29984, nr. 474). Hierin zijn de belangrijkste opgaven voor het spoor vastgelegd en uitgewerkt in beleids- en operationele keuzes. Het Rijk biedt hiermee vanuit zijn rollen als aandeelhouder, subsidieverstrekker, wetgever en concessieverlener duidelijkheid over de randvoorwaarden en de aanpak om de komende jaren de prestaties op het spoor te verbeteren. Deel 2 van de Lange Termijn Spooragenda kondigt verscherpte sturing aan, welke in deze concessie nader is geconcretiseerd, evenals de in de Lange Termijn Spooragenda deel 2 opgenomen opgaven voor de spoorsector.



concessie worden opgenomen), programma's en op verbetermaatregelen op specifieke trajecten en momenten, indien sprake is van onevenredig lage prestaties.

Het vervoerplan heeft de instemming van de concessieverlener ten aanzien van de prestatie indicatoren, de bodemwaarden die gelden vanaf 2020, de streefwaarden 2024, de programma's, de ontwikkelingen in het aangeboden vervoer en de opvolging van de beleidsprioriteitenbrief.

De opgave waar de spoorsector voor staat, moet de komende jaren verder worden ingevuld. Daarom is het van belang om tussentijds te kunnen bijsturen in het belang van de reizigers. Naast bovengenoemde jaarcyclus is flexibiliteit in de concessie ingebouwd door onder andere het regelmatig (om de 3 jaar) herijken van de prestatie-indicatoren en het kunnen toevoegen van programma's.

In 2019 wordt in een 'midterm review' getoetst of de uitvoering van de concessie door NS heeft geleid tot de in de Lange Termijn Spooragenda beoogde verbeteringen, waaronder de streefwaarden die in de concessie zijn opgenomen voor 2019. Ook de ervaringen met de decentralisatie van de twee stoptreindiensten in Limburg en de prestaties van NS op de HSL zijn belangrijke meetpunten. Bovendien wordt middels een integrale evaluatie van de concessie bezien of de concessie werkt zoals beoogd en of gegeven actuele ontwikkelingen aanpassingen nodig zijn.

#### *Stimuleren en verplichten van samenwerking en overleg*

Vanuit de ambitie om de kwaliteit van het spoor als vervoerproduct te verbeteren en de deur-tot-deur reis te optimaliseren is een intensieve samenwerking tussen NS en andere partijen nodig. Om dit te bewerkstelligen is een samenwerkingshoofdstuk opgenomen in de concessie, waarin de samenwerking met de diverse relevante partijen voor allerlei onderwerpen is geregeld.

Tussen NS en de infrastructuurbeheerder wordt een intensieve samenwerking geleverd. Daar waar een invulling van een prestatiegebied of programma een inzet van beide partijen vergt, wordt gevraagd om een gezamenlijke uitwerking in het vervoerplan. Hier wordt nader op ingegaan in onderstaande paragraaf.

Daarnaast wordt NS verplicht tot verdergaande samenwerking met de decentrale overheden en regionale vervoerders in het belang van een goede deur-tot-deur reis. NS is verplicht om deel te nemen aan de landsdelige en landelijke OV & spoortafels. Verder moet zij bijvoorbeeld met de regionale vervoerders de dienstregeling afstemmen, onder meer om in het belang van de reizigers de aansluitingen te optimaliseren. De Lange Termijn Spooragenda deel 2 benoemt dat het wenselijk is dat ook decentrale overheden samenwerkingsbepalingen opnemen in de door hen te verlenen concessies (wederkerigheid afspraken). NS is voor de nakoming van de samenwerkingsdoelstellingen ook afhankelijk van een coöperatieve opstelling van de andere partijen. De samenwerking wordt in 2016 geëvalueerd.

De huidige wettelijke verplichtingen tot advies en overleg zijn in de concessies uitgebreid. De infrastructuurbeheerder geeft advies over het hele vervoerplan. Over meerdere onderwerpen worden consumentenorganisaties om advies gevraagd, zoals over het vervoerplan maar ook over andere in de concessie benoemde onderwerpen, zoals verbetering van de deur-tot-deur reis en voornemens tot product- en servicevernieuwing. Daarnaast krijgen de decentrale overheden via de landsdelige en landelijke OV & spoortafels adviesrecht op de uitwerking van het vervoerplan ten aanzien van de prestatiegebieden aangeboden vervoer en deur-tot-deur reis.

#### *Gelijkgerichtheid NS en infrastructuurbeheerder*

Gezien de grote samenhang tussen het beheer van de infrastructuur, het vervoer over deze infrastructuur en het verbeteren van de prestaties, is het nodig om NS en de infrastructuurbeheerder op dezelfde doelen te richten. Dit uiteraard met behoud van de, in het geval van de infrastructuurbeheerder onafhankelijke, positie en de wettelijke verplichtingen die beide partijen hebben in de spoorsector. Deze

gelijkgerichtheid komt onder andere tot uitdrukking in gelijklopende prestatiegebieden in beide concessies, gezamenlijke indicatoren, programma's en overleg. Essentieel is dat beide organisaties daar waar hun prestaties elkaar raken en er een onderlinge afhankelijkheid bestaat, gezamenlijk optrekken. Dit communiceren zij in het jaarlijkse vervoerplan en beheerplan, die dan ook gelijklopend zijn op deze onderwerpen. Voor zover relevant zijn de gebieden waarover de partijen transparant moeten zijn en waarop ze worden beoordeeld, gelijk. Ook zijn gezamenlijke programma's gedefinieerd waar de prestatieverbetering de afzonderlijke bevoegdheden overstijgt. Tot slot hebben ze adviesrecht op elkaars vervoer- en beheerplan.

## 6.2 Effectieve en scherpere sturing

De nieuwe sturing richt zich op een bredere basis dan alleen sturing op prestatie-indicatoren. In de sturing staan centraal:

- vergroten van transparantie;
- prestatiesturing;
- programma's;
- sanctionering.

### *Vergroten van transparantie*

De basis van de nieuwe sturing is transparantie over de geleverde prestaties. NS maakt een brede en actuele set aan informatie over haar presteren publiek, op een makkelijk toegankelijke manier. Daar waar relevant en technisch mogelijk biedt NS hierin gedifferentieerd inzicht, zodat niet alleen landelijke cijfers beschikbaar zijn, maar ook bijvoorbeeld per traject. Dit geeft de concessieverlener de mogelijkheid om beter te bezien waar verbeteringen nodig zijn. Daarnaast geeft publieke informatie ook een prikkel en stelt het de reizigers(organisaties) en decentrale overheden beter in staat om hun rol te vervullen. NS moet navolgbaar zijn, bijvoorbeeld in de afwegingen die zij maakt en in de onderbouwing van hoe zij omgaat met de wensen van andere partijen. Aanvullend stelt NS aan decentrale overheden, voor zover gewenst gedifferentieerde, informatie beschikbaar met betrekking tot de ontwikkeling van de vervoersvraag en reizigersaantallen. Hieraan kunnen voorwaarden ten aanzien van vertrouwelijkheid worden gesteld.

### *Prestatiesturing*

Een uitsnede van de hierboven bedoelde informatie vormt de basis voor de prestatiesturing. De concessie bevat daartoe een gerichte set concrete prestatie-indicatoren, die ervoor zorgen dat de prestaties van NS zijn gericht op het realiseren van de doelen van de Lange Termijn Spooragenda. Deze indicatoren kunnen periodiek worden herzien (2017, 2020, 2023) om aan te sluiten bij actuele ontwikkelingen. Bij de prestatiesturing hoort beoordeling op de afgesproken waarden; wanneer deze niet gehaald worden volgt een sanctie (zie nader Sanctionering).

Omdat voor de verschillende reizigers een gemiddeld goede prestatie niet voldoet, wordt sturing op landelijk gemiddelde prestaties uitgebreid met sturing via een aantal specifieke prestatie-indicatoren. Met deze specifieke indicatoren kan de concessieverlener sturen op afwijkingen van de gemiddelden (aandachtstrajecten). Dit betreft een gedifferentieerde indicator over waar de reizigerspunctualiteit het minst goed is en een gedifferentieerde indicator over waar de vervoercapaciteit in de spits het minst goed is.

Om te sturen op de kwaliteit van de treindiensten op de HSL-Zuid worden aparte prestatie-indicatoren gehanteerd waarop kan worden afgerekend. Via een ingroeipad worden de indicatoren meer in lijn gebracht met de rest van het hoofdrailnet.

Uitgangspunt is sturen op verbetering van de prestaties gedurende de concessieperiode. Daarbij wordt onderscheid gemaakt naar sturing gericht op het garanderen van een basis prestatieniveau (via bodemwaarden) en sturing gericht op het verbeteren van het prestatieniveau. Het bereiken van echte verbetering op het spoor kost tijd. Om die reden wordt per prestatie-indicator in de concessie een ambitieuze streefwaarde vastgesteld waar NS in een periode van 5 jaar naartoe groeit. De ambitie voor 2019 moet aansluiten bij de doelen van de Lange Termijn Spooragenda, de Geïntegreerde aanpak en de diverse programma's. Hierbij geldt bovendien dat gemiddeld goed niet goed genoeg is. NS geeft in het jaarlijkse vervoerplan een voorstel voor de stappen die zij jaar na jaar zal zetten om de streefwaarde voor 2019 te bereiken. Voor elke prestatie-indicator geeft NS in het vervoerplan een zogeheten progressiewaarde voor het betreffende jaar waar de ambitie in zit. Progressiewaarden en realisaties moeten tezamen over het geheel gezien progressie tonen richting de streefwaarde voor 2019. Als progressie uitblijft, kan de concessieverlener extra prioriteit geven middels de beleidsprioriteitenbrief. Tijdens de midterm review van de concessie zal worden bepaald wat de ambitie voor 2024 wordt, die dan in de concessie wordt vastgelegd.

Voorts wordt voor elke prestatie-indicator een bodemwaarde in de concessie vastgelegd. Onder deze waarde mogen de prestaties gedurende de concessieperiode niet komen. De bodemwaarde die nu in de concessie wordt opgenomen is van kracht tot de midterm review. Tijdens de midterm review worden nieuwe bodem- en streefwaarden bepaald voor de periode tot 2025, welke instemming van de concessieverlener behoeven.

#### *Programma's*

De concessieverlener heeft met de sturing de realisatie van de doelen van de Lange Termijn Spooragenda als doel en richt zich primair op de door NS te leveren prestaties. De concessie bevat bij aanvang van de concessie aanvullend een set programma's die eveneens zijn gericht op prestatieverbetering en de realisatie van de doelen van de Lange Termijn Spooragenda. Door middel van programmasturing wordt expliciet invulling gegeven aan de oplossing van concrete problemen in het spoorstelsel. De programma's zijn onderdeel van de jaarlijkse cyclus, waardoor jaarlijks in het vervoerplan concreet wordt gemaakt aan welke stappen en resultaten NS zich verbindt.

Voor een aantal programma's is een intensieve samenwerking met de infrastructuurbeheerder of andere partijen noodzakelijk. In het jaarlijkse vervoerplan geeft NS aan op welke wijze invulling is gegeven aan deze samenwerking en aan de bijbehorende verantwoordelijkheidsverdeling.

Zolang de prestaties van NS niet achterblijven, richt de sturing van de concessieverlener zich niet op de manier waarop NS deze prestaties bereikt, met uitzondering van de bovengenoemde programma's. Indien de prestaties van NS achterblijven of er een acute noodzaak is, kan de concessieverlener bepalen dat NS, binnen redelijke kaders, een aanvullend programma moet uitvoeren. Deze situatie kan zich voortdoen als:

- de realisatie van de prestatie-indicatoren herhaaldelijk onder de afgesproken bodemwaarden blijft;
- een substantieel deel van de reizigers herhaaldelijk wordt geconfronteerd met onevenredig lagere prestaties;
- uit een audit, benchmark of evaluatie, zoals bedoeld in de concessie, een noodzakelijk programma volgt;
- zich een acute noodsituatie voordoet.

NS stelt voor een gevraagd programma een plan van aanpak op en legt dit aan de concessieverlener voor ter goedkeuring als onderdeel van het vervoerplan. Tenzij een acute noodzaak vereist dat dit op een separaat moment ter goedkeuring dient te worden voorgelegd.

### Sanctionering

Op het niet halen van een in de vervoerconcessie vastgelegde bodemwaarde volgt een direct opeisbare geldsom van 500.000 euro per prestatie-indicator. Deze geldsom wordt tot twee keer toe met 250.000 euro verhoogd wanneer de concessiehouder door de bodem zakt. De jaarlijkse maximale geldsom die NS moet betalen is 6,5 miljoen euro.

Op het niet realiseren van afgesproken mijlpalen en (tussen)producten van programma's kan uit hoofde van de wet een last onder dwangsom volgen. De hoogte hiervan wordt in deze concessie niet nader ingevuld, zodat de concessieverlener per situatie kan bepalen wat een juiste prikkel tot herstel geeft.

Tijdens de midterm review wordt beoordeeld of NS de ambities voor 2019 heeft gehaald. Indien NS de prestaties niet haalt, moet zij een geldsom betalen. Indien NS een aanzienlijk positievere ontwikkeling laat zien, dan ontvangt zij een geldsom. Per prestatie-indicator wordt bezien of NS de ambitie heeft waargemaakt. NS betaalt daarbij een maximale geldsom van 1,5 miljoen euro per prestatie-indicator (totaal maximaal 19,5 miljoen euro) of ontvangt een maximale geldsom van 1 miljoen euro (in totaal gemaximeerd op 10 miljoen euro).

## 7. Jaarlijkse sturingscyclus

De jaarlijkse vervoerplancyclus start met een beleidsprioriteitenbrief van de concessieverlener, waarin jaarlijks nadere prioriteiten en aandachtspunten aan NS worden beschreven en die NS nader uitwerkt in het vervoerplan. Deze prioriteiten zijn gericht op het voldoen aan de concessieverplichtingen en het invulling geven aan de prestatiegebieden. De prioriteiten zijn proportioneel, redelijkerwijs maakbaar en doen recht aan de positie van NS als zelfstandige onderneming. De concessieverlener en NS overleggen over de financiële en operationele verwachtingen.

In het vervoerplan verbindt NS zich jaarlijks aan de te realiseren resultaten om de kwaliteit van het spoorvervoer te verbeteren. Zo wordt de jaarlijkse progressie richting de streefwaarden voor 2019 weergegeven. Ook ten aanzien van de programma's en overige verplichtingen in de concessie en de samenwerking geeft NS concreet weer aan welke resultaten zij zich verbindt. Indien NS bij het opstellen van het vervoerplan constateert dat aan de invulling negatieve financiële of operationele consequenties zijn verbonden dan bespreekt zij die proactief met de concessieverlener om overeenstemming te bereiken over de manier waarop hiermee wordt omgegaan.

NS legt het vervoerplan voor advies voor aan de consumentenorganisaties, de infrastructuurbeheerder en de decentrale overheden. Daar waar de adviezen niet worden opgevolgd door NS, moet zij aan deze partijen en in het vervoerplan goed motiveren waarom dit zo is.

