Vervoerconcessie voor het hoofdrailnet

1 december 2004

Inhoudsopgave

Hoofdstuk I: Algemeen 2
Artikel 1: Definities 2
Artikel 2: Reikwijdte van de concessie 2
Artikel 3: Concessieprijs 3
Artikel 4: Exploitatierisico en bijzondere spoorvervoerdiensten 3
Artikel 5: Rechtspersonen ten behoeve van de uitvoering van de concessie 3
Hoofdstuk II: Zorgplicht, vervoerplan en kernprestaties 4
Artikel 6: Zorgplicht 4
Artikel 7: Totstandkoming vervoerplan 4
Artikel 8: Inhoud vervoerplan 4
Artikel 9: De prestaties inzake kwantiteit en kwaliteit van het aangeboden vervoer 5
Artikel 10: Toegankelijkheid voor reizigers met een functiebeperking 5
Artikel 11: Fietsenstallingen 6
Hoofdstuk III: vervallen [opgenomen in artikel 27] 6
Artikel 12: Vervallen [opgenomen in artikel 27] 6
Hoofdstuk IV: Dienstregeling en reisinformatie 6
Artikel 13: Dienstregeling 6
Artikel 14: Minimale bediening van stations 7
Artikel 15: Reisinformatie over andere vervoerders 7
Hoofdstuk V: Tarieven en vervoerbewijzen 7
Artikel 16: Jaarlijkse tariefwijziging 7
Artikel 17: Eenmalige tariefwijziging (LOCOV-overeenkomst) 8
Artikel 18: Modellen van vervoerbewijzen en vervoervoorwaarden 9
Artikel 19: Kaartintegratie en verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen 9
Artikel 20: Elektronisch vervoerbewijs 9
Hoofdstuk VI: Informatie, verantwoording en benchmarks 10
Artikel 21: Informatie aan Concessieverlener 10
Artikel 22: Financiële informatie en verantwoording 10
Artikel 23: Benchmarks 11
Hoofdstuk VII: Consumenten en decentrale overheden 11
Artikel 24: Consumentenorganisaties 11
Artikel 25: Onderzoek naar klantoordelen 11
Artikel 26: Overleg met decentrale overheden 12
Hoofdstuk VIII: Ingroeifase 12
Artikel 27: Migratie naar output- en outcomesturing 12
Artikel 28: Nadere prestatie-indicatoren 13
Artikel 29: Vervoerplan 13
Hoofdstuk IX: Slotbepalingen 14
Artikel 30: Evaluatie 14
Artikel 31: Managementaanbesteding 14
Artikel 32: Beëindiging 14
Artikel 33: Continuïteit van het vervoer 15
Artikel 34: Geldigheidsduur van de concessie 15

DE STAATSSECRETARIS VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

Gelet op de artikelen 20, eerste lid, 43c, tweede lid, 69b, tweede lid, en 69d, tweede lid, van de Wet personenvervoer 2000;

Gehoord de Overlegorganen Verkeer en Waterstaat (advies van 13 mei 2004), het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (advies van 19 mei 2004) en ProRail (advies van 11 mei 2004);

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:

HOOFDSTUK I: ALGEMEEN

Artikel 1: Definities

In deze concessie wordt verstaan onder:

a. bijlage: bij deze concessie behorende bijlage;
b. bijzondere spoorvervoerdiensten: spoorvervoerdiensten die deel uitmaken van het hoofdrailnet tussen Utrecht en Baarn, Utrecht en Rhenen, Lelystad en Hoofddorp alsmede tussen Enkhuizen en Amsterdam;
c. consumentenorganisaties: consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (LOCOV) of in een door de minister aan te wijzen opvolger;
d. grenswaarde: waarde van een te realiseren prestatieniveau;
e. hoofdrailnet: spoorvervoerdiensten die als zodanig zijn aangewezen bij het koninklijk besluit, bedoeld in artikel 69b, eerste lid, van de wet;
f. infrastructuurbeheerder: houder van een concessie als bedoeld in artikel 16, eerste lid, van de Spoorwegwet;
g. minister: Minister van Verkeer en Waterstaat;
h. NS: N.V. Nederlandse Spoorwegen;
i. richtlijn 2001/14/EG: richtlijn nr. 2001/14/EG van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 26 februari 2001 inzake de toewijzing van spoorweginfrastructuurcapaciteit en de heffing van rechten voor het gebruik van spoorweginfrastructuur alsmede inzake veiligheidscertificering (PbEG L 75), naar de tekst zoals deze bij die richtlijn is vastgesteld;
j. richtwaarde: waarde van een na te streven prestatieniveau;
k. spits: spits als bedoeld in artikel 1 van het Besluit capaciteitsverdeling hoofdspoorweginfrastructuur;
l. wet: Wet personenvervoer 2000.

Artikel 2: Reikwijdte van de concessie

1. Deze concessie wordt verleend voor de spoorvervoerdiensten die als zodanig zijn aangewezen bij het koninklijk besluit, bedoeld in artikel 69b, eerste lid, van de wet (hoofdrailnet).
2. De stations, bedoeld in artikel 25, derde lid, van de wet, waartussen het openbaar vervoer per trein afgewikkeld wordt, zijn de stations:

a. gelegen op de spoorwegverbindingen die zijn aangegeven bij het koninklijk besluit, bedoeld in het eerste lid, zoals dat luidt bij inwerkingtreding van deze concessie;
b. die na inwerkingtreding van deze concessie met instemming van de minister worden aangelegd op de spoorwegverbindingen die zijn aangegeven bij het koninklijk besluit, bedoeld in het eerste lid.

3. Deze concessie laat onverlet de vóór verlening van deze concessie bestaande rechten voor zover benut in het dienstregelingsjaar 2004, in termen van frequenties per uur per richting per station, om anders dan uit hoofde van deze concessie openbaar vervoer per trein te verrichten tussen de volgende stations, de tussengelegen stations daarbij inbegrepen:
   a. Wierden en Enschede;
   b. Elst en Arnhem;
   c. Blerick en Venlo;
   d. Alkmaar en Uitgeest;
   e. Maastricht Randwijck en Maastricht;
   f. Alphen aan de Rijn en Leiden;
   g. Rotterdam CS en Schiedam Centrum;
   h. Den Haag CS en Den Haag Laan van NOI;
   i. Arnhem en Arnhem Velperpoort.
4. Deze concessie laat voorts onverlet het recht om openbaar vervoer per trein te verrichten tussen de stations en volgens het bedieningspatroon zoals beschreven in de concessieovereenkomst tussen de Staat der Nederlanden en HSA Beheer B.V. van 5 december 2001, danwel in de ter vervanging van die overeenkomst op grond van artikel 20, eerste lid, van de wet te verlenen concessie.

Artikel 3: Concessieprijs

1. NS is voor deze concessie tot ten minste 2008 een jaarlijkse concessieprijs verschuldigd van € 0 (nul euro).
2. De minister kan, door middel van een wijziging van deze concessie, na de in artikel 30, tweede lid, bedoelde evaluatie van deze concessie, vanaf 2008 een andere jaarlijkse concessieprijs vaststellen.

Artikel 4: Exploitatierisico en bijzondere spoorvervoerdiensten

1. NS voert deze concessie uit voor eigen risico.
2. NS voert deze concessie uit voor eigen rekening.
3. Het tweede lid staat niet in de weg aan verstrekking van subsidie op grond van artikel 22 van de wet ten behoeve van de bijzondere spoorvervoerdiensten.

Artikel 5: Rechtspersonen ten behoeve van de uitvoering van de concessie

NS maakt bij het uitvoeren van deze concessie in elk geval gebruik van NS Reizigers B.V. en van andere vennootschappen die behoren tot het NS-concern en nodig zijn voor de uitvoering van deze concessie. Daartoe is NS verplicht de noodzakelijke en aan hem toekomende vennootschapsrechtelijke bevoegdheden, contractuele afspraken en feitelijke macht te gebruiken teneinde de deugdelijke uitvoering van deze concessie te doen bewerkstelligen.

HOOFDSTUK II: ZORGPLICHT, VERVOERPLAN EN KERNPRESTATIES

Artikel 6: Zorgplicht

NS draagt op de wijze als beschreven in de artikelen 8, 9 en 10 ervoor zorg dat:

a. met het aangeboden vervoer het publiek belang van het personenvervoer per trein is gewaarborgd en het aangeboden vervoer dienovereenkomstig bijdraagt aan de bereikbaarheid van met name de grote steden en economische kerngebieden, in het bijzonder gedurende de spits, en bijdraagt aan de bereikbaarheid van alle landsdelen;
b. het aangeboden vervoer is gericht op reizigersgroei;
c. de treinen toegankelijk zijn voor een ieder;
d. in de treinen en op de stations een verantwoorde mate van veiligheid voor reizigers en personeel is gewaarborgd;
e. de treinen op tijd rijden;
f. de reiziger een redelijke kans heeft op een zitplaats gedurende zijn treinreis;
g. aan de reiziger op stations en in de trein een adequaat serviceniveau geboden wordt, waaronder wordt verstaan dat de reiziger adequaat wordt geïnformeerd over de uitvoering van treindiensten, in de treinen en op de stations, en dat de treinen en de stations voldoende schoon zijn.

Artikel 7: Totstandkoming vervoerplan

1. NS stelt, na overleg met consumentenorganisaties en met de infrastructuurbeheerder over de uitvoering van artikel 9, een vervoerplan op.
2. Het plan wordt opgesteld voor het eerstvolgende kalenderjaar. Vanaf het in artikel 27, vijfde lid, bedoelde tijdstip kan de NS de minister verzoeken om toe te stemmen met het opstellen van een meerjarig plan. Indien de minister het verzoek toewijst, bepaalt hij daarbij het aantal kalenderjaren waarvoor het plan wordt opgesteld.
3. De onderdelen van het plan die strekken tot uitvoering van artikel 9 behoeven de instemming van de minister en worden daartoe in het plan als zodanig aangegeven.
4. Het plan wordt telkens bij de minister ingediend vóór 1 november. Indien de minister toepassing heeft gegeven aan het tweede lid, derde volzin, wordt het plan bij de minister telkens ingediend uiterlijk twee maanden vóór aanvang van de bij die toepassing bepaalde periode.
5. NS voert deze concessie uit met inachtneming van de onderdelen van het vervoerplan waarmee de minister heeft ingestemd.