Indien de concessieverlener niet kan instemmen met het vervoerplan, bijvoorbeeld doordat NS afwijkt van een onderdeel van de beleidsprioriteitenbrief, treden de concessieverlener en NS in overleg om tot een gezamenlijk standpunt te komen. Indien dit niet lukt, kan de concessieverlener een onafhankelijk onderzoek laten uitvoeren. Daarbij wordt de onderzoeksopdracht afgestemd met NS. NS verleent haar medewerking aan een dergelijk onderzoek. Indien na het onderzoek geen overeenstemming is bereikt tussen de concessieverlener en NS, wordt in overleg tussen de concessieverlener, het ministerie van Financiën (als aandeelhouder) en NS naar een oplossing gezocht.

De concessieverlener moet op bepaalde onderdelen instemmen met het vervoerplan: de prestatie indicatoren, de programma's, de ontwikkelingen in het aangeboden vervoer en de opvolging van de beleidsprioriteitenbrief. Een onderdeel van het vervoerplan waarmee de concessieverlener heeft ingestemd, heeft eenzelfde rechtskracht als een bepaling in de concessie.

NS dient informatie over haar prestaties op een toegankelijke en actuele wijze beschikbaar te stellen. Bovendien wordt langs een halfjaarlijkse en jaarlijkse rapportage verantwoording aan de concessieverlener afgelegd over de uitvoering van de concessie (NS levert overigens ook een financiële verantwoording). De concessieverlener kan ook additionele informatie vragen of een audit laten uitvoeren. Op basis van de jaarverantwoording wordt bezien of NS één of meer sancties krijgt opgelegd (zie paragraaf 6.2).

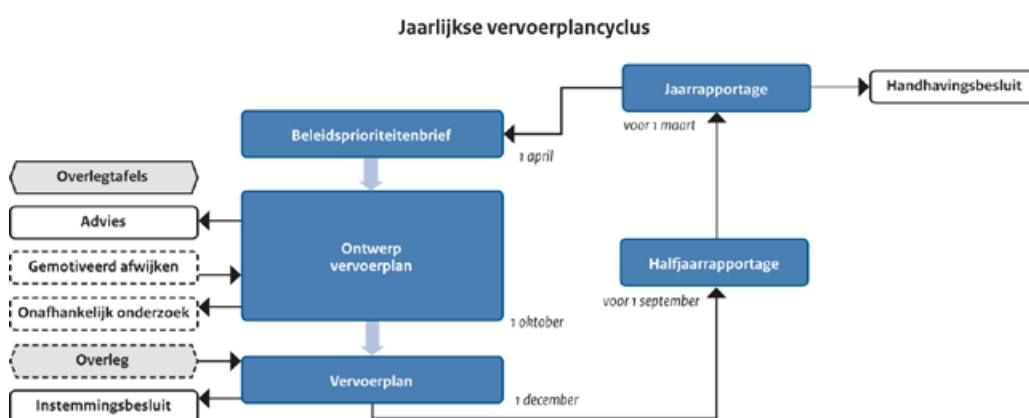
Indien NS de verplichtingen uit de concessie niet nakomt, dan staat de concessieverlener het publiekrechtelijke handhavinginstrumentarium ter beschikking om naleving af te dwingen. In oplopende zwaarte zijn dit:

- overleg- en informatieplicht;
- last onder dwangsom of bestuursdwang;
- gedeeltelijke of gehele intrekking van de concessie (ultimum remedium).

De wet voorziet in de keuze tussen ofwel de mogelijkheid van het opleggen van een last onder dwangsom (of bestuursdwang) ofwel het in de concessie opnemen van het voorschrift dat NS, indien zij tekort schiet in het verrichten van prestaties, gehouden is een geldsom te voldoen. Gekozen is om beide instrumenten te benutten, maar voor verschillende onderdelen van de concessie (zie paragraaf 6.2, onder Sanctionering).

Aan de hand van een door de concessieverlener en NS op te stellen beheerprotocol wordt het concessiebeheer vastgesteld. Het protocol regelt onder andere de wijze en frequentie van overleg met NS en wijze waarop invulling wordt gegeven aan de bepalingen ten aanzien van de verantwoording over de concessie.

De jaarlijkse vervoerplancyclus wordt in 2016 geëvalueerd.



## 8. Financiële kaders

De financiële kaders voor de vervoerconcessie zijn neergelegd in het akkoord dat is gesloten naar aanleiding van de financiële problematiek van de HSA. Deze kaders zijn getoetst op marktconformiteit. De Tweede Kamer is over de keuzen met betrekking tot het oplossen van de HSA-problematiek geïnformeerd op 18 november 2011 (Kamerstukken II 2011/12, 22026, nr. 343) en over de uitkomsten van deze toets op 1 maart 2012 (Kamerstukken II 2011/12, 22026, nr. 355). Naar aanleiding van het alternatief voor de Fyra V250 zijn de afspraken wederom getoetst op marktconformiteit (Kamerstukken II 2013/14, 22026, 430, 27 september 2013). NS betaalt de concessieverlener een jaarlijkse prijs van 80 miljoen euro. Deze concessieprijs ziet op de uitvoering van de conventionele treindiensten. Het daadwerkelijk te



betalen bedrag muteert nog, bijvoorbeeld door de vergoeding die NS jaarlijks ontvangt voor de reisinformatiesystemen en door de vergoeding die de concessieverlener ontvangt voor de decentralisatie van de stoptreindiensten in Limburg.

NS is tevens een vergoeding verschuldigd voor het recht om de HSL-Zuid diensten te verrichten. Deze vergoeding bedraagt voor de gehele concessieperiode in totaal maximaal 882,8 miljoen euro (prijspeil 2010). Deze vergoeding is vormgegeven als een met de HSL-heffing verhoogde gebruiksvergoeding als bedoeld in artikel 62, tweede lid, van de Spoorwegwet.

## 9. Leeswijzer

Bij het lezen van deze concessie kan als leeswijzer worden gehanteerd dat de concessietekst zelf leidend is, met de bijlagen en de documenten waarnaar in de tekst wordt verwezen. De aanhef en overwegingen, en de algemene en artikelsgewijze toelichting, zijn bedoeld om de achtergrond en context te schetsen van de concessie als geheel en specifieke concessieonderdelen.

# Artikelgewijze toelichting

## Hoofdstuk 1. Algemeen

### Artikel 1: Definities

In een aantal artikelen worden begrippen gehanteerd, waarvan het gewenst is om deze te verduidelijken. Dit artikel beschrijft deze begrippen.

Het gedefinieerde 'OV-betaalsysteem' is bij aanvang van deze concessie het OV Chipkaart Schema, beheerd door Trans Link Systems B.V. (TLS).

De gedefinieerde 'stoptrein' voert NS bij aanvang van deze concessie uit onder de merknaam 'Sprinter'.

### Artikel 2: Reikwijdte

De concessie wordt verleend voor het openbaar personenvervoer over het hoofdrailnet. Wat onder hoofdrailnet moet worden verstaan, volgt uit het Besluit hoofdrailnet. Ingevolge artikel 25, derde lid, van de wet moet de concessie een omschrijving bevatten van de stations waartussen het openbaar vervoer wordt afgewikkeld. Met dit artikel, in samenhang met het Besluit hoofdrailnet, wordt de reikwijdte van het exclusieve recht van NS bepaald. Ook de HSL-Zuid behoort per 1 januari 2015 tot het hoofdrailnet.

De focus van NS moet op het vervoer over het hoofdrailnet liggen. De omvang van dat hoofdrailnet staat de komende 10 jaar vast, behalve wanneer de prestaties van NS zwaar onvoldoende zijn (conform artikel 43 van de wet). De motie Hoogland c.s. (Kamerstukken II 2012/13, 29 984, nr. 346) roept op tot rust voor de reizigers door een gunning van tien jaar en geen tussentijdse decentralisatie en aanbesteding van lijnen. De motie Hoogland/De Boer (Kamerstuk 29984, nr. 347) vraagt de stoptreindiensten Roermond-Maastricht Randwyck en Heerlen-Sittard aan te besteden en te bezien wat de effecten voor de reizigers zijn. Dit betekent concreet dat in aanvulling op de reeds besloten decentralisatie van Zwolle – Enschede (voormalige contractsector), tijdens de concessieperiode 2015 tot en met 2024 uitsluitend de stoptreindiensten Roermond-Maastricht Randwyck en Sittard-Heerlen worden gedecentraliseerd.

De formele ordening van de Nederlandse markt voor personenvervoer op het spoor is ingericht via een aantal concessies waarmee vervoerders het alleenrecht krijgen om een bepaalde vorm van openbaar vervoer uit te voeren op bepaalde delen van het netwerk. In het derde lid wordt bepaald dat NS, daar waar in 2014 tussen de in het derde lid genoemde stations openbaar personenvervoer per trein werd verricht uit hoofde van een andere concessie, dit ook in de toekomst moet aanvaarden. In onderdeel a is opgenomen het traject Alphen aan den Rijn en Leiden. Op het traject Alphen aan den Rijn – Leiden bestonden in het verleden afspraken over samenloop. Deze worden anno 2014 niet gebruikt. Daarom wordt voor dit baanvak bedoeld de oorspronkelijke samenloop (dienstregeling 2004).

De inrichting van de markt heeft voordelen opgeleverd voor de reizigers, aangezien meer regionaal maatwerk mogelijk is geworden. Reizigers die in meerdere concessiegebieden reizen, kunnen echter drempels tegen komen in hun reis van deur-tot-deur. Voor deze reizigers is verbetering mogelijk door de ontwikkeling van integrale vervoerdiensten. Gedacht kan bijvoorbeeld worden aan treindiensten die beginnen in het ene concessiegebied en eindigen in het andere. De formele concessiegrenzen worden hiertoe niet aangepast, maar vervoerders werken achter de schermen samen om reizigers een doorgaande reis aan te bieden. Ze maken daarbij bijvoorbeeld onderling afspraken over de opbrengstverdeling. Wanneer NS, regionale vervoerder en decentrale overheid niet tot afspraken komen kan NS de concessieverlener verzoeken om met de decentrale concessieverlener in overleg te treden.

Met het vijfde lid wordt voorzien in de mogelijkheid tot uitbreiding van samenloop door frequentieverhoging door een decentrale overheid of een regionale vervoerder op de bestaande samenlooptrajecten, zoals benoemd in het derde lid. Uitbreiding samenloop door frequentieverhoging is alleen mogelijk indien de verzochte uitbreiding per saldo een substantiële verbetering inhoudt voor de totale groep van reizigers, binnen de in het artikel genoemde overige randvoorwaarden. Indien de betrokken vervoerders en decentrale overheid in onderling overleg geen overeenstemming bereiken over het al dan niet uitbreiden van de samenloop beslist de concessieverlener, na afstemming met de betrokken decentrale concessieverleners.

Het zesde lid benoemt de decentralisatie van de stoptreindiensten in Limburg. In tegenstelling tot de baanvakken genoemd in het derde lid, mag NS na decentralisatie van Roermond –Maastricht Randwyck en Sittard-Heerlen geen stoptreindiensten meer op deze baanvakken rijden. Dit wordt te zijner tijd geregeld in het Besluit hoofdrailnet.

Toepassing van artikel 43, eerste lid, van de wet, bepalende dat de concessie geheel of gedeeltelijk kan worden ingetrokken indien is gebleken dat de concessiehouder de concessie niet of niet naar behoren heeft uitgevoerd, betreft een sanctie op slecht presteren. In geval intrekking van delen van de concessie plaatsvindt, treedt de concessieverlener in overleg met NS over de aanpassing van de concessie. Door onttrekking aan het hoofdrailnet van een vervoerdienst en uitvoering hiervan door de opvolgende concessiehouder kan nieuwe samenloop ontstaan. Dit is het geval wanneer deze dienst een overlap van ten minste twee stations heeft met het (overgebleven) deel van het hoofdrailnet. Het ontstaan van samenloop mag effectuering van de sanctie (intrekking van delen van de concessie) niet belemmeren. In het zevende lid is dan ook opgenomen dat NS dergelijke nieuwe samenloop dient te accepteren.

## Hoofdstuk 2. Prestatiegebieden en transparantie

### Artikel 3: Voortdurende verbetering

Van NS wordt verwacht dat zij de prestaties gedurende de looptijd van de concessie voortdurend verbetert. NS verbindt zich jaarlijks in het vervoerplan aan heldere resultaten. Indien NS in de realisatie afhankelijk is van derden, waaronder de infrastructuurbeheerder, neemt zij een beschrijving van de samenwerking met die derden op in haar vervoerplan. In het bijzonder vanwege haar meerjarige exclusieve recht wordt NS geacht open te staan voor nieuwe ontwikkelmogelijkheden die ten goede kunnen komen van de klant. Dit betekent een open en constructieve houding jegens derden die met innovaties komen.

### Artikel 4: Prestatiegebieden

De in dit artikel vermelde prestatiegebieden zijn afgeleid van de publieke belangen en de doelen van de Lange Termijn Spooragenda. De concrete verplichtingen die voor NS uit deze prestatiegebieden voortvloeien worden vastgelegd in het jaarlijkse vervoerplan en de programma's en maatregelen, alsmede in de specifieke eisen die in deze concessie zijn vastgesteld ten aanzien van de aan de prestatiegebieden gerelateerde onderwerpen.

De vervoerconcessie en beheerconcessie kennen gelijkgerichtheid in de prestatiegebieden. Dit om NS en de infrastructuurbeheerder op dezelfde doelen te richten en samenwerking te bevorderen. Bijvoorbeeld ten aanzien van de sociale veiligheid van de voor reizigers bestemde transfervoorzieningen heeft de infrastructuurbeheerder een taak die beschreven is in de aan hem verleende beheerconcessie.

### Artikel 5: Integrale afweging tussen prestatiegebieden

Ingevolge deze concessie dient NS bij de uitvoering daarvan aandacht aan alle genoemde prestatiegebieden te besteden. Dit laat onverlet dat uitvoering van de concessie kan nopen tot een

afweging tussen de verschillende prestatiegebieden. Ook binnen een prestatiegebied kan het noodzakelijk zijn in een concreet geval meer aandacht aan het ene dan aan het andere aspect te besteden. In die voorkomende gevallen dient NS daar in elk geval transparant in te zijn, zodat deze afweging niet alleen voor concessieverlener, maar ook voor andere betrokkenen kenbaar is.

### **Artikel 6: Transparantie over presteren**

Van NS als maatschappelijk dienstverlener met een exclusief recht wordt verwacht dat zij zich open en transparant opstelt over haar presteren. Daartoe biedt zij breed inzicht in haar presteren aan de reizigers, bij het spoorstelsel betrokken partijen en de concessieverlener en maakt zij informatie op een actuele en toegankelijke wijze beschikbaar. Hiermee worden ook de ontwikkelingen op de informatie- en prestatie-indicatoren in de concessie in beeld gebracht. Informatie-indicatoren kunnen op verzoek van de concessieverlener gedurende de looptijd van de concessie gewijzigd worden. Essentieel is dat niet alleen het presteren als gemiddelde bekend wordt gemaakt, maar dat ook, waar relevant en technisch mogelijk, een gedifferentieerd beeld wordt geboden naar tijd en plaats, ook ten behoeve van decentrale overheden. Bijvoorbeeld over prestaties in een bepaalde regio of op een traject.