Artikel 8: Inhoud vervoerplan

Het vervoerplan omvat:

a. een weergave van de in het overleg, bedoeld in de artikelen 7, eerste lid, en 26 naar voren gebrachte zienswijzen en, voorzover het vervoerplan afwijkt van die zienswijzen, een deugdelijke motivering van die afwijking;
b. een beschrijving van de wijze waarop NS invulling geeft aan de in artikel 6 beschreven zorgplicht;
c. een beschrijving van de maatregelen die NS neemt ten aanzien van door haar te beïnvloeden factoren ter invulling van de in artikel 6, onderdeel b, beschreven zorgplicht en de groeiprognose die zij hanteert;
d. een beschrijving van de te verwachten ontwikkelingen en prognoses ten aanzien van de prestaties, bedoeld in artikel 9, voor de periode waarop het vervoerplan betrekking heeft alsmede voor een periode van ten minste vier jaar volgend op die periode.

Artikel 9: De prestaties inzake kwantiteit en kwaliteit van het aangeboden vervoer

1. Met betrekking tot artikel 6, onderdeel a, geeft NS in het vervoerplan ten minste aan:
   a. in hoeverre en op welke wijze het aangeboden vervoer van en naar de grote steden, economische kerngebieden, in het bijzonder gedurende de spits, en van en naar alle landsdelen aan de vervoersvraag voldoet;
   b. of de NS haar vervoersaanbod met betrekking tot onderdeel a van dit lid wijzigt ten opzichte van het daaraan voorafgaande dienstregelingjaar. Deze wijziging wordt door NS gemotiveerd.
2. Met betrekking tot artikel 6, onderdelen d tot en met g, geeft NS in het vervoerplan voor ten minste de volgende prestatie-indicatoren aan welke nadere prestatie-indicatoren met daarbij behorende grenswaarden zij zal hanteren:
   a. het waarborgen van een verantwoorde mate van veiligheid ten behoeve van zowel de reizigers als het personeel;
   b. punctualiteit;
   c. procentuele beschikbaarheidsgarantie van zitplaatsen;
   d. het zowel op stations als in de trein aan reizigers geboden serviceniveau, te weten de reinheid van stations en treinen en de informatievoorziening aan de reiziger.
3. Zodra NS of de minister beschikt over vergelijkbare verhoudingsgetallen voor openbaarvervoerbedrijven in de spits in de grote steden is de in het tweede lid, onder c, bedoelde procentuele beschikbaarheidsgarantie van zitplaatsen groter dan of gelijk aan de procentuele beschikbaarheidsgarantie van zitplaatsen die openbaarvervoerbedrijven in de spits in de grote steden aan hun reizigers bieden.
4. De grenswaarden worden in beginsel zodanig gekozen dat de prestaties verbeteren ten opzichte van de geldende grenswaarden. Indien verbetering naar het oordeel van de NS niet haalbaar is, motiveert zij dit deugdelijk in het plan.
5. NS beschrijft in het vervoerplan het meetsysteem dat zij zal hanteren ter bepaling van de gerealiseerde prestatieniveaus.
6. De metingen van de prestatieniveaus en de metingen van de in het eerste lid, onder a, bedoelde vervoersvraag komen tot stand ten minste op basis van representatieve onderzoeken en op statistisch verantwoorde wijze en zijn zodanig van aard dat een vergelijking tussen de verschillende kalenderjaren mogelijk is.
7. NS geeft in het vervoerplan een onderbouwing van de gemaakte keuzes ter uitvoering van het tweede lid.

Artikel 10: Toegankelijkheid voor reizigers met een functiebeperking

1. Indien wordt voldaan aan de in bijlage D genoemde voorwaarden, verleent NS gratis assistentie aan treinreizigers met een functiebeperking of biedt, indien assistentieverlening niet mogelijk is, gelijkwaardig ander vervoer aan, tegen een vergoeding die niet hoger is dan die voor het vervoer per trein op het desbetreffende traject.
2. 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 vergoeding die niet hoger is dan die voor het vervoer per trein op het desbetreffende traject.
3. Indien NS voornemens is om een verzoek in te dienen bij de minister om bijlage D te wijzigen, overlegt NS voorafgaand aan dat verzoek met de Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland. De resultaten van dit overleg maakt NS bij de motivering van het verzoek kenbaar aan de minister.

4. Bij aanschaf van nieuwe en aanpassing van bestaande spoorvoertuigen houdt NS rekening met het Rapport Toegankelijke treinen van 17 september 2003, en met de kenmerken van de infrastructuur.
5. NS stelt samen met de infrastructuurbeheerder een financieel dekkend stappenplan op om de trein in 2030 ook toegankelijk te laten zijn voor reizigers met een functiebeperking en zendt het stappenplan aan de minister binnen zes maanden na de verlening van deze concessie. In het plan worden de maatregelen die NS gaat uitvoeren – waaronder de uitvoering van het vierde lid - en de maatregelen die de infrastructuurbeheerder gaat uitvoeren op elkaar afgestemd. NS voert het plan uit voorzover het op haar betrekking heeft en informeert de minister jaarlijks over de voortgang.

Artikel 11: Fietsenstallingen

1. NS stelt uiterlijk in 2010 de door haar beheerde, bewaakte en beveiligde fietsenstallingen 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.
2. NS stelt samen met de infrastructuurbeheerder een financieel dekkend stappenplan op dat aangeeft op welke wijze de situatie in het eerste lid bereikt zal worden, en zendt het plan aan de minister binnen zes maanden na de verlening van deze concessie. In het plan worden de maatregelen die NS kan uitvoeren en de maatregelen die ProRail kan uitvoeren op elkaar afgestemd. NS informeert de minister gezamenlijk met de infrastructuurbeheerder jaarlijks over de voortgang.
3. NS is verplicht de openingstijden van de door haar beheerde, bewaakte en beveiligde fietsenstallingen niet te verslechteren ten opzichte van de situatie per 1 juli 2000.
4. Op verzoek van NS kan de minister ontheffing verlenen van het eerste lid.

HOOFDSTUK III: VERVALLEN [OPGENOMEN IN ARTIKEL 27]

Artikel 12: Vervallen [opgenomen in artikel 27]

HOOFDSTUK IV: DIENSTREGELING EN REISINFORMATIE

Artikel 13: Dienstregeling

1. NS stelt één keer per jaar de dienstregeling voor het komende dienstregelingjaar vast en zendt deze ten minste twee maanden voor de ingangsdatum aan de minister.
2. Het is NS toegestaan de dienstregeling tussentijds te wijzigen. Structurele wijzigingen van de dienstregeling door NS worden tijdig vooraf meegedeeld aan de minister.
3. NS informeert de reizigers op een adequate wijze via de daartoe geëigende informatiekanalen over de dienstregeling, de ingangsdatum ervan en eventuele tussentijdse wijzigingen van de dienstregeling.

Artikel 14: Minimale bediening van stations

1. De door NS jaarlijks op te stellen dienstregeling, alsmede tussentijdse structurele wijzigingen van de dienstregeling voldoen minimaal aan de volgende eisen, voorzover dit ook het geval was in de dienstregeling 2004:
   a. NS bedient gedurende de dagperiode van 06.00-24.00 uur:
      1°. de 'grote' stations, vermeld in bijlage B: twee keer per uur in iedere richting;
      2°. de 'overige' stations, vermeld in bijlage A, en de stations, bedoeld in artikel 2, tweede lid, onder b: twee keer per uur in iedere richting in de spits en een keer per uur buiten de spits;
   b. het is NS toegestaan jaarlijks op 31 december vanaf 20.00 uur tot 1 januari 10.00 uur geen treinen te rijden.
2. Een uur als bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, onder 1° en 2°, omvat elk willekeurig interval van 60 minuten, waarbij in incidentele gevallen dit interval kan uitlopen tot een maximum van 65 minuten.
3. Op verzoek van NS kan de minister ontheffing verlenen van het eerste lid. Aan een ontheffing kunnen voorschriften worden verbonden. Een ontheffing kan onder beperkingen worden verleend. Een verzoek om ontheffing gaat vergezeld van een advies van consumentenorganisaties. Het verzoek wordt onder meer getoetst aan de in artikel 6 beschreven zorgplicht 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 het 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 minister met de aanleg, is vastgesteld dat deze bij bediening conform het eerste lid structureel niet kostendekkend te exploiteren is.

Artikel 15: Reisinformatie over andere vervoerders

1. NS geeft op verzoek van andere vervoerders reisinformatie van de betreffende andere vervoerders die openbaar vervoer per trein op de door NS te bedienen stations verrichten, aan de reiziger, waarvoor NS een redelijke vergoeding aan de vervoerders kan vragen.
2. Als de infrastructuurbeheerder NS informeert over ernstige vertragingen of calamiteiten bij andere vervoerders of bij de infrastructuurbeheerder, informeert NS in de treinen waarin zich reizigers bevinden van wie in redelijkheid verondersteld mag worden dat ze daarvan gevolgen zullen ondervinden, de reizigers hierover.

HOOFDSTUK V: TARIEVEN EN VERVOERBEWIJZEN

Artikel 16: Jaarlijkse tariefwijziging

1. Dit artikel heeft betrekking op de volgende kaartsoorten (beschermde kaartsoorten):
   a. enkele reis- en retourkaarten voltarief tweede klas;
   b. abonnementen tweede klas;
   c. het NS-deel van de OV-Jaarkaart tweede klas.