## Hoofdstuk 3. Samenwerking

### Afdeling 1. Sectorbrede samenwerking

#### **Artikel 7: Landsdelige en landelijke OV & spoortafels**

Deze bepaling ziet op de deelname van NS aan de landsdelige en landelijke OV & spoortafels. De OV & spoortafels zijn ingericht om ondersteunend te zijn aan de in de Lange Termijn Spooragenda benoemde noodzaak tot vergroting van de samenwerking tussen partijen die betrokken zijn bij het openbaar vervoer-netwerk en primair gericht op verbetering van de deur-tot-deur reis in het openbaar vervoer. Op de tafels kunnen alle onderwerpen worden besproken die relevant zijn voor een deugdelijke afstemming van het vervoer over het hoofdrailnet en het stads- en streekgewestelijk vervoer. Dit strekt van strategische, lange termijn onderwerpen tot de dienstregeling voor het aankomend jaar en operationele knelpunten tussen vervoerders. Partijen werken daarbij onder andere samen om te komen tot optimalisatie van de samenhang van het vervoer op het hoofdrailnet en het overige openbaar vervoer. Als onderdeel van deze samenwerking kunnen ook concessie overstijgende business cases worden opgesteld die inzicht bieden in de financiële implicaties voor betrokken partijen. Aanpassingen in de samenhang van het vervoer kunnen leiden tot verschuivingen in reizigersstromen en daardoor tot onevenwichtigheden in de financiële implicaties voor partijen. Partijen bespreken hoe om te gaan met dergelijke onevenwichtigheden die met name ontstaan door verschuivingen in reizigersstromen. Daarbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan de introductie van zogeheten visgraatmodellen die leiden tot meer reizigers op het hoofdrailnet en minder reizigers bij de regionale vervoerders of aan HOV-diensten die kunnen leiden tot minder reizigers op het hoofdrailnet en meer reizigers bij de regionale vervoerders.

De nadere spelregels zijn opgenomen in Bijlage D (Terms of reference samenwerkingsmodel “landsdelige en landelijke OV & spoortafels”) van de Lange Termijn Spooragenda deel 2. Het vierde lid van het artikel maakt deze ‘terms of reference’ onverkort onderdeel van deze concessiebepalingen.

Deelnemers aan de landsdelige en landelijke OV & spoortafels stellen in gezamenlijkheid een samenwerkingsprotocol op waarmee ze wijze van samenwerking tussen partijen invullen en zo verder concretiseren.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen landsdelige tafels en een landelijke tafel. De wijze waarop de tafels zich tot elkaar verhouden en de wijze waarop escalatie kan plaatsvinden wordt in gezamenlijkheid vastgesteld.

### **Artikel 8: Investeringscommissie**

NS werkt mee aan voorstellen voor de ontwikkeling van (nieuwe) infrastructuur ter realisatie van de doelen uit de Lange Termijn Spooragenda. De wijze waarop dit geregeld wordt is vastgelegd in dit artikel. De concessieverlener kan door partijen goedgekeurde voorstellen voorleggen aan een onafhankelijke investeringscommissie. De voorstellen van de infrastructuurbeheerder en NS alsmede de eventuele adviezen van de investeringscommissie hierover moeten vervolgens worden bezien in de bredere context van het spelregelkader ten aanzien van het Meerjarenprogramma Infrastructuur, Ruimte en Transport (MIRT). Dit betekent dat bovengenoemde voorstellen en adviezen betrekking kunnen hebben op de verschillende go/no-go besluiten uit het MIRT spelregelkader, maar dat voor deze go/no-go besluiten ook aan de andere voorwaarden uit het MIRT spelregelkader moet worden voldaan. Mede op basis van het advies van de onafhankelijke investeringscommissie en andere onderzoeken vanuit het MIRT, besluit de concessieverlener bindend. Indien hierbij wordt afgeweken van het door NS en de infrastructuurbeheerder goedgekeurde voorstel en aan de gekozen variant een negatief netto financieel effect voor NS is verbonden, zal in overleg tussen de concessieverlener, het ministerie van Financiën (zijnde de aandeelhouder van NS) en NS gekeken worden hoe dit op te lossen. De uitkomst van dit overleg behoeft de instemming van alle partijen, die zij niet op onredelijke gronden zullen onthouden.

## **Afdeling 2. Samenwerking met afzonderlijke partijen**

### **Artikel 9: Samenwerking met de infrastructuurbeheerder**

Gezien de grote samenhang tussen het beheer van de infrastructuur, het vervoer op deze infrastructuur en het verbeteren van de prestaties, is het nodig dat NS en de infrastructuurbeheerder op dezelfde doelen worden gestuurd en nauw samenwerken. Deze samenwerking strekt van de dagelijkse operatie tot de uitwerking van de lange termijn ambities. De beheerconcessie kent dezelfde prestatiegebieden als de vervoerconcessie en ook bijvoorbeeld de opgaven ten aanzien van de programma's zijn grotendeels gelijk. Essentieel is dat beide organisaties, daar waar hun prestaties elkaar raken en er een onderlinge afhankelijkheid bestaat, gezamenlijk optrekken. Dit artikel benoemt de onderwerpen waar NS en de infrastructuurbeheerder in ieder geval in nauwe samenwerking invulling aan geven. De onafhankelijke positie van de infrastructuurbeheerder moet hierbij in acht worden genomen.

### **Artikel 10: Samenwerking met consumentenorganisaties**

De consumentenorganisaties dienen bij verschillende aspecten van de uitvoering van de concessie te worden betrokken. Dit is telkens in de specifieke artikelen geregeld. De wijze waarop de consumentenorganisaties dienen te worden betrokken, kan per onderwerp verschillen. Ten aanzien van een aantal onderwerpen hebben de consumentenorganisaties een adviesrecht op grond van de wet (zie artikel 31 van de wet en artikel 33 van het Bp2000). In aanvulling op de in de wet genoemde onderwerpen zijn in de concessie additionele bepalingen opgenomen tot samenwerking. Het gaat onder meer om het verschaffen van informatie, het voeren van overleg of om een formeel adviesrecht op onderwerpen die niet in de wet zijn verplicht.

De in het tweede lid genoemde onderwerpen betreffen onderwerpen waarover NS overlegt met consumentenorganisaties of ten aanzien waarvan NS met de consumentenorganisaties gezamenlijk optrekt.

Volledigheidshalve wordt nog verwezen naar de uitspraak van het College van Beroep voor het bedrijfsleven van 29 juni 2012 (AWB 10/107). Hierbij is beslist dat het wettelijk adviesrecht van de

consumentenorganisaties ingevolge artikel 31, eerste lid, van de wet, respectievelijk artikel 33 van het Bp2000, niet alleen betrekking heeft op genoemde onderwerpen ten aanzien van vervoer met binnenlandse treinen, maar eveneens ziet op binnenlands vervoer met internationale treinen. Dit betekent dat NS wel verplicht is om advies te vragen met betrekking tot het binnenlands vervoer dat plaatsvindt met internationale treinen, echter niet voor het internationaal vervoer met deze treinen.

### **Artikel 11: Samenwerking decentrale overheden**

Deze bepaling bevat een overzicht van de onderwerpen waarop NS op grond van diverse bepalingen in de concessie met de decentrale overheden dient samen te werken. In deze concessie is ten aanzien van diverse onderwerpen het recht op advies door decentrale overheden geregeld, dit is vermeld bij de artikelen waarop het betrekking heeft.

Voor het derde lid geldt dat het verstrekken aan decentrale overheden van de typen informatie, beschreven in artikel 19, vierde lid, vertrouwelijk gebeurt, zolang niet voor alle vervoerders de wettelijke verplichting geldt dat deze data openbaar wordt gemaakt.

Het vierde lid van dit artikel heeft betrekking op de toegangspoortjes op het station die geopend kunnen worden door middel van een OV-chipkaart. De toegangspoortjes hebben tot doel om de sociale veiligheid op het station en in de trein te verbeteren. Bij interwijk-stations vormt de stationspassage een doorgaande verbinding tussen twee delen van het centrum. Bij deze stations maken naast reizigers ook passanten zonder OV-chipkaart gebruik van het station. Per station zal hiervoor maatwerk gezocht moeten worden zodat NS poortjes in gebruik kan nemen en ook passanten die niet over een OV-chipkaart beschikken van het station als interwijk-verbinding gebruik kunnen blijven maken. Doel van dit lid is dat NS zorgt dat voor alle gebruikers oplossingen beschikbaar komen om in gebruik genomen poortjes te passeren en NS dit hele proces zorgvuldig afstemt met de gemeenten.

### **Artikel 12: Samenwerking regionale spoorvervoerders**

Dit artikel volgt dezelfde systematiek als de artikelen over samenwerking met consumentenorganisaties en decentrale overheden. In het specifieke geval waar er samenloop plaatsvindt met een regionale vervoerder dient de samenwerking op meer onderwerpen betrekking te hebben en dient NS tot afspraken te komen over de operationele aspecten van samenloop. Deze opsomming heeft ook betrekking op de samenloop die in artikel 47 wordt bedoeld.

### **Artikel 13: Additionele diensten**

Een aantal artikelen in de concessie regelt dat bepaalde partijen NS kunnen verzoeken om additionele diensten. Dit gaat bijvoorbeeld om een nieuwe nachtnetverbinding of de aanleg van een nieuw station. Dit artikel beschrijft hoe met een redelijk verzoek hiertoe dient te worden omgegaan. In dit artikel wordt, in aanvulling hierop, een verzoek tot het rijden van een aanvullende treindienst op het hoofdrailnet genoemd. Overigens kan een verzoek tot medewerking aan een onderzoek of het leveren van gegevens uitsluitend worden gedaan door de partij(en) die in de artikelen vermeld in eerste lid worden genoemd. Een belangrijk doel van het artikel is dat de medewerking van NS voor de betrokken partij tot herleidbare en te verifiëren resultaten of gegevens leidt. Daartoe kan een betrokken partij, als deze twijfelt aan de geleverde gegevens, in het uiterste geval, op eigen kosten, een toets door een onafhankelijke deskundige laten uitvoeren. Selectie van deze deskundige is aan de betrokken partij.

Het vijfde lid bepaalt dat een aanvullende treindienst die een decentrale overheid wenst in te kopen bij NS bovenop hetgeen NS op grond van deze concessie rijdt, niet ten koste mag gaan van de verplichtingen die NS op grond van deze concessie heeft.

### **Artikel 14: Totstandkoming rijksbeleid**

Voor de totstandkoming van Rijksbeleid bestaat de medewerking van NS uit het leveren van informatie en het geven van advies. De concessieverlener zal op redelijke wijze van deze bepaling gebruikmaken.

## Hoofdstuk 4. Jaarlijkse vervoerplancyclus

### Artikel 15: Procedure totstandkoming vervoerplan en beleidsprioriteitenbrief

Dit artikel beschrijft de totstandkoming van het vervoerplan, bedoeld in artikel 35a van de wet. Van belang is dat de concessieverlener, mede op basis van actuele prestaties van NS, prioriteiten mee kan geven voor het vervoerplan door middel van een beleidsprioriteitenbrief, die NS jaarlijks uiterlijk 1 april ontvangt. Het betreft prioriteiten die NS alleen of in samenwerking met een betrokken partij, waaronder de infrastructuurbeheerder, dient op te pakken. In deze brief kan de concessieverlener, op basis van diens prioriteiten en aandachtspunten, NS onder andere verzoeken om een nieuw programma uit te voeren of verbetermaatregelen op te nemen op specifieke trajecten en momenten indien sprake is van onevenredig lage prestaties. De in de beleidsprioriteitenbrief genoemde prioriteiten dient NS, aanvullend aan de zaken die reeds ingevolge artikel 16 en 17 moeten worden opgenomen, te verwerken in het vervoerplan.

De prioriteiten in de beleidsprioriteitenbrief moeten gericht zijn op het voldoen aan de concessieverplichtingen en op de invulling van de prestatiegebieden. Ook zijn de prioriteiten proportioneel, redelijkerwijs maakbaar en doen recht aan de positie van NS als zelfstandige onderneming. Over de financiële en operationele verwachtingen treden partijen in overleg. Indien NS bij het opstellen van het vervoerplan constateert dat aan de invulling negatieve financiële of operationele consequenties zijn verbonden dan bespreekt zij die proactief met de concessieverlener om overeenstemming te bereiken over de manier waarop hiermee wordt omgegaan.

NS geeft in het vervoerplan weer hoe zij concreet invulling geeft aan de beleidsprioriteitenbrief. Het achtste lid bepaalt dat wanneer NS (onderdelen van) de beleidsprioriteitenbrief niet overneemt of hiervan afwijkt, dit gepaard moet gaan van een deugdelijke motivering. Wanneer NS zaken niet overneemt of afwijkt, proberen de concessieverlener en NS in overleg tot een gezamenlijk standpunt te komen. Dit proberen zij ook in de situatie dat NS voorstellen heeft opgenomen in het vervoerplan, waar de concessieverlener niet mee kan instemmen. De concessieverlener kan een onafhankelijk onderzoek laten uitvoeren. Wanneer de situatie ziet op het niet overnemen door NS van (delen) van de beleidsprioriteiten wordt in dit onderzoek gezien: i) of de desbetreffende prioriteit gericht is op het voldoen aan de concessieverplichtingen en de invulling van de prestatiegebieden, ii) of de prioriteit proportioneel en redelijkerwijs maakbaar is, en recht doet aan de positie van NS als zelfstandige onderneming, waaronder zicht op de operationele consequenties, en iii) wat de financiële consequenties zijn. Indien ook na het onderzoek geen overeenstemming is bereikt, dan zal als ultieme escalatie in overleg tussen de concessieverlener, het ministerie van Financiën als aandeelhouder van NS en NS naar een oplossing worden gezocht.

Tijdens de totstandkoming van het vervoerplan is NS verplicht te overleggen met en advies te vragen aan consumentenorganisaties, infrastructuurbeheerder en decentrale overheden over die delen die in het zesde lid genoemd zijn. Het adviesrecht van consumentenorganisaties strekt conform lid 13, sub e, tot de uitwerking van het prestatiegebied aangeboden vervoer, waartoe conform bijlage 1 het grensoverschrijdend vervoer en wijzigingen in het totale vervoeraanbod behoren. NS dient te motiveren wanneer wordt afgeweken van de adviezen die zij ontvangt van deze partijen, zowel naar de partijen zelf als in het vervoerplan.