2. NS stelt één keer per kalenderjaar de gemiddelde wijziging vast van de tarieven in het eerstvolgende kalenderjaar van de beschermde kaartsoorten tezamen, gewogen aan de hand van de actuele omzet per afstandsklasse, op een zodanige wijze dat deze gemiddelde wijziging 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 vervoerbewijs berekende omzetbelasting (BTW), voorzover dit niet reeds in de CPI is verdisconteerd, en
   c. een procentuele wijziging als gevolg van de in het derde en vierde lid bedoelde doorberekening.
3. NS mag de stijging van de gebruiksvergoeding voorzover deze stijging uitgaat boven de CPI en 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 7, derde lid, van richtlijn 2001/14/EG, zodanig in haar tarieven doorberekenen dat de vervoersopbrengsten met hetzelfde bedrag stijgen, rekening houdend met het verwachte reizigersvolume zonder deze stijging en de verwachte vraaguitval. 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.
4. NS brengt een daling van de gebruiksvergoeding in mindering op de tarieven voorzover 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 7, derde lid, van richtlijn 2001/14/EG.
5. Toepassing van het tweede lid leidt niet tot een tariefwijziging per kaartsoort, gewogen over alle afstandsklassen, die meer dan twee procentpunten verschilt van de gemiddelde tariefwijziging, bedoeld in het tweede lid.
6. NS deelt de tariefwijziging ten minste drie maanden voor de ingangsdatum, voorzien van een deugdelijke motivering, aan de ministermee. Deze informatie wordt voorzien van een accountantsverklaring waarin de berekening van de tariefswijziging op juistheid is gecontroleerd. NS informeert de reizigers over de tariefwijziging op adequate wijze ten minste één maand vóór de ingangsdatum.
7. Voor de periode vanaf 1 januari 2008 kan de minister, in samenhang met de vaststelling van de concessieprijs, bedoeld in artikel 3, tweede lid, en met de evaluatie, bedoeld in artikel 30, tweede lid, het eerste tot en met vijfde lid wijzigen.

Artikel 17: Eenmalige tariefwijziging (LOCOV-overeenkomst) [T.o.v. versie 18 juni is 1e lid vervallen]

1. Indien NS gedurende een aaneengesloten periode van twaalf maanden een punctualiteit van gemiddeld meer dan 86,8% behaalt, dan is het NS toegestaan om bovenop de ingevolge artikel 16 en het eerste lid toegestane wijzigingen van de tarieven éénmalig een extra gemiddelde verhoging van maximaal 2,075% door te voeren.
2. Het eerste lid geldt slechts:
   a. indien het klantoordeel over de prijs/kwaliteitsverhouding van NS een stijgende lijn vertoont,
   b. bij een gelijkwaardig voorzieningenniveau, afgestemd op klantenwensen, en
   c. bij een treinuitval van maximaal 2% voor de desbetreffende aaneengesloten periode van 12 maanden.
3. Het in het eerste lid genoemde punctualiteitniveau wordt gedefinieerd en gemeten overeenkomstig bijlage E.
4. Artikel 16, zesde lid, is van toepassing op dit artikel.

Artikel 18: Modellen van vervoerbewijzen en vervoervoorwaarden

1. NS maakt de vervoervoorwaarden waartegen zij openbaar vervoer verricht alsmede de modellen van vervoerbewijzen die zij uitgeeft op een adequate wijze openbaar via de daartoe geëigende informatiekanalen.
2. De algemene voorwaarden die NS hanteert in de vervoerovereenkomst met de reiziger bevatten ten minste een redelijke compensatieregeling voor vertraging.
3. NS biedt de mogelijkheid aan reizigers met een functiebeperking dat de begeleider van een reiziger met een functiebeperking gratis vervoer wordt aangeboden in de treinen van NS, mits de laatstgenoemde reiziger in het bezit is van een daartoe door een bevoegde instantie afgegeven begeleiderkaart.
4. NS heeft een propositie voor senioren met ten minste een substantiële kortingsregeling voor reizen buiten de spitsuren.

Artikel 19: Kaartintegratie en verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen

1. NS houdt de kaartintegratie tussen NS en andere vervoerders zoals die per 1 januari 2004 bestond, in stand, mits die vervoerders voldoen aan de door NS gestelde eisen met betrekking tot kaartsoorten, tarieven en vervoersvoorwaarden.
2. Op verzoek van een regionale treinvervoerder verbreedt NS de kaartintegratie zoals die per 1 januari 2004 bestond, mits die vervoerder voldoet aan de door NS gestelde eisen met betrekking tot kaartsoorten, tarieven en vervoersvoorwaarden.
3. Onder kaartintegratie als bedoeld in het eerste en tweede lid wordt verstaan dat de reiziger voor aanvang van de reis over de benodigde vervoerbewijzen voor zijn totale reis kan beschikken.
4. NS spant zich in om de verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen zoals die per 1 januari 2004 bestond, in stand te houden en indien nodig te verbreden.
5. Bij de introductie van het elektronisch vervoerbewijs, bedoeld in artikel 20, treden NS en de concessieverlener in overleg over het te volgen implementatietraject. Voor trajecten waar gedurende dit implementatietraject het elektronisch vervoerbewijs is ingevoerd, vervallen de verplichtingen in het eerste en tweede lid, maar spant NS zich in om kaartintegratie met andere vervoerders voor deze trajecten in stand te houden. Ten behoeve hiervan voert NS overleg met andere vervoerders waarvoor deze introductie effect heeft.
6. Voor de verdeling van de opbrengsten uit de verkoop van alle kaartsoorten die NS doet namens andere vervoerders sluit NS tegen redelijke voorwaarden overeenkomsten met de betrokken decentrale overheden en regionale treinvervoerders.
7. Indien de regionale treinvervoerders, respectievelijk de verantwoordelijke decentrale overheden, op de door hen bediende stations vervoerbewijzen naar alle stations in Nederland willen verkopen dan verleent NS hieraan haar medewerking door het tegen redelijke voorwaarden leveren van kaartautomaten, voorzover deze kaartautomaatsystemen tijdig bij NS zijn besteld.