NS dient uiterlijk 1 december het vervoerplan in. Het vervoerplan behoeft instemming van de concessieverlener voor zover dit gaat over i) prestatie-indicatoren en meetsystemen, voor zover deze afwijken van hetgeen in de concessie is bepaald, ii) de invulling van de programma's, iii) de voorgenomen wijzigingen in het aangeboden vervoer en iv) de uitwerking van de overige onderwerpen die in de beleidsprioriteitenbrief zijn behandeld. Het veertiende lid regelt dat NS deze concessie moet uitvoeren

met inachtneming van de onderdelen waarmee de concessieverlener heeft ingestemd. Een onderdeel van het vervoerplan waarmee de concessieverlener heeft ingestemd, heeft dus eenzelfde rechtskracht als een bepaling in de concessie.

De concessieverlener en NS evalueren de vervoerplancycclus nadat de cyclus eenmaal doorlopen is en bezien of bovenstaande werkbaar is.

### **Artikel 16: Inhoud vervoerplan: invulling prestatiegebieden**

Het vervoerplan bevat een beschrijving van de wijze waarop NS invulling geeft aan de prestatiegebieden, zowel voor het jaar waarop het plan betrekking heeft, als voor de vier daarop volgende jaren. In het vervoerplan dient NS eenduidig te beschrijven aan welke resultaten zij zich verbindt ten aanzien van de prestatie-indicatoren met de bijbehorende progressiewaarden en de wijze waarop NS toegroeit naar de streefwaarden voor 2019, de programma's, de overige concessieverplichtingen, de samenwerking en afspraken met andere partijen. NS geeft de activiteiten die zij ontplooit, inclusief mijlpalen, tussenproducten en planning weer.

Het vervoerplan bevat tevens een beschrijving van de afweging die NS maakt tussen en binnen prestatiegebieden.

### **Artikel 17: Inhoud vervoerplan: prestatie-indicatoren en programma's**

Het vervoerplan bevat de invulling van de prestatiegebieden middels de prestatie-indicatoren, zoals zijn opgenomen in bijlage 2 van de concessie, en de bijbehorende progressiewaarden. De bodemwaarde is de waarde van het minimaal door NS te realiseren prestatieniveau zoals is opgenomen in bijlage 2. De progressiewaarden en realisatie moeten zich ontwikkelen naar de ambitie die in de vorm van een streefwaarde voor 2019 is opgenomen in de vervoerconcessie. Als progressie uitblijft kan de concessieverlener extra prioriteit geven middels de beleidsprioriteitenbrief.

De basisset prestatie-indicatoren wordt periodiek, in 2017, 2020 en 2023, herijkt. Op die momenten wordt bezien of er ontwikkelingen zijn die aanpassing van de set vergen. Dit kan bijvoorbeeld aan de orde zijn met betrekking tot de indicator voor de reisinformatie-keten, naar aanleiding van ontwikkelingen ten aanzien van verbetering deur-tot-deur reis, als bedoeld in artikel 28. Ook worden de indicatoren voor de kwaliteit van de HSL-Zuid diensten dan bezien. Tussentijds kan met de beleidsprioriteitenbrief één additionele indicator worden toegevoegd, zodat altijd maximaal 13 prestatie-indicatoren van kracht kunnen zijn.

Het vervoerplan bevat eveneens een concrete beschrijving van de uitvoering van de programma's. Daarbij beschrijft het vervoerplan de invloed op de prestaties. NS presenteert in samenspraak met de concessieverlener waar dit kan ook een of meer informatie-indicatoren die de ontwikkeling van de programma's monitoren.

In de doorkijk van het vervoerplan moet NS ook aandacht besteden aan de relevante meerjarige resultaten en ontwikkelingen.

Belangrijk is dat als NS en Prorail op prestaties, programma's of overige verplichting samen bijdragen aan de realisatie, zij ook in gezamenlijkheid werken aan het betreffende onderdeel dat zij vervolgens in respectievelijk het vervoerplan en beheerplan opnemen.

NS zal in het vervoerplan inzicht bieden in regelmatig terugkerende klachten van reizigers en de maatregelen die zij hiertoe treft. Zij voert hierover ook overleg met de consumentenorganisaties.



## Artikel 18: Programma's

Teneinde daar waar nodig extra te kunnen sturen op prestatieverbetering is in dit artikel de bevoegdheid opgenomen om NS te verzoeken programma's uit te voeren. Het gaat dan bijvoorbeeld over de situatie waarin prestatie-indicatoren herhaaldelijk onder de afgesproken bodemwaarden blijven of een situatie waarin een substantieel deel van de reizigers herhaaldelijk wordt geconfronteerd met onevenredig lagere prestaties.

Op het moment van verlening van deze concessie is reeds een bijlage opgenomen met de programma's waar NS ten behoeve van de doelen van de Lange Termijn Spooragenda en de prestatieverbetering invulling aan geeft. Dit doet zij waar relevant met betrokken partijen.

De concessieverlener kan NS in de beleidsprioriteitenbrief verzoeken om additionele programma's. In spoedeisende gevallen kan de concessieverlener NS ook tussentijds verzoeken een programma op te stellen en voert NS het programma vooruitlopend op het vervoerplan uit. Ook wanneer vooruitlopend op de beleidsprioriteitenbrief om een programma wordt verzocht, geldt zo nodig de procedure van onderzoek en overleg, zoals opgenomen in artikel 15, negende tot en met elfde lid. In beide gevallen omschrijft de concessieverlener duidelijk wat van NS wordt verwacht. Hierop schrijft NS een helder plan van aanpak, met activiteiten en doelstellingen. NS vangt eerst aan met de uitvoering van een programma na het verkrijgen van goedkeuring door de concessieverlener.

## Hoofdstuk 5. Verantwoording

### Artikel 19: Informatieverstrekking

Dit artikel geeft uitvoering aan artikel 32, tweede lid, aanhef en onder c, van de wet. De meerwaarde van dit artikel is er met name in gelegen dat wordt geregeld welke informatie dan wel met welk doel NS in elk geval, deels periodiek en ongevraagd, informatie aan de concessieverlener moet verstrekken. De door NS verstrekte informatie moet uiteraard volledig, betrouwbaar en juist zijn. NS is vrij om te bepalen hoe zij dit aantoont.

Voor de uitleg van 'zakelijke gegevens' in het tweede lid wordt aangesloten bij artikel 5:17 Algemene wet bestuursrecht.

Het is voor de concessieverlener van groot belang gedifferentieerd inzicht te krijgen in reizigersaantallen. Wanneer de concessieverlener een verzoek doet tot verstrekking van gedifferentieerde gegevens, overlegt NS met de concessieverlener over de wijze waarop deze gegevens aangeleverd dienen te worden. De concessieverlener kan bijvoorbeeld verzoeken om een uitsplitsing naar type reiziger, reizigersaantallen per traject en corridor en een uitsplitsing van genoemde gegevens over tijdseenheden en gemiddelden over tijdseenheden waaronder bijvoorbeeld een uitsplitsing naar ochtendspits (7 uur - 9 uur), avondspits (16 uur - 18 uur) en rest dag. NS verstrekt onder meer de inzichten die daartoe beschikbaar komen met het OV-chipkaart systeem. De informatie is vertrouwelijk, zolang niet voor alle vervoerders is geregeld dat deze data openbaar worden.

Het vijfde lid vergt dat NS ontwikkelingen of incidenten met potentieel aanmerkelijke gevolgen voor de uitvoering van de concessie zo spoedig mogelijk aan de concessieverlener meldt. Dit om te zorgen dat de concessieverlener tijdig is geïnformeerd en eventueel een rol in dergelijke situaties kan spelen.

### Artikel 20: Verantwoordingsrapportages

Jaarlijks vermeldt NS in het vervoerplan op welke wijze uitvoering zal worden gegeven aan de vervoerconcessie en welke bijbehorende prestaties in dat kader gelden. De in dit artikel opgenomen

verantwoordingsrapportages dienen ertoe inzichtelijk te maken in welke mate NS de concessieafspraken realiseert.

Het derde lid regelt de onafhankelijke meting van klantoordelen. Om de vergelijkbaarheid van klanttevredenheid over vervoerders, waaronder NS, mogelijk te maken, wordt daarnaast aansluiting gezocht bij de OV-Klantenbarometer. De kwaliteit van de meetsystemen voor prestaties gebeurt enerzijds doordat de verantwoordingsrapportages een goedkeuringsverklaring van een onafhankelijke deskundige instelling moet bevatten. Anderzijds zal de concessieverlener de kwaliteit van de meetsystemen en de meting van de prestaties regelmatig aan een audit onderwerpen. Aanvullend hierop regelt het derde lid dat NS op verzoek van de concessieverlener meewerkt aan een onafhankelijke meting van de klantoordelen die als informatie- en/of prestatie-indicator zijn overeengekomen. Dit geeft de concessieverlener de mogelijkheid om via onafhankelijk onderzoek inzicht te krijgen in de klantoordelen. Het streven is dit vanaf 2016 plaats te laten vinden. Dit betekent niet automatisch dat deze onafhankelijke metingen in de plaats treden van de metingen die NS zelf uitvoert van de klantoordelen. Afspraken over de te hanteren meetsystemen ten behoeve van de beoordeling van NS, bedoeld in de artikelen 24 en 25, worden gemaakt in het kader van de jaarlijkse vervoerplancyclus.

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

### **Artikel 21: Financiële verantwoording**

Dit artikel handelt over de financiële verantwoording, in de vorm van een jaarlijkse verantwoording over het voorgaande jaar en een jaarlijkse prognose. De verantwoording en prognose hebben geen betrekking op openbaar vervoeractiviteiten van NS die niet onder deze concessie vallen. Daarbij is het van belang dat NS toelicht wat de reikwijdte, uitgangspunten en aannames van de verantwoording zijn. Het vijfde lid somt een aantal eisen op waaraan de financiële verantwoording moet voldoen, waaronder dat de verantwoording over de concessieactiviteiten op controleerbare wijze wordt ontleend aan de administratie en in voldoende mate aansluit op extern verifieerbare gegevens. Met dit laatste wordt de jaarrekening van NS bedoeld.

## Hoofdstuk 6. Beheer van de concessie

### **Artikel 22: Beheerprotocol**

Deze bepaling strekt ertoe dat NS haar medewerking verleent aan het concessiebeheer, dat de concessieverlener, mede aan de hand van een gezamenlijk opgesteld beheerprotocol, uitvoert. Het gaat hier specifiek over afspraken over het dagelijks concessiebeheer.

### **Artikel 23: Kwaliteitsmanagementsysteem**

Het kwaliteitsmanagementsysteem verwijst naar het totaal aan maatregelen die bijdragen aan continue verbetering van de dienstverlening van NS vanuit het perspectief van de reizigers. Deze maatregelen maken integraal deel uit van de bedrijfsvoering van NS. De verplichting tot een kwaliteitsmanagementsysteem biedt de concessieverlener de zekerheid dat NS de concessie op een transparante en navolgbare wijze uitvoert.

### **Artikel 24: Sanctioneren**

Met dit artikel wordt gebruik gemaakt van de bevoegdheid uit artikel 32, vijfde lid, van de wet. Ingevolge dit artikel in de concessie dient NS een geldsom te voldoen indien een of meer bodemwaarden of streefwaarden die in de concessie zijn opgenomen niet worden gehaald. Deze geldsom is direct

opeisbaar, tenzij voor het niet halen van de bodem- of streefwaarde een rechtvaardigingsgrond bestaat. De geldsom die betaald wordt voor het niet halen van een specifieke bodemwaarde wordt tot maximaal tweemaal toe verhoogd wanneer de specifieke bodemwaarde in opeenvolgende jaren niet gehaald wordt. De verhoging van een boete voor een specifieke bodemwaarde blijft van kracht totdat NS er in slaagt de specifieke bodemwaarde te halen.

Ten aanzien van de streefwaarden wordt volgens een in het artikel opgenomen puntensysteem in relatie tot de streefwaarden 2019 onderscheidelijk 2024, afhankelijk van de prestaties, een verplichting tot het betalen van een geldsom opgelegd van maximaal 19,5 miljoen euro of een bonus uitgekeerd van maximaal 10 miljoen euro.

Met betrekking tot het zevende lid wordt opgemerkt dat voor het vervoerplanjaar 2015 een afwijkende geldsom zal worden vastgesteld op één prestatie-indicator te weten reizigerspunctualiteit.

De geldsom die NS betaalt zal, in samenspraak met de consumentenorganisaties, door concessieverlener worden bestemd en ingezet worden voor de reizigers op het hoofdrailnet in lijn met de doelen van de Lange Termijn Spooragenda.

Uit artikel 32, zesde lid, van de wet volgt dat indien in de concessie ten aanzien van het verrichten van bepaalde prestaties gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid tot het opleggen van een geldsom, met betrekking tot dezelfde prestaties niet tevens gebruik kan worden gemaakt van de bevoegdheid tot het opleggen van een last onder dwangsom. Dit betekent dat voor het niet halen van een bodem- en streefwaarde geen last onder dwangsom kan worden opgelegd.

Benadrukt wordt dat deze bevoegdheid wel kan worden ingezet ten aanzien van het verrichten van andere prestaties bij of krachtens deze concessie of ter handhaving van de overige verplichtingen ingevolge deze concessie. Te denken valt aan het niet uitvoeren van een programma, waarmee de concessieverlener ingevolge het artikel 15 heeft ingestemd. Een en ander uiteraard met inachtneming van het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht. Tot het instrumentarium van de Algemene wet bestuursrecht in samenhang bezien met de Wp2000 behoort overigens ook de mogelijkheid om gebruik te maken van een last onder bestuursdwang.

### **Artikel 25: Midterm review 2019**

In de midterm review wordt door de concessieverlener getoetst of de uitvoering van de concessie door NS heeft geleid tot de voor de Lange Termijn Spooragenda noodzakelijke verbetering. Van bijzonder belang is in hoeverre streefwaarden 2019 zijn bereikt, programma's zijn gerealiseerd en de kwaliteit van de HSL-Zuid diensten is verbeterd.

Ook wordt in de midterm review goed onderzocht wat de gevolgen zijn van decentralisaties van de stoptreindiensten in Limburg en wat de effecten zijn voor de reizigers van de samenloop die dan ontstaat. Elders in de concessie is geregeld dat NS hiertoe de benodigde informatie aanlevert, zo ook voor een nulmeting.

### **Artikel 26: Benchmarks**

De resultaten van de benchmark, bedoeld in het eerste lid, worden door NS gebruikt voor een continue kwaliteitsverbetering en om de prestaties in internationaal perspectief te plaatsen. Vandaar dat de vergelijking dient plaats te vinden tussen (spoorweg)ondernemingen die vergelijkbaar zijn met NS. Dit kunnen ook ondernemingen zijn uit andere sectoren. NS is bij het nakomen van deze verplichting uiteraard afhankelijk van de mate waarin en de voorwaarden waaronder andere bedrijven bereid zijn de benodigde gegevens te leveren. De concessieverlener kan aanvullende benchmarks verzoeken, waaraan NS haar medewerking verleent.

## Artikel 27: Evaluatie

Het eerste lid regelt de verplichting voor NS om mee te werken aan evaluaties die door of namens de concessieverlener worden uitgevoerd naar de doeltreffendheid en de effecten van deze concessie. De uitkomst van een dergelijke inhoudelijke evaluatie kan leiden tot aanpassing van de concessie en NS is verplicht om hieraan mee te werken. Artikel 29a van de wet bepaalt dat een besluit tot verlening of wijziging van de vervoerconcessie pas kan worden genomen, na aanvaarding door de concessiehouder. Wijziging van de concessie naar aanleiding van de in dit lid bedoelde evaluatie behoeft de goedkeuring van beide partijen, die zij echter niet op onredelijke gronden zullen onthouden.

In deze concessie is sprake van een nieuwe vorm van samenwerking tussen partijen aan onder andere de landsdelige en landelijke OV & spoortafels. Het derde lid voorziet in een evaluatie in 2016 ten aanzien van deze samenwerking. Hierbij wordt de samenwerking in het bijzonder getoetst op de bijdrage aan de verbetering van de deur-tot-deur reis.

# Hoofdstuk 7. Specifieke eisen aantrekkelijk product reizigers, kwaliteit spoorstelsel en capaciteit spoorstelsel

## Afdeling 1. Aantrekkelijk product voor de reizigers

### Artikel 28: Deur-tot-deur reis

Het optimaliseren van de deur-tot-deur reis voor de reizigers is een belangrijke ambitie van zowel de concessieverlener en NS als van andere partijen die een verantwoordelijkheid hebben in de openbaar vervoer-keten. De deur-tot-deur reis is een prestatiegebied dat NS jaarlijks concreet invult in het vervoerplan. In dit artikel staat vermeld welke verplichtingen NS in ieder geval op grond van deze concessie heeft. Enerzijds is dit vormgegeven in een aantal concrete speerpunten, ten aanzien waarvan de verplichtingen van NS elders in de concessie verder zijn uitgewerkt. In het derde lid wordt daar naar verwezen. Anderzijds komt de deur-tot-deur ambitie tot uitdrukking in de bepaling dat NS ook in andere gevallen, in samenwerking met de relevante partijen, bijdraagt aan een zo onbelemmerd mogelijk deur-tot-deur reis. NS is voor het verwezenlijken van de in dit verband gestelde doelen vaak afhankelijk van de constructieve medewerking van andere partijen. De concessieverlener verwacht van NS dat zij binnen dit kader de gezamenlijke ambitie verwezenlijkt. Indien naar het oordeel van NS de samenwerking met derden om verbeterinitiatieven te implementeren, wordt belemmerd, informeert NS de concessieverlener hierover.

### Artikel 29: Fiets en P+R

De fiets is een belangrijke schakel in het vervoer naar en van de trein. De concessieverlener heeft de intentie om op termijn de verantwoordelijkheid voor het fietsbeleid te decentraliseren, zoals verwoord in het in 2011 en 2012 overeengekomen Actieplan Fietsparkeren bij Stations (Kamerstukken II 2012/2013, 32404, nr. 53 en 29984, nr. 317). Tegen die achtergrond spant NS zich in om een bijdrage te leveren ten aanzien van een integrale aanpak voor fietsparkeren bij stations, opdat structureel de vraag en het aanbod van fietsparkeervoorzieningen in evenwicht is.

Bij aanvang van de concessie wordt conform het landelijk beleid (Kamerstukken II 2012/2013, 29984, nr. 317) binnen 400 meter van het station beschouwd als “redelijke loopafstand”, in de zin van het eerste lid.

Met “integrale business cases” wordt in het tweede lid bedoeld dat alle aspecten van fietsparkeren gezien worden: kosten van aanleg, beheer en onderhoud, exploitatie, handhaving en ruimtelijke inpassing. In

aanloop naar de voorgenomen decentralisatie van beleid, waarbij gemeenten verantwoordelijk worden voor de aanleg, beheer en onderhoud, exploitatie (bestaande afspraken respecterend) en handhaving van fietsstallingen, werkt NS constructief mee aan beleidsinitiatieven van gemeenten op het gebied van fietsparkeren in stationsgebieden. Doel is dat alle bij het fietsparkeren betrokken partijen toewerken naar voldoende plaatsen met voldoende kwaliteit en een efficiënte benutting. Bij het opstellen van het convenant worden de huidige verantwoordelijkheden en bijdragen voor onder andere aanleg, beheer, onderhoud en exploitatie gezien en wordt tevens gezien waar aanpassing daarvan wenselijk is zodat uitvoering wordt gegeven aan het bepaalde in art. 29, tweede lid. Wanneer dit een substantieel hogere bijdrage van NS vergt dan dat NS in 2014 betaalt en die niet past binnen de financiële kaders van de concessie, dan zal in overleg tussen de concessieverlener, het ministerie van Financiën (als aandeelhouder) en NS, voorafgaand aan het vastleggen van die bijdrage, naar een oplossing worden gezocht. De resultaten van dit overleg behoeven de instemming van alle partijen, die zij niet op onredelijke gronden zullen onthouden. Het overleg is in ieder geval noodzakelijk indien door verhoging van de bijdrage een netto financieel effect ontstaat groter dan 10 miljoen euro tijdens de concessieperiode.

De in het derde lid beschreven verplichting tot openstelling geldt voor alle stallingen die momenteel door of namens NS geëxploiteerd worden en voor stallingen die met cofinanciering van het Rijk nog zullen worden aangelegd en door NS geëxploiteerd gaan worden. Als NS de exploitatie van een stalling overdraagt aan een andere partij, dient bij overdracht geregeld te worden dat de in het derde lid vermelde openingstijden gehandhaafd blijven.

De verplichting in het zevende lid is erop gericht om daar waar er geen ruimtelijke of andere beperkingen zijn, te zorgen voor voldoende autoparkeerplaatsen, opdat structureel de vraag en aanbod van autoparkeerplaatsen in evenwicht is.

### **Artikel 30: Reistijden en rijsnelheid**

Dit artikel strekt er toe dat NS een verbetering realiseert om de reistijden van deur-tot-deur te verkorten onder meer door middel van het verhogen van de rijsnelheden, binnen de kaders en onder de voorwaarden zoals die in het artikel worden benoemd. Daarbij moet prioriteit worden gegeven aan de trajecten die daarvoor reeds geschikt zijn gemaakt en waar de winst voor de reizigers het hoogst is, zoals Lelystad - Zwolle (Hanzelijn), Amsterdam - Utrecht en Den Haag - Eindhoven (met name de deeltrajecten HSL-Zuid Rotterdam - Breda en Breda - Eindhoven). Conform bijlage 1 geeft NS in het vervoerplan aan hoe zij invulling aan de verbetering van de reistijd geeft, hoe de rijsnelheden zullen toenemen en de gemaakte keuzes in de dienstregeling tussen betrouwbaarheid en snelheid en de ontwikkelingen van de rijtijdenmarges.

### **Artikel 31: Materieelinzet in relatie tot comfort**

Dit artikel strekt ertoe NS tot een optimale inzet van het materieel te laten komen gelet op de vervoervraag. Ten aanzien van de daadwerkelijk gerealiseerde vervoerscapaciteit in relatie tot de werkelijke vervoersvraag hanteert NS de prestatie-indicatoren 'Vervoercapaciteit in de spits' en 'Aandachtstrajecten ten aanzien van vervoercapaciteit in de spits'.

### **Artikel 32: Toegankelijkheid voor reizigers met een functiebeperking**

De maatregelen in dit artikel zijn erop gericht om het spoorstelsel steeds toegankelijker te maken voor reizigers met een functiebeperking. Reizigers met een functiebeperking zijn reizigers die een motorische, auditieve, visuele of verstandelijke beperking hebben. Voor het totale pakket aan maatregelen moet dit artikel in samenhang worden gezien met artikel 37, waarin bepalingen zijn opgenomen ten aanzien van het bieden van reisinformatie.

Met 'zelfstandig toegankelijk' wordt in het eerste lid, onderdeel a, bedoeld dat reizigers met een rolstoel of scootmobiel zonder hulp van personen de trein in en uit kunnen komen. Daartoe dient per treinstel

ten minste één balkon aan beide zijden voorzien te worden van een gelijkvloerse instap (uitgaande van een perronhoogte van ca. 76 cm. (bovenkant spoorstaaf)). Om dat te bereiken wordt alleen materieel verworven dat zelfstandig toegankelijk is. Het stoptreinmaterieel is bij het aflopen van deze concessie volledig zelfstandig toegankelijk. Voor materieel van het type SLT betekent dit dat het wordt omgebouwd waarbij de kloof tussen deur en perron verder wordt verkleind, waarbij de voorwaarde geldt dat dit geen beperkende invloed heeft op de korte halteringstijd (volgens dienstregeling) op stations. Hogesnelheidsmaterieel is van de bepalingen in het eerste lid uitgezonderd.

Gedurende de looptijd van de concessie zal NS nieuw sneltreinmaterieel aanschaffen wat overeenkomstig het eerste lid, sub a, zelfstandig toegankelijk is. In het eerste lid, sub e, is de verplichting opgenomen dat NS dit nieuwe materieel als eerste inzet op trajecten waar geen stoptreinmaterieel rijdt. Het betreft hier uitlopers van het netwerk waar in het dienstregelingjaar 2014 een sneltreindienst als stoptrein verder rijdt, bijvoorbeeld tussen Roosendaal en Vlissingen.

Naast het verbeteren van de toegankelijkheid van het materieel biedt NS Assistentie Verlening Gehandicapten. Zoals aangegeven in bijlage 5, maakt NS afhankelijk van het station onderscheid tussen volledige en beperkte AVG. Bij volledige AVG biedt de NS assistentieverlening van de eerste tot en met de laatste trein (met uitzondering van het nachtnet). Bij beperkte AVG biedt de NS assistentieverlening van 07.00 tot 23.00 uur op werkdagen en van 08.00 uur tot 22.00 uur in het weekeinde. Op de zeven stations waar de meeste handelingen ten aanzien van AVG worden verricht, verkort NS de aanmeldtijd tot een kwartier. NS zal dit verder uitwerken in overleg met de belangenorganisaties. Daarnaast wordt, tevens in overleg met de belangenorganisatie, het aantal stations waar AVG wordt aangeboden, vergroot.

NS blijft mogelijkheden onderzoeken om de toegankelijkheid te verbeteren. Ze voert de verbeteringen uit als naar voren komend uit een herijking in 2015 van het Actualisatierapport 2010, mede op basis van de overeengekomen verplichtingen uit het Plan van Aanpak Toegankelijkheid Spoor (Kamerstukken II, 33 000 XXI, nr. 126). NS doet onderzoek naar de wensen van reizigers met een functiebeperking.

Ingevolge het artikel pleegt NS regelmatig overleg met belangenorganisaties die reizigers met een functiebeperking vertegenwoordigen. Daarmee wordt in elk geval bedoeld Ieder(in), Netwerk voor mensen met een beperking of chronische ziekte (voorheen de Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland (CG-Raad)).

Ten aanzien van de bepaling in het zesde lid geldt dat er tussen de concessieverlener, NS en andere betrokken partijen aanvullende afspraken worden gemaakt over de uit te voeren maatregelen.

### **Artikel 33: Toiletten in de trein**

Dit artikel geeft uitvoering aan de maatregelen ten aanzien van de inbouw van toiletten in treinen.

### **Artikel 34: Additionele voorzieningen ten behoeve van reisgemak**

Het reisgemak en het niveau van comfort in de trein en op de stations wordt onder meer bepaald door de aangeboden voorzieningen. Dit artikel verplicht NS, in samenwerking met consumentenorganisaties, onderzoek te doen naar welke voorzieningen voor reizigers een bijdrage kunnen leveren aan verbetering van het reisgemak en comfort. NS brengt de resultaten van dit onderzoek onder de voorwaarden opgenomen in het artikel tot uitvoering.

### **Artikel 35: Integraal revisieprogramma**

Dit artikel verplicht NS de concessieverlener op de hoogte te houden van revisie- en aanschafprogramma's, zodat zij tijdig in staat is om aanvullende eisen aan materieel te stellen. Daarnaast heeft het artikel tot doel om te zorgen dat er maximale synergie wordt gezocht in de kostenopgaven.

NS doet een kostenopgave voor inbouw van stopcontacten conform hetgeen bepaald in het vijfde lid of voorziet nieuw materieel van stopcontacten conform het zesde lid. In geval dat technische ontwikkelingen hier aanleiding voor geven kan NS in overleg met de concessieverlener ook op een andere wijze in mogelijkheden in de trein ten behoeve van het opladen van mobiele gebruikselectronica, zoals tablets en mobiele telefoons voorzien.

### **Artikel 36: Klantvriendelijkheid**

In dit artikel wordt verwezen naar het programma Klantvriendelijkheid van NS waarmee NS de dienstverlening aan de reizigers verbetert. Dit programma is door NS zelf geïnitieerd en is niet aan instemming van de concessieverlener onderhevig.

### **Artikel 37: Reisinformatie**

Dit artikel biedt de kaders voor het verschaffen van de informatie die voor de reizigers met betrekking tot hun reis of de daarvoor te maken keuzes van belang is. Benadrukt wordt dat deze bepaling ziet op zowel reizigers met als zonder functiebeperking. Daarom dient de reisinformatie ook toegankelijk en begrijpelijk te zijn voor mensen met een functiebeperking. Dit betekent onder meer dat de informatie geschikt is voor reizigers met een visuele of auditieve beperking en dat de informatie voldoende duidelijk en eenvoudig is voor reizigers met een verstandelijke beperking. Waar nodig dient informatie te worden geboden die specifiek op deze doelgroep gericht is.

Indien de reizigers gebruik willen maken van specifieke en persoonlijk reisinformatie als bedoeld in het eerste lid, sub c, dient de reiziger dit actief kenbaar te maken aan NS.

De in het tweede lid, onderdeel c, genoemde verplichting van NS om gegevens voor reisinformatie transparant en kosteloos voor derden beschikbaar te stellen, geldt in aanvulling op hetgeen hierover bij of krachtens artikel 10, eerste en derde lid, van het Besluit personenvervoer 2000 is bepaald. Dit ziet op het vereiste om specifieke reisinformatie te verstrekken aan degene die daarom verzoekt ten behoeve van het voeden en actualiseren van een reisinformatiesysteem.

Met betrekking tot het derde lid wordt opgemerkt dat deze bepaling is overgenomen van de hoofdrailnetconcessie 2005-2015 en ziet op de overgang van de verantwoordelijkheid van de reisinformatievoorziening van ProRail naar NS Reizigers per 1 november 2012. In dat kader zorgt NS op verzoek van andere vervoerders die in Nederland openbaar vervoer per trein verrichten voor actuele reisinformatie via informatieborden en omroepinstallaties op de stations. Dit geldt zowel op de stations waar naast NS ook andere Nederlandse spoorvervoerders hun diensten aanbieden als op stations die NS niet bedient.