Artikel 20: Elektronisch vervoerbewijs

1. NS spant zich in om samen met Connexxion, GVB Amsterdam, RET en HTM een systeem voor een elektronisch vervoerbewijs te ontwikkelen en dit uiterlijk in 2008 in te voeren.
2. NS voert overleg en maakt de nodige afspraken met alle andere openbaar vervoerbedrijven in Nederland en de spoorvervoerbedrijven in het bijzonder, over de invoering van een elektronisch vervoerbewijs.
3. Alle andere openbaar-vervoerbedrijven in Nederland kunnen zich tegen redelijke voorwaarden aansluiten bij het in het eerste lid bedoelde samenwerkingsverband.
4. Indien NS van oordeel is dat op redelijke voorwaarden geen overeenstemming met de in het eerste en tweede lid genoemde bedrijven kan worden bereikt over een systeem voor een

elektronisch vervoerbewijs, doet NS daarvan zo spoedig mogelijk gemotiveerd mededeling aan de minister en treedt NS in overleg met de minister over de alsdan ontstane situatie.

5. Een door NS in te voeren systeem voor een elektronisch vervoerbewijs voldoet in ieder geval aan de volgende voorwaarden:
   a. alle andere openbaar-vervoerbedrijven in Nederland kunnen zich op ieder moment tegen redelijke en non-discriminatoire voorwaarden bij het systeem aansluiten;
   b. de gehanteerde standaarden zijn zodanig ingericht en worden zodanig openbaar gemaakt dat interoperabiliteit met andere systemen voor elektronische vervoerbewijzen die andere openbaar vervoerbedrijven in Nederland hanteren, tegen redelijke voorwaarden is gewaarborgd;
   c. reizigers kunnen met één elektronisch vervoerbewijs tegen redelijke voorwaarden reizen met de door NS geëxploiteerde spoorvoertuigen.
6. Indien bij of krachtens algemene maatregel van bestuur regels worden gesteld als bedoeld in artikel 30 van de wet die van invloed zijn op de verplichtingen van NS ingevolge het eerste tot en met vijfde lid, zal - zo nodig - deze concessie dienovereenkomstig worden gewijzigd.

HOOFDSTUK VI: INFORMATIE, VERANTWOORDING EN BENCHMARKS

Artikel 21: Informatie aan concessieverlener

1. NS verstrekt op verzoek van de minister binnen een door de minister gestelde termijn alle informatie die noodzakelijk is ten behoeve van de controle 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, onverminderd artikel 87, eerste lid, van de wet.
3. NS verstrekt op schriftelijk verzoek van de minister de bij NS aanwezige beschikbare informatie die van belang kan zijn voor de beleidsmatige ontwikkeling van het openbaar vervoer per trein op de korte en lange termijn.
4. Onverminderd het eerste lid rapporteert NS over de uitvoering van deze concessie:
   a. in een halfjaarrapportage: binnen twee maanden na afloop van elk half jaar, te weten uiterlijk op 31 augustus en 28 februari;
   b. in een jaarrapportage: binnen twee maanden na afloop van elk kalenderjaar.
5. De in het vierde lid, onder b, bedoelde jaarrapportage kan worden opgenomen in de in onderdeel a van dat lid bedoelde rapportage over het tweede half jaar.
6. NS verstrekt de minister voorts de overige informatie zoals aangegeven in bijlage C, onderdeel 1.
7. Op verzoek van de minister voert NS een audit uit naar de uitvoering van deze concessie, dan wel verleent NS haar medewerking aan een in opdracht en voor rekening van de minister door een onafhankelijk derde uit te voeren audit naar de uitvoering van deze concessie. De minister bepaalt de omvang, aard en reikwijdte van de audit na overleg met NS.
8. Een verzoek als bedoeld in het zevende lid wordt niet vaker gedaan dan één keer per vier jaar, tenzij de minister redenen heeft om aan te nemen dat NS de concessie niet naar behoren uitvoert.
9. Alle schriftelijke informatie die NS in het kader van de vervoerconcessie aan de minister verstrekt, wordt gestuurd naar het adres van het organisatieonderdeel van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat dat hiervoor door de minister is aangewezen.

Artikel 22: Financiële informatie en verantwoording

1. NS zendt de minister jaarlijks, gelijktijdig met de indiening van het vervoerplan, een financiële prognose inzake de uitvoering van de concessie. Hierbij maakt zij gebruik van het model, opgenomen in bijlage C, onderdeel 2.