NS dient de dienst genoemd in het derde lid op transparante en niet-discriminatoire wijze te verlenen en voorts tegen kostprijs. Dit volgt thans uit artikel 67 van de Spoorwegwet. In verband met implementatie van de Europese richtlijn tot instelling van één Europese spoorwegruimte (2012/34/EU) zal die bepaling worden gewijzigd. In die richtlijn is onder andere bepaald dat spoorwegondernemingen op niet-discriminerende wijze toegang moet worden geboden tot een dergelijke dienst (artikel 13, tweede lid, in samenhang gezien met bijlage II, punt 2a) en dat heffingen voor de toegang tot dergelijke diensten in geen geval hoger liggen dan de kosten om de diensten te verrichten, vermeerderd met een redelijke winst. Na implementatie van die richtlijn volgt rechtstreeks uit het bepaalde bij of krachtens de Spoorwegwet dat de dienst met inachtneming van die eisen moet worden verleend.

NS ontvangt een vergoeding voor de levering van de diensten genoemd in het derde lid. De bepaling hierover is opgenomen in artikel 66.

## Afdeling 2. Kwaliteit van het spoorstelsel

### Artikel 38: Veiligheidscultuur

Veiligheid op het spoor is uitgebreid gereguleerd in zowel Europese als nationale wet- en regelgeving. In Europees verband zijn onder meer de Spoorwegveiligheidsrichtlijn (2004/49/EG) en de diverse 'gemeenschappelijke veiligheidsmethodes' (of 'common safety methods') van belang. Op nationaal niveau heeft de wetgever spoorwegveiligheid geregeld bij of krachtens de Spoorwegwet.

Het toezicht op de naleving van zowel deze Europese als nationale veiligheidsregels vindt plaats door de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILenT), die op grond van het Instellingsbesluit Inspectie Leefomgeving en Transport is aangewezen als 'nationale veiligheidsinstantie' als bedoeld in de genoemde Spoorwegveiligheidsrichtlijn.

Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling van de concessieverlener om, door het opnemen van een concessieverplichting ter zake spoorwegveiligheid, dit stelsel en de daarin toebedeelde rollen en verantwoordelijkheden te doorkruisen. Hierbij wordt met name bedoeld op een overlap tussen de bovengenoemde bevoegdheden van ILenT en de concessieverlener. Echter, de concessieverlener is tevens systeemverantwoordelijke voor het spoor als geheel. In die hoedanigheid wenst de concessieverlener een veiligheidsbeleid te (kunnen) ontwikkelen. De concessieverlener wil in deze concessie de mogelijkheid creëren om NS bepaalde speerpunten binnen het sectorbrede beleid te laten uitwerken en implementeren.

Naast het overleg met NS zal de concessieverlener overleg voeren met de infrastructuurbeheerder over de speerpunten. Gezien de samenhang in het spoorstelsel en de daarvoor noodzakelijke intensieve samenwerking tussen de infrastructuurbeheerder en NS is het streven van de concessieverlener, waar relevant, met beide organisaties dezelfde speerpunten af te spreken.

### Artikel 39: Security

Het begrip security management stelsel - een pakket van maatregelen gericht op het realiseren en handhaven van een adequaat security niveau - is bij aanvang van de concessie niet gedefinieerd in wet- en regelgeving en niet concreet uitgewerkt in een beleidskader. NS zal hier samen met de infrastructuurbeheerder, met wie vergelijkbare afspraken zijn gemaakt, en de concessieverlener invulling aan geven.

### Artikel 40: Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid is voor reizigers een van de belangrijkste kwaliteitsaspecten. Dit artikel streekt ertoe de samenwerking te bevorderen tussen NS en de infrastructuurbeheerder ten behoeve van het verbeteren van de betrouwbaarheid. Het verbeteren van de betrouwbaarheid is een voorwaarde om veilig, betrouwbaar en hoogfrequent spoorvervoer te realiseren. De bedoeling is dat in het kader van de nog te realiseren Geïntegreerde aanpak, die NS en de infrastructuurbeheerder uitvoeren, de betrouwbaarheid wordt vergroot.

### Artikel 41: Vervangend vervoer bij ontregelingen

Ook in verstoorde situaties is NS eraan gehouden de reizigers zoveel en zo goed als mogelijk te vervoeren. Op met name de grote knooppunten kunnen er alternatieven bestaan die worden aangeboden door andere vervoerders. NS maakt afspraken met deze vervoerders.



## Afdeling 3. Capaciteit van het spoorstelsel

### Artikel 42: Proces vaststellen dienstregeling

Afstemming met andere vervoerders, consumentenorganisaties en overige in dit artikel benoemde partijen over de ontwikkelingen op zowel middellange (meerjarige dienstregelingplannen) als korte termijn (de dienstregeling voor het volgende jaar) is in het belang van de reizigers, bijvoorbeeld ten behoeve van een optimale deur-tot-deur reis.

Zowel voor de concessieverlener als voor de reizigers is de dienstregeling bovendien de belangrijkste omschrijving van het treinproduct. Over de dienstregeling moet duidelijkheid en zekerheid bestaan. Daarom stelt NS de dienstregeling één keer per jaar vast.

In het derde tot en met zevende lid is de afstemming van de ontwikkelingen op middellange termijn (de fase voorafgaand aan het daadwerkelijke plannen van de dienstregeling) en de afstemming van de dienstregeling voor het aankomende dienstregelingjaar geregeld, zodat de betrokken partijen in de gelegenheid zijn om hun wensen op een zodanig moment aan NS kenbaar te maken, dat NS daarmee rekening kan houden.

Voornaamste element in het hele proces is dat NS tijdig advies vraagt over de dienstregeling. Dit op een zodanig moment dat het advies van wezenlijke invloed kan zijn op de uiteindelijke dienstregeling.

Het is ook in het belang van de reizigers dat tussen de verschillende openbaar (spoor)vervoerders onderling afstemming plaatsvindt. Het derde lid ziet op deze afstemming met regionale vervoerders. De daar gehanteerde formulering “door het optimaliseren van de aansluitingen van onder meer stoptreinen en overig regionaal vervoer op het intercitynetwerk”, verwijst naar de vervoerkundige volgordelijkheid die gehanteerd wordt door NS bij het maken van de dienstregeling en door de infrastructuurbeheerder bij de verdeling van de capaciteit. Bij de ontwikkeling van de dienstregeling op de hoofdspoorweginfrastructuur - het hoofdrailnet als ruggengraat van het stelsel en de regionale spoorlijnen - wordt gestreefd naar het realiseren van zowel een landelijk samenhangend vervoersaanbod (van hogesnelheidstreinen, sneltreinen en stoptreinen) als een optimaal regionaal vervoersaanbod (van stoptreinen en overig regionaal (bus)vervoer). De schaarse infrastructuurcapaciteit is daarbij een gegeven en dient optimaal benut te worden. Een belangrijk uitgangspunt in het ontwerpproces van de dienstregeling op de hoofdspoorweginfrastructuur is de vervoerskundige hiërarchie die bestaat tussen de verschillende vormen van openbaar vervoer. Tijdens het ontwikkelproces vinden vervolgens diverse iteratieslagen plaats. In dat proces wordt ook bezien welke aanpassingen in het intercitynetwerk wenselijk en mogelijk zijn voor een verdere optimalisatie van het regionaal vervoer.

### Artikel 43: Afstemming dienstregeling op vervoervraag

NS biedt een aanbod dat past bij de vervoervraag. De dienstregeling moet aantoonbaar zijn afgestemd op de vervoervraag.

### Artikel 44: Minimale bediening

In dit artikel worden de minimumvoorschriften en randvoorwaarden beschreven waaraan de door NS op te stellen jaarlijkse dienstregeling en tussentijdse structurele wijzigingen van de dienstregeling moeten voldoen. De in dit artikel beschreven minimale bediening, laat onverlet dat het aangeboden vervoer door NS, conform het prestatiegebied aangeboden vervoer, bijdraagt aan de bereikbaarheid van de grote steden in met name de spits en moet voldoen aan de vervoervraag. Ten opzichte van de eerder aan NS verleende concessie voor 2005-2015 is de bediening van de ‘overige stations’ in de daluren tot 20.00 uur uitgebreid van één naar twee keer per uur per richting (eerste lid, onderdeel b).

Het tweede lid regelt dat uitzonderingen op de minimale bedieningsverplichting, die al golden tijdens de dienstregeling 2014, van kracht blijven. Voor de uitbreidingen van de minimale bediening ten opzichte

van de hoofdrailnetconcessie 2005-2015, genoemd in onderdeel b van het eerste lid, geldt deze uitzondering vanzelfsprekend niet.

Ten aanzien van de bediening op het samenlooptraject Wierden - Enschede, de tussenliggende stations daarbij inbegrepen, geldt het uitgangspunt dat het totale vervoersaanbod op het samenlooptraject, door NS en de houder van de regionale concessie gezamenlijk, ten minste voldoet aan de eisen die deze concessie daaraan stelt. Dit betreft het gestelde in artikel 43 en in artikel 44, eerste tot en met derde lid. NS maakt afspraken met de betrokken decentrale overheden over de gezamenlijke bediening na de voorgenomen decentralisatie van Zwolle – Enschede. Indien NS en decentrale overheden geen overeenstemming bereiken kan NS de concessieverlener verzoeken in overleg te treden met de betrokken decentrale overheden. De concessieverlener kan NS (deels) ontheffing verlenen van artikel 44, eerste lid, als het gezamenlijke aanbod voldoet aan artikel 44, eerste tot en met derde lid, en als er naar de mening van de concessieverlener voldaan wordt aan artikel 43. De concessieverlener zal ontheffing niet op onredelijke gronden onthouden.

Het nachtnet valt niet onder de werking van dit artikel. De HSL Zuid-diensten vallen evenmin onder deze bepaling. De regulering van de bediening van de HSL is opgenomen in hoofdstuk 9.

#### **Artikel 45: Laatste treinen en nachtnet**

Uitgangspunt is om het bestaande nachtnet te handhaven en eventueel uit te breiden. Decentrale overheden kunnen om een dergelijke uitbreiding verzoeken. In dat geval is NS gehouden deze verbinding te rijden, mits aan de in dit artikel opgenomen voorwaarden is voldaan. Het kan voorkomen dat vanwege bij het verlenen van deze concessie onvoorziene redenen wordt voldaan aan deze voorwaarden, maar het toch onwenselijk is om een bepaalde nachtnetverbinding te gaan rijden. In die gevallen kan de concessieverlener NS desgevraagd een ontheffing verlenen op grond van artikel 69.

#### **Artikel 46: Grensoverschrijdend vervoer**

Uitgangspunt is om, ten behoeve van de reizigers, het aanbod van grensoverschrijdende verbindingen te verbeteren, mits dit mogelijk is en blijft tegen voorwaarden die een verantwoorde exploitatie van de verbinding door NS mogelijk maken. NS is hierbij afhankelijk van de medewerking van buitenlandse spoorvervoerders, zoals NMBS, SNCF en Deutsche Bahn.

Tot de grensoverschrijdende verbindingen die NS gehouden is om ingevolge het eerste lid te continueren, behoort in ieder geval de stoptreinverbinding Roosendaal – Antwerpen vv.

#### **Artikel 47: Decentralisatie**

In aanvulling op de decentralisatie van Zwolle – Enschede (voormalige contractsector), in geval tot definitieve effectivering van die decentralisatie wordt besloten, worden tijdens de concessieperiode 2015 tot en met 2024 uitsluitend de stoptreindiensten Roermond-Maastricht Randwyck en Sittard-Heerlen gedecentraliseerd. NS zal constructief meewerken aan deze voorgenomen decentralisatie. Voorafgaand aan de decentralisatie van laatstgenoemde stoptreindiensten wordt door de concessieverlener ten behoeve daarvan een afsprakenkader opgesteld en overeengekomen met NS en met de decentrale overheid die verantwoordelijk wordt voor deze stoptreindiensten. Dit afsprakenkader bevat bepalingen ten aanzien van de stationsbediening, frequenties, tijdligging en tarieven.

Deze bepalingen vormen kaders waarbinnen de toekomstige regionale spoorvervoerder de betreffende treindiensten mag exploiteren. Daarnaast maken NS en de regionale spoorvervoerder afspraken over de operationele samenwerking, waarin de operationele uitvoering van de samenloop wordt uitgewerkt. Bij de totstandkoming van dit kader is nodig dat ook wederkerig wordt meegewerkt. NS neemt eenmalig in het vervoerplan een omschrijving op van de in dit artikel bedoelde afspraken.

### **Artikel 48: Aanleg en bediening nieuwe infrastructuur**

Om het beoogd (maatschappelijk) rendement van nieuwe infrastructuur te behalen, is het van belang dat (nieuwe) infrastructuur in gebruik wordt genomen volgens de specificaties waarvoor deze is ontworpen. Dit artikel verplicht NS aangelegde infrastructuur in gebruik te nemen en deze optimaal te benutten, mits aan de voorwaarden zoals in dit artikel benoemd is voldaan.

Het gaat hierbij niet enkel over geheel nieuwe infrastructuur, maar tevens om capaciteitsverhogende maatregelen op bestaande trajecten, bijvoorbeeld in het kader van de voorkeursbeslissing van PHS en het besluit OV-SAAL middellange termijn.

### **Artikel 49: Aanleg en bediening nieuw station**

De totstandkoming van een nieuw station is het resultaat van overleg tussen verschillende partijen (initiatiefnemer, vervoerder en infrastructuurbeheerder). Het “van toepassing zijnde afsprakenkader”, bedoeld in het tweede lid, is bij aanvang van de concessie vastgelegd in ‘Nieuwe stations, nieuwe passagiers’ (Kamerstukken II, 2010/2011, 31801, nr. 19). Gedurende de looptijd kunnen partijen het afsprakenkader in gezamenlijkheid wijzigen.

Wanneer de betrokken partijen in gezamenlijk overleg in de landsdelige tafel vaststellen dat er sprake is van een haalbaar stationsproject, waarbij de kosten zijn gedekt en de bedieningsgarantie is afgegeven, zal in het kader van het Meerjarenprogramma Infrastructuur Ruimte en Transport (MIRT) worden besloten over het aan de infrastructuurbeheerder verlenen van de planstudieopdracht en de aanleg van het station.

Bij het in het eerste lid genoemde onderzoek bezien partijen ook of het regionale vervoersaanbod aangepast dient te worden op het nieuw aan te leggen station. Bij het maken van de financiële afspraken kan worden gewerkt conform de werkwijze zoals geschetst in de toelichting op artikel 7, tweede lid.

In uitzonderlijke gevallen kan het, vanwege bij het verlenen van deze concessie onvoorziene redenen, onwenselijk zijn om voor een bepaald station een bedieningsgarantie af te geven, hoewel aan de in het eerste lid genoemde voorwaarden is voldaan. In die gevallen kan de concessieverlener NS desgevraagd een ontheffing verlenen op grond van artikel 69.

## **Hoofdstuk 8. Vervoerbewijzen, tarieven en OV-chipkaart**

### **Afdeling 1. Vervoerbewijzen**

#### **Artikel 50: Reizigers**

Dit artikel betreft de verplichting van NS om iedere reiziger met een geldig vervoerbewijs te vervoeren.

#### **Artikel 51: Vervoerbewijzen**

Met deze bepaling wordt invulling gegeven aan artikel 32, tweede lid, onder d, van de wet.

Bij aanvang van deze concessie is, wat digitale vervoerbewijzen betreft, de OV-chipkaart de standaard drager voor reisproducten in het Nederlandse openbaar vervoer. Ten aanzien van de OV-chipkaart is de positie van de reiziger beschermd door de regulering, die onder andere in een aantal artikelen van deze concessie tot uiting komt. Besluitvorming ten aanzien van de OV-chipkaart vindt plaats binnen de OV-besluitvormingsstructuur (bij aanvang van deze concessie is dat het NOVB).

Naast de genoemde OV-chipkaart staat het NS vrij om andere vervoerbewijzen aan te bieden. Uit het eerste lid volgt evenwel dat NS dat op een adequate wijze via de daartoe geëigende informatiekkanalen openbaar maakt.

De in het tweede lid opgenomen verplichting is gericht op stations die NS uit hoofde van de concessie bedient.

Uitgangspunt van het derde lid is dat NS geen winst maakt op de verkoop van de OV-chipkaart.

### **Artikel 52: Gebruik van de OV-chipkaart**

De reiziger is het best gediend bij eenduidig gebruik van de OV-chipkaart in het gehele openbaar vervoer. Dit is onderdeel van de werkagenda van de OV-besluitvormingsstructuur.

Het doel van het tweede lid is dat de reiziger een laagdrempelige mogelijkheid heeft om een verzoek tot teruggave van de teveel betaalde reiskosten in te dienen en de kosten terug te krijgen. Met 'teveel betaalde reiskosten' wordt bij Reizen op saldo bedoeld: het geïncasseerde instaptarief verminderd met de ritprijs. NS communiceert dit duidelijk en begrijpelijk aan de reizigers.

### **Artikel 53: NS-reisproducten**

De propositie voor senioren, bedoeld in het tweede lid, stemt NS af met andere (spoor)vervoerders om te proberen interoperabiliteit te borgen.

## **Afdeling 2. Tarieven en producten**

### **Artikel 54: Jaarlijkse tariefwijziging**

Er is in beginsel sprake van wettelijke tariefvrijheid, waarbij artikel 32, tweede lid, onder d, van de wet bepaalt dat aan een concessie voorschriften moeten worden verbonden ten aanzien van de tarieven. Het doel van de voorschriften in deze concessie is het beschermen van reizigers, die zijn aangewezen op de trein, tegen te grote tariefstijgingen door NS. In het eerste lid van dit artikel wordt de toegestane tariefstijging beperkt voor de reisrechten, die volgens de concessieverlener vooral worden gebruikt door reizigers zonder vervoersalternatief. Bij het aangaan van deze concessie vallen onder de beschrijving 'OV-jaarkaart' in dit lid de reisproducten 'Altijd Vrij' (alleen trein) en 'OV Vrij' (heel OV). Het eerste lid heeft geen betrekking op grootverbruikerscontracten tussen NS en zakelijke klanten, bijvoorbeeld met 'Reizen op rekening'.

Stijging van de gebruiksvergoeding als gevolg van de omstandigheid dat NS meer treinkilometers rijdt, mag niet doorberekend worden aan de reiziger. Prestatieregelingen en overige mogelijke heffingen (zoals schaarsteheffing, milieuheffing, reserveringsheffing), die bedoeld zijn als prikkels voor vervoerders om tot optimaal gebruik van de infrastructuur te komen, worden niet doorberekend in de tarieven. Het bepaalde in het derde lid, onder d, is opgenomen naar aanleiding van het afschaffen van het dubbel opstaptarief, een en ander conform het besluit DubbelOpstapTarief (dd. 28 augustus 2013 - bijlage bij Kamerstukken II 2012/13, 29 984, nr. 424). De in onderdeel d opgenomen percentages volgen uit het gesloten DOT-convenant ten behoeve van het opheffen van het dubbel opstaptarief in de treinketen. Het convenant heeft uitsluitend betrekking op de tarieven van enkele reizen. De percentages zijn derhalve alleen van toepassing op de beschermde reisrechten binnenlandse enkele reizen voltarief tweede klas, zoals genoemd in het eerste lid, onderdeel a.

Door de regeling in het zesde lid wordt de differentiatie tussen beschermde reisrechten (over alle afstandklassen) beperkt en wordt voorkomen dat de relatieve prijsverhoudingen tussen reisproducten en tarieven teveel uiteenloopt.

NS mag binnen de grenzen van dit artikel ook voorstellen doen voor een andere opbouw van tarieven. NS stemt voorstellen daartoe af met de consumentenorganisaties en in het NOVB.

Naast de standaarddrager voor reisproducten, de OV-chipkaart, kan NS andere dragers aanbieden, zoals bijvoorbeeld de wegwerpchipkaart, het papieren kaartje en het e-ticket, die aansluiten bij de wensen van de reiziger. Voor de reisrechten, als opgenomen in het eerste lid, geldt bij het gebruik van andere dragers dan de standaarddrager ook de bescherming als in dit artikel wordt bepaald. Wanneer NS een andere drager inclusief reisrecht aanbiedt, maakt ze inzichtelijk voor de reizigers hoe de prijs hiervan is opgebouwd. NS treedt in overleg met consumentenorganisaties, als bepaald in artikel 10, tweede lid, onderdeel h, en het NOVB wanneer ze voornemens is andere dragers aan te bieden.

### **Artikel 55: Tariefdifferentiatie**

Gericht op een betere benutting van het spoorstelsel en een betere capaciteitsbenutting door de reiziger mag NS de tarieven differentiëren naar spits en dal. Dit artikel geldt in aanvulling op de bestaande differentiatie die NS nu hanteert naar bijvoorbeeld klasse en leeftijd.

Ten opzichte van het bestaande tarief en eventuele tariefwijzigingen conform artikel 54 geldt dat, indien NS de tarieven in de spits verhoogt, de tarieven in het dal tegelijkertijd verlaagd moeten worden. Hierbij gelden de volgende verhoudingen: 1 procentpunt stijging van de spitsstarieven gaat gepaard met minimaal 1,2 procentpunt daling van de daltarieven. De daling van het daltarief ten opzichte van het basistarief is dus altijd minimaal 20% groter dan de stijging van het spitsstarief ten opzichte van het basistarief. Het zesde lid beperkt de maximale stijging van het tarief in de spits.

Bij benadering in het zevende lid betekent dat afwijking maximaal 1% mag zijn. Als de naam van het Voordeelurenabonnement wijzigt dan geldt deze bepaling nog steeds.

### **Artikel 56: Geld terug bij vertraging**

In het eerste lid van dit artikel is voor NS de verplichting opgenomen om in haar algemene voorwaarden een compensatieregeling voor vertraging op te nemen. Mede gelet op het feit dat de reiziger niet kan kiezen voor een andere aanbieder van openbaar vervoer per trein dient een compensatieregeling voor reizigers in de algemene vervoer voorwaarden van NS gehandhaafd te blijven. Het tweede lid regelt dat de compensatieregeling voor vertraging die NS nu hanteert op het hoofdrailnet ten minste gehandhaafd blijft voor binnenlandse reizigers. Deze regeling is gunstiger dan het minimum niveau als vastgesteld in de Verordening 1371/2007/EC. Voor haar internationale reizigers hanteert NS de compensatieregeling zoals opgenomen in de verordening.

NS en de concessieverlener zijn overeengekomen dat NS tot en met 2016 op de binnenlandse verbinding op de HSL-Zuid tussen Amsterdam en Breda (de IC Direct) de specifieke compensatieregeling hanteert zoals zij deze hiervoor in 2014 hanteerde. Dat wil zeggen dat bij een vertraging van 15 tot 30 minuten op deze diensten de helft van het bedrag van het treinkaartje (inclusief toeslag) teruggevraagd kan worden en vanaf 30 minuten het gehele bedrag.

Bij aanvang van de concessie voldoet NS reeds aan het bepaalde in het vierde lid, doordat zij een (ook middels mobiele apparaten) goed toegankelijke website aanbiedt, waarop de teruggave van geld bij vertraging kan worden geregeld. Gedurende de looptijd van de concessie blijft NS de wijze waarop geld terug bij vertraging wordt gefaciliteerd ontwikkelen.

## Afdeling 3. Concessieoverstijgende samenwerking

### Artikel 57: Samenwerking op concessieoverstijgende onderwerpen

Dit artikel schrijft voor dat NS ten aanzien van concessieoverstijgende onderwerpen samenwerkt met andere openbaar vervoerders en decentrale overheden, ten einde onder meer het interoperabel maken van reisproducten. Interoperabele reisproducten zijn reisproducten waarmee de reiziger gebruik kan maken van de vervoersdiensten van meerdere vervoerders. Tevens werkt NS constructief samen met andere aanbieders van openbaar vervoer en andere aanbieders van mobiliteitsarrangementen. Ook neemt NS actief deel aan de OV-besluitvormingsstructuur en het OV-betaalsysteem.

### Artikel 58: OV-betaalsysteem

Bij aanvang van deze concessie is het OV-betaalsysteem het OV-chipkaartsysteem en de beheerder daarvan Trans Link Systems B.V. (TLS). Het OV-betaaldomein is in beweging, waarbij zowel ontwikkelingen zichtbaar zijn richting nieuwe betaalwijzen, anders dan de OV-chipkaart (bijvoorbeeld betaling d.m.v. een smartphone), als ontwikkelingen ten aanzien van de besluitvorming rond concessieoverstijgende onderwerpen, waarbij het landelijk OV-betaalsysteem misschien wel het meeste aandacht vraagt (zie hiervoor artikel 59). De verwachting is dat, vanwege de snelle technologische ontwikkelingen, het landschap gedurende de looptijd van de concessie zal veranderen zonder dat op voorhand duidelijk is hoe deze ontwikkelingen vorm zullen krijgen. Als gedurende de concessie binnen het Nederlandse openbaar vervoer op landelijk niveau een ander betaalsysteem in gebruik wordt genomen, is deze bepaling eveneens van toepassing op deelname van NS aan dat betaalsysteem.

### Artikel 59: OV-besluitvormingsstructuur

Bij aanvang van de concessie is als OV-besluitvormingsstructuur aan te merken het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB). Doel van het NOVB is om een overleg- en besluitvormingsplatform te creëren waarin concessieverleners, concessiehouders en eventueel andere belanghebbenden (bijvoorbeeld TLS) met elkaar tot oplossingen kunnen komen voor concessieoverstijgende vraagstukken. Hiervoor hanteert het NOVB spelregels en een werkagenda (zie in dit kader Kamerstukken II 2013/2014, 23645, nr 559 en de hierop volgende werkagenda's). Deze ontwikkeling is primair ingegeven door de wens om meer structuur en zeggenschap voor de diverse belanghebbende partijen te creëren binnen het OV-chipkaardomein. Binnen het NOVB werkt NS in ieder geval actief en transparant mee aan de ontwikkeling van concessieoverstijgende, interoperabele producten.

## Hoofdstuk 9. HSL-Zuid diensten

### Artikel 60: Ingroei verbindingen

De diensten die geheel of gedeeltelijk gebruik maken van de hogesnelheidsinfrastructuur van de HSL-Zuid, genoemd in de artikelen 61 tot en met 63, kennen een gefaseerde ingroei. NS maakt in het jaarlijkse vervoerplan inzichtelijk op welke wijze zij uitvoering geeft aan deze ingroei, met inachtneming van het daaromtrent bepaalde in de genoemde artikelen en als genoemd in het programma Uitvoering HSL-Zuid diensten.

### Artikel 61: Binnenlandse verbindingen

Dit artikel ziet op de verplichting van NS tot uitvoering van de binnenlandse vervoerdiensten die geheel of gedeeltelijk gebruik maken van de hogesnelheidsinfrastructuur. Dit betreft de dienst Amsterdam Centraal-Schiphol-Rotterdam Centraal, de dienst Amsterdam Centraal-Schiphol-Rotterdam Centraal-Breda en de dienst Den Haag Centraal-Rotterdam Centraal-Breda-Eindhoven.

Het vierde lid ziet op mogelijke aanpassing van het bedieningspatroon over de hogesnelheidsinfrastructuur. Toestemming met een voorstel van NS daartoe zal de concessieverlener niet op onredelijke gronden onthouden.

In het zevende lid wordt de mogelijkheid opgehouden dat NS in plaats van Amsterdam Centraal een ander station in Amsterdam bedient. Na het gereedkomen van de Noord-Zuid-lijn in Amsterdam ontstaan er nieuwe bedieningsmogelijkheden. Mogelijk is voor een belangrijke groep reizigers het station Amsterdam Zuid (inclusief overstap op de Noord-Zuid-lijn) een aantrekkelijkere bestemming dan Amsterdam Centraal. NS krijgt met deze bepaling de mogelijkheid hierop in te spelen. Daarnaast houdt dit ook de mogelijkheid open om, zodra de marktvaag dit rechtvaardigt, een deel van binnenlandse treindiensten over de HSL-Zuid door te laten rijden over de Zuid-tak, de Flevolijn en de Hanzelijn naar Zwolle.

### **Artikel 62: Verbinding Amsterdam – Brussel**

Dit artikel ziet op de internationale treindienst Amsterdam – Brussel. Deze dienst zal in eerste instantie zestien keer per richting per dag via het conventionele spoor vanaf Amsterdam via Den Haag naar Brussel rijden.

### **Artikel 63: Verbindingen met Brussel, Lille, Parijs en Londen**

De in het vierde lid genoemde onderbreking in Brussel Zuid ten behoeve van een veiligheids- en grenscontrole kan een overstap inhouden.

### **Artikel 64: Aanvraag van capaciteit en internationale samenwerking**

In het vierde lid wordt met “tussenkost van de concessieverlener” bedoeld, dat de minister van Infrastructuur en Milieu zich op verzoek van NS inzet om (buitenlandse) overheden en vervoerders te bewegen tot zodanig handelen, dat de bepalingen in dit hoofdstuk worden nagekomen.

### **Artikel 65: Tarieven HSL-Zuid diensten**

Ten opzichte van de oorspronkelijke vervoerconcessie voor het hogesnelheidsnet is de ruimte voor NS ingeperkt. Wel mag een toeslag worden gehanteerd voor het hogere kwaliteitsniveau op het traject Schiphol-Rotterdam Centraal. Reizigers hebben de keuze uit verbindingen over het conventionele spoor voor het binnenlandse tarief en over het hogesnelheidsspoor met toeslag. NS mag in de periode waarin niet uitsluitend het snellere materieel, als bedoeld in artikel 61, zesde lid, wordt ingezet, een toeslag hanteren van maximaal 20 procent.