2. NS stelt jaarlijks voor 1 april of – in de periode tot 1 januari 2007 – uiterlijk voor 1 juni ten behoeve van de minister een financiële verantwoording op inzake de uitvoering van de concessie in het voorgaande kalenderjaar. Deze verantwoording dient gescheiden te zijn van die van openbaar-vervoersactiviteiten van NS die niet onder deze concessie vallen.
3. De verantwoording en de administratie voldoen aan de volgende eisen:
   a. de verantwoording over de concessieactiviteiten wordt op controleerbare wijze ontleend aan de administratie;
   b. de administratie wordt op gestructureerde, stelselmatige en controleerbare wijze bijgehouden;
   c. tot uiterlijk 1 januari 2007 vindt de wijze van toedeling van opbrengsten en kosten aan de concessieactiviteiten plaats op basis van voor dat jaar geplande opbrengsten en kosten; daarbij worden algemeen aanvaarde bedrijfseconomische principes gehanteerd; deze toedeling is controleerbaar;
   d. vanaf uiterlijk 1 januari 2007 vindt de wijze van toedeling van opbrengsten en kosten aan de concessieactiviteiten plaats op basis van de voor dat jaar gerealiseerde opbrengsten en kosten; deze toedeling is controleerbaar.
4. Voor de financiële verantwoording, bedoeld in het tweede en derde lid, wordt gebruikgemaakt van het model, opgenomen in bijlage C, onderdeel 2.

Artikel 23: 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 6;
   b. een analyse van beschikbare historische gegevens over de onderwerpen, genoemd in artikel 6;
   c. de productiviteitsontwikkeling.
2. De eerste benchmark wordt uitgevoerd in het eerste jaar na de concessieverlening. De tweede benchmark is uiterlijk op 1 juli 2007 uitgevoerd.
3. De NS gebruikt de resultaten van de benchmark om haar prestaties te monitoren en continue prestatieverbetering te bevorderen.
4. NS brengt zo spoedig mogelijk aan de minister schriftelijk verslag uit over de benchmark, waarin in ieder geval een toelichting wordt gegeven op de geconstateerde verschillen. Desgevraagd zendt NS een afschrift van het onderzoeksrapport aan de minister.

HOOFDSTUK VII: CONSUMENTEN EN DECENTRALE OVERHEDEN

Artikel 24: Consumentenorganisaties

1. NS vraagt krachtens artikel 31 van de wet advies aan de consumentenorganisaties over de onderwerpen, genoemd in artikel 31 van de wet en in artikel 33 van het Besluit personenvervoer 2000.
2. NS informeert de consumentenorganisaties ten minste één keer per jaar schriftelijk over de resultaten van de prestaties, bedoeld in artikel 9.

Artikel 25: Onderzoek naar klantoordelen

NS meet iedere drie maanden in samenwerking met de consumentenorganisaties het oordeel van klanten op de onderdelen van de zorgplicht, beschreven in de artikelen 6 en 9, en maakt de resultaten vervolgens openbaar.

Artikel 26: Overleg met decentrale overheden

Teneinde een adequate ontwikkeling van het stadsgewestelijk en streekgewestelijk spoorvervoer te bevorderen voert NS ten minste éénmaal per jaar overleg met de decentrale overheden per logisch samenhangend vervoerkundig gebied over de wensen van de decentrale overheden en die van NS. De resultaten van dit overleg vinden hun neerslag in de omvang en de kwaliteit van het aangeboden vervoer van NS.

HOOFDSTUK VIII: INGROEIFASE

Artikel 27: Migratie naar output- en outcomesturing

1. NS neemt de nodige maatregelen zodat zij zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk met ingang van 1 januari 2008,
   a. bekend is met het verband tussen haar operationele doelen, de eigen activiteiten en de resultaten;
   b. bekend is met de interactie-effecten tussen de eigen activiteiten en doelen en die van de infrastructuurbeheerder;
   c. bekend is met de langetermijneffecten van de wijze van bedrijfsvoering;
   d. in staat is om haar bedrijfsvoering te richten naar de onder a tot en met c bedoelde kennis.
2. Tot een door de minister te bepalen tijdstip in 2006 wordt voor de volgende prestatie-indicatoren, in artikel 9, tweede lid, in plaats van 'grenswaarden' gelezen 'richtwaarden of grenswaarden':
   a. het waarborgen van een verantwoorde mate van veiligheid ten behoeve van zowel de reizigers als het personeel;
   b. procentuele beschikbaarheidsgarantie van zitplaatsen;
   c. het zowel op stations als in de trein aan reizigers geboden serviceniveau, te weten de reinheid van stations en treinen en de informatievoorziening aan de reiziger.

   Met ingang van het in dit lid genoemde tijdstip vervallen de onderdelen a, c en d van artikel 28.
3. Tot en met 31 december 2007 wordt voor de prestatie-indicator 'punctualiteit' in artikel 9, tweede lid, in plaats van 'grenswaarden' gelezen 'richtwaarden of grenswaarden'. Met ingang van 1 januari 2008 vervalt artikel 28.
4. Tot en met 31 december 2007 wordt:
   a. in artikel 6 in plaats van 'de artikelen 8, 9 en 10' gelezen: de artikelen 8, 9, 10, 28 en 29;
   b. artikel 9, vierde lid, eerste volzin, gelezen als: De richt- of grenswaarden worden in beginsel zodanig gekozen dat de nagestreefde prestaties, respectievelijk de prestaties verbeteren ten opzichte van de geldende richtwaarden, respectievelijk grenswaarden;
   c. in artikel 24, tweede lid, in plaats van 'artikel 9' gelezen: de artikelen 9 en 28;
   d. in artikel 25 in plaats van 'de artikelen 6 en 9' gelezen: de artikelen 6, 9 en 28.
5. Met ingang van 1 januari 2008 vervalt artikel 29.