## Hoofdstuk 10. Slotbepalingen

### **Artikel 66: Concessieprijs**

NS betaalt ingevolge het eerste lid voor het uitvoeren van de spoorvervoerdiensten een jaarlijkse concessieprijs van 80 miljoen euro (nominaal). Deze concessieprijs ziet in eerste instantie op de uitvoering van de conventionele treindiensten. Echter, NS is tevens een vergoeding verschuldigd voor het recht om de HSL-Zuid diensten te verrichten. Deze vergoeding bedraagt voor de gehele concessieperiode in totaal maximaal 882,8 miljoen euro (prijspeil 2010). Deze vergoeding is vormgegeven als een HSL-heffing verhoogde gebruiksvergoeding als bedoeld in artikel 62, tweede lid, van de Spoorwegwet. De gebruiksvergoeding is daarmee niet alleen een vergoeding van de kosten van de infrastructuurbeheerder die rechtstreeks voortvloeien uit de exploitatie van de HSL-Zuid diensten, maar strekt daarbij tevens, in de vorm van een HSL-heffing, ter dekking van de uitgaven van de Staat voor de aanleg van de HSL-Zuid. In de gebruiksvergoeding voor de HSL-Zuid diensten is inbegrepen de vergoeding voor het gebruik van de conventionele infrastructuur (i) ten behoeve van de HSL-Zuid

diensten (bijvoorbeeld het gebruik van de conventionele infrastructuur tussen Amsterdam Centraal Station en Schiphol, bij gebreke van een hogesnelheidsinfrastructuur op dat traject), en (ii) voor de rechtstreekse verbinding Amsterdam-Brussel als bedoeld in artikel 62. Het gebruik van de conventionele infrastructuur voor de treinverbinding Den Haag – Eindhoven, bedoeld in artikel 61, eerste lid, onderdeel c, is niet inbegrepen in de gebruiksvergoeding voor de HSL-Zuid diensten. De exacte hoogte van de jaarlijkse met een HSL-heffing verhoogde gebruiksvergoeding ligt vast in het Besluit HSL-heffing en vormt de weerslag van de (financiële) afspraken die de Staat en NS hebben gemaakt.

Het tweede lid ziet op een bedrag dat NS jaarlijks ontvangt met betrekking tot het landelijke reisinformatiesysteem. Het betreft het geautomatiseerd ICT-systeem (InfoPlus) dat logistieke informatie over de landelijke treindienst verwerkt tot actuele reisinformatie en deze via diverse kanalen, zoals onder meer informatieborden en omroepberichten op stations, aan reizigers presenteert. NS is verantwoordelijk voor het verstrekken van de reisinformatie, het personeel dat deze werkzaamheden uitvoert en voor het beheer van de software. Het technisch beheer betreft de instandhouding en operationalisering van de infrastructuur en het applicatiebeheer, de instandhouding van de applicatieprogrammatuur (de software) en de gegevens(banken). NS is in het kader van functioneel beheer tevens verantwoordelijk voor de instandhouding van de functionaliteit van het informatiesysteem en staat in directe relatie met het gebruik van het informatiesysteem. Voor het financieren van de kosten voor dit technisch, functioneel en applicatie beheer van InfoPlus, ontvangt NS ingevolge dit artikel jaarlijks een vergoeding van 7,5 miljoen euro (nominaal), zoals ook is vastgelegd in de brieven van het ministerie van Infrastructuur en Milieu aan NS van 22 maart 2012 (IENM/BSK-2013/64251) en 28 augustus 2013 (IENM/BSK-2013/138596). NS kan dit bedrag verrekenen met de concessieprijs.

Als belangrijk onderdeel van de treinverbindingen tussen Nederland en België zijn in december 2012 afspraken gemaakt over de treindienst Breda-Antwerpen (Kamerstukken II 2012/13, 22026, nr. 371). De uitvoering van de diensten als bedoeld in het derde lid, leidt tot een jaarlijkse verlaging van de in het eerste lid bedoelde concessieprijs van 2,5 miljoen euro (nominaal). Indien het jaarlijkse exploitatieverlies van NS voor een dienst vanaf of via Breda of Roosendaal naar Antwerpen minder bedraagt dan 2,5 miljoen euro, zal de concessieprijs overeenkomstig worden verlaagd met het bedrag van het daadwerkelijke exploitatieverlies.

### **Artikel 67: Uitvoering van de concessie**

Met betrekking tot het tweede lid wordt opgemerkt dat NS Reizigers B.V. en de andere in het tweede lid bedoelde rechtspersonen niet zijn aan te merken als “anderen” als bedoeld in artikel 1, onder I, van de wet.

Onder de in het derde lid bedoelde derden, die NS kan inschakelen voor de uitvoering van deze concessie, vallen bijvoorbeeld vennootschappen van de partners van NS voor de uitvoering van internationaal diensten, zoals Thalys en Eurostar.

### **Artikel 68: Experimenten**

Dit artikel beoogt om experimenten en vernieuwingen door NS mogelijk te maken die als doel hebben de reizigers per saldo een verbetering van het vervoer te bieden. Daartoe kan op verzoek van NS door de concessieverlener tijdelijk – voor de duur van het experiment, doch ten hoogste drie jaar – ontheffing worden verleend van de voorschriften uit deze concessie, voor het ontwikkelen en beproeven van nieuwe, innovatieve vervoerdiensten en producten. De concessieverlener zal een besluit over ontheffing baseren op de beleidsmatige wenselijkheid van het experiment en de mogelijke bijdrage van het experiment aan het algemeen belang van goed en aantrekkelijk openbaar vervoer. Op enig moment wordt een experiment door NS hetzij beëindigd, omdat het niet voldoet, hetzij (deels) opgenomen in het reguliere diensten- en productenaanbod. In beide gevallen eindigt de ontheffing en worden alle concessievoorschriften weer onverkort van toepassing.



Omdat experimenten uitsluitend betrekking kunnen hebben op nieuwe vervoerdiensten of producten, komen alleen enkele voorschriften in hoofdstuk 7 en 8 in aanmerking voor ontheffing op grond van dit artikel.

### **Artikel 69: Ontheffing**

Bij de afweging rondom het ontheffingsverzoek zullen in ieder geval de maatschappelijke belangen meegewogen worden. In de regel zal slechts in uitzonderlijke, specifieke situaties ontheffing worden verleend.

Daar waar naar het oordeel van NS ontheffing van de voorwaarden voor minimale bediening nodig is (artikel 44), kan NS daartoe op grond van dit artikel verzoeken. Dit kan bijvoorbeeld aan de orde zijn vanwege de invoering van een onderhoudsrooster door de infrastructuurbeheerder, waardoor het onmogelijk is voor NS om op een bepaalde plek aan de minimale bediening te voldoen. Of in geval van sluiting van een station. Een verzoek tot sluiting van een station zal door de concessieverlener beoordeeld worden aan de hand van de meerjarige kosten voor beheer en instandhouding van het station, de bedrijfseconomische effecten die gemoeid zijn met de bediening van het station, de belasting van de infrastructurele capaciteit als gevolg van de bediening, de mogelijkheden die de reizigers heeft voor alternatieve vormen van openbaar vervoer en het verlies aan reistijd voor andere reizigers op het traject.

### **Artikel 70: Integratie afspraken 2011 HSA-problematiek**

Dit artikel komt voort uit de afspraken die in 2011 zijn gemaakt tussen de concessieverlener en NS en zijn vastgelegd in het Onderhandelakkoord, ter voorkoming van een faillissement van de High Speed Alliance en over het beleidsvoornemen inzake de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet vanaf 2015.

Het tweede en derde tot en met achtste lid hebben betrekking op ontwikkelingen, genoemd in het derde lid, die een groot effect op de financiële balans van de concessie hebben. De in het derde lid genoemde ontwikkelingen zien op omstandigheden die buiten de invloedssfeer van NS liggen en in belangrijke mate, zo niet geheel, worden veroorzaakt door handelen van de overheid.

Partijen kunnen in onderling overleg besluiten om in afwijking van het achtste lid te kiezen voor een andere wijze om NS te compenseren voor het volgens het vierde en zesde lid vastgestelde, en na toepassing van het vijfde, zesde en zevende lid herberekende netto financieel effect. Het tweede, negende en tiende lid van dit artikel hebben betrekking op een aantal ontwikkelingen voor zover deze de balans in de concessie verstoren. Bij toepasselijkheid van het negende lid van dit artikel of het vierde lid van artikel 27 treedt NS in overleg met de concessieverlener, teneinde de voorwaarden van deze concessie aan te passen. Deze aanpassing doet recht aan alle gewijzigde omstandigheden tezamen, zowel gunstige als ongunstige, die gevolgen hebben voor de uitvoering van de concessie. De aanpassing herstelt de oorspronkelijke balans tussen enerzijds de concessieverplichtingen (waaronder vergoeding en/of kwaliteitseisen) en anderzijds de financiële parameters. Met oorspronkelijke balans wordt verwezen naar de balans in de set van afspraken in het onderhandelakkoord tussen NS en de Minister van Infrastructuur en Milieu.

Wijzigingen van deze concessie als gevolg van het intreden van omstandigheden als bedoeld in het derde en negende lid van dit artikel vinden plaats conform het bepaalde in Hoofdstuk 2, § 2, van de wet.

### **Artikel 71: Overgang van de concessie**

In het eerste lid is de informatieverplichting van NS in verband met de voorbereiding van de concessieverlening aan een opvolgend concessiehouder neergelegd, conform artikel 46 van de wet en artikel 39 van het Bp 2000. Deze bepaling is om twee redenen van belang. In de eerste plaats vanwege het verkrijgen van alle naar het oordeel van de concessieverlener noodzakelijke informatie die nodig is

ten behoeve van de voorbereiding van een nieuwe concessieverlening. En in de tweede plaats vanwege het creëren van een gelijk speelveld voor alle spoorvervoerders die in aanmerking wensen te komen voor de verlening van een nieuwe concessie.

In artikel 43a van de wet is de wettelijke grondslag opgenomen met betrekking tot de verplichte overgang van productiemiddelen bij overgang van een concessie naar een nieuwe concessiehouder, teneinde de continuïteit van het vervoer te kunnen garanderen. Ingevolge artikel 43c, tweede lid, van de wet kan de toepasselijkheid van artikel 43a in een concessie voor openbaar vervoer per trein worden uitgesloten. Van deze mogelijkheid wordt in het tweede lid gebruik gemaakt. Dit houdt verband met artikel 65, derde lid, van de wet, waarin de wettelijke grondslag wordt gecreëerd voor een specifieke vorm van managementaanbesteding, namelijk de vorm waarin de concessieverlener kan bepalen dat de concessie voor het hoofdrailnet geheel of voor een aanmerkelijk gedeelte door de concessiehouder zal worden uitgevoerd met gebruikmaking van een of meer door de concessieverlener aan te wijzen rechtspersonen. Deze optie wordt, mede gelet op de wetsgeschiedenis, gezien als de meest realistische vorm van het in de markt zetten van (delen) van de hoofdrailnetconcessie. Voor de specifieke achtergronden van de keuze van aanbesteding door middel van een managementaanbesteding wordt verwezen naar de wetsgeschiedenis bij de totstandkoming van de Concessiewet personenvervoer per trein (Stb. 2003, 265), amendement-Dijsselbloem/Eurlings (Kamerstukken II 2001/02, 27 216, nr. 24) en de motie-Wolfson (Kamerstukken I 2002/03, 27 482 en 27 216, nr. 145f). Het buiten toepassing verklaren van artikel 43a van de wet heeft te maken met de regeling als bedoeld in het derde lid, die weliswaar hetzelfde doel dient als art. 43a en de voorwaarden en condities regelt waarop het beschikbaar stellen van productiemiddelen aan een opvolgend concessiehouder geschiedt, maar op onderdelen een bredere strekking heeft.

### **Artikel 72: Continuïteit**

Dit artikel bepaalt met het oog op de opvolgende concessieperiode dat NS tot het einde van de concessieperiode de plicht heeft om te zorgen dat een goede uitvoering van de concessie mogelijk blijft doordat de productiemiddelen beschikbaar zijn en in goede staat van onderhoud blijven en het personeel aanwezig blijft.

Het tweede lid ziet op verwervingstrajecten die starten gedurende de looptijd van deze concessie zoals bepaald in artikel 74.

Het derde lid heeft tot doel te voorkomen dat NS investeringen doet in productiemiddelen, die mogelijk na het einde van de concessie overgaan op een opvolgend concessiehouder, waarvan de lasten onevenredig zwaar drukken op de periode na afloop van de onderhavige concessieperiode. Dit zou de financiële positie van NS gedurende de concessieperiode te zeer ten goede kunnen komen en een last leggen op een eventuele opvolgende concessiehouder in de toekomst.

NS zal ter uitvoering van het vierde lid met de opvolgend concessiehouder afspraken maken over de inzet van NS en, voor zover hier voor NS kosten aan verbonden zijn, over marktconforme financiële vergoedingen voor die inzet.

Ingevolge het vijfde lid blijft NS na het eindigen van de concessie de treindiensten verrichten conform de bepalingen van deze concessie, indien zich een situatie voordoet als bedoeld in artikel 19, tweede lid, van de wet. Artikel 19, tweede lid, van de wet ziet op situaties dat het openbaar uitvalt of dreigt uit te vallen. Hiervan is bijvoorbeeld sprake in een situatie dat de opvolgend concessiehouder niet of niet tijdig in staat is tot het uitvoeren van de vervoerdiensten. NS zal in een dergelijk geval de treindiensten tijdelijk uitvoeren. Mochten er evenwel zwaarwegende factoren aanwezig zijn zodat van NS niet in redelijkheid de (volledige) voortzetting kan worden gevergd, treden partijen hierover in overleg. Onder 'zwaarwegende factoren' kan in ieder geval worden verstaan verlieslatendheid van de concessie.

### **Artikel 73: Vervoerconcessie voor het hoofdrailnet 2005-2015**

Voor zover dat voor een goede uitvoering en afwikkeling van de concessie voor het hoofdrailnet 2005-2015 noodzakelijk is, blijven de in dit artikel genoemde artikelen voor de genoemde periode van kracht.

### **Artikel 74: Vervoerconcessie voor het hogesnelheidsnet**

Dit artikel regelt de intrekking van de vervoerconcessie voor het hogesnelheidsnet.

### **Artikel 75: Looptijd en overgangsrecht**

De vervoerconcessie heeft ingevolge het eerste lid een looptijd van tien jaar.

Hoewel de concessie eindigt per 1 januari 2025, zijn er enkele artikelen die naar hun aard worden geacht ook ná 1 januari 2025 van kracht te blijven. Dit zijn de artikelen zoals genoemd in het tweede lid en welke zien op de verantwoording van NS over het vervoerplanjaar 2024. Deze bepalingen blijven van kracht tot 1 januari 2026.

De bevoegdheid van de concessieverlener om een audit te verzoeken op grond van artikel 20, vijfde lid, blijft na 1 januari 2025 in stand voor zover de audit betrekking heeft op de in artikel 20, eerste lid, onderdeel b, bedoelde jaarrapportage en de totstandkoming daarvan.

DEN HAAG, 15 december 2014

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

Wilma J. Mansveld



Dit is een uitgave van het

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

Postbus 20901 | 2500 EX Den Haag  
T 070 - 351 6171  
[www.rijksoverheid.nl/ienm](http://www.rijksoverheid.nl/ienm)

December 2014