Artikel 28: Nadere prestatie-indicatoren

In afwijking van artikel 9, tweede lid, aanhef, geeft NS met betrekking tot artikel 6, onderdelen d tot en met g, in het vervoerplan voor in elk geval elk van de volgende nadere prestatie-indicatoren aan welke richtwaarden of grenswaarden zij zal hanteren:

a. wat betreft het waarborgen van een verantwoorde mate van veiligheid ten behoeve van zowel de reizigers als het personeel:
   1°. onveiligheidsincidenten in de trein en op het station, inclusief de oorzaak, gerelateerd aan het aantal rijdende en controlerende personeelsleden en het totaal aantal reizigers;
   2°. onveiligheidsgevoel van reizigers en personeel overdag en 's avonds in de trein en op het station;
   3°. kans dat de reiziger in de trein een conducteur treft;
b. wat betreft de punctualiteit:
   1°. aankomstpunctualiteit;
   2°. percentage uitgevallen treinen;
   3°. percentage gerealiseerde aansluitingen;
   4°. klantoordeel op tijd rijden;
c. wat betreft de procentuele beschikbaarheidsgarantie van zitplaatsen:
   1°. de verhouding tussen het aantal zitplaatskilometers en het aantal reizigerskilometers in de spits;
   2°. klantoordeel beschikbaarheid zitplaatsen;
d. wat betreft het zowel op stations als in de trein aan reizigers geboden serviceniveau:
   1°. percentage schone stations;
   2°. percentage schone treinen;
   3°. klantoordeel schone stations en treinen;
   4°. percentage ontregelingen van de treindienst waarbij daarover in de trein informatie is gegeven alsmede het klantoordeel daarover;
   5°. percentage ontregelingen van de treindienst waarbij daarover op het station informatie is gegeven alsmede het klantoordeel daarover;
   6°. kans dat de reiziger in de trein een conducteur treft;
   7°. kans dat de reiziger op het station een door NS aangewezen en voor het publiek herkenbaar persoon treft.

Artikel 29: Vervoerplan

1. Onverminderd de artikelen 8 en 9 bevat het vervoerplan:
   a. voorzover het plan een richtwaarde bevat: een beschrijving van de maatregelen die NS neemt om die richtwaarde te bereiken;
   b. een uitwerking van de wijze waarop NS invulling geeft aan artikel 27, eerste lid, waaronder ten minste:
      1°. de strategische visie ten aanzien van de ontwikkeling van de organisatie van NS op de middellange termijn;
      2°. de criteria die NS zal hanteren ter bepaling van de mate waarin zij voldoet aan de onderdelen a tot en met d van artikel 27, eerste lid, en de daarvoor benodigde meetsystemen;
      3°. een beschrijving van de door NS te nemen maatregelen;
   c. een beschrijving van de maatregelen die NS zal nemen naar aanleiding van de uitgevoerde benchmarks, bedoeld in artikel 23.

2. Het in artikel 7, eerste lid, bedoelde overleg heeft tevens betrekking op de uitvoering van artikel 28.
3. Instemming als bedoeld in artikel 7, derde lid, behoeven tevens:
   a. de onderdelen van het plan die strekken tot uitvoering van artikel 28, en
   b. de ingevolge het eerste lid, onder a, in het plan beschreven maatregelen.

HOOFDSTUK IX: SLOTBEPALINGEN

Artikel 30: Evaluatie

1. NS verleent op eerste verzoek van de minister haar medewerking aan één of meer evaluaties van deze concessie door of namens de minister.
2. Deze concessie wordt in elk geval in 2007 geëvalueerd, waarbij met name betrokken worden: de in artikel 3 bedoelde concessieprijs, de bijzondere spoorvervoerdiensten, de in artikel 6 beschreven zorgplicht, de in artikel 16 bedoelde tarieven en de in de artikelen 8, 9, 28 en 29 beschreven prestaties en andere onderwerpen.

Artikel 31: Managementaanbesteding

1. Artikel 43a van de wet is niet van toepassing.
2. NS werkt mee aan een onderzoek naar en aan de uitwerking en implementatie van toepasbare modellen van managementaanbesteding zodat zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk met ingang van 1 januari 2008, er een zodanig uitgewerkt model beschikbaar is dat de managementaanbesteding vanaf dat moment zou kunnen worden toegepast. Desgevraagd verstrekt NS voor dat doel de naar het oordeel van de minister benodigde informatie.
3. NS investeert gedurende de concessieperiode zodanig in nieuwe productiemiddelen dat de continuïteit van het vervoer op het hoofdrailnet in alle omstandigheden, ook na het verstrijken van de concessieperiode, gewaarborgd is.
4. NS waarborgt dat de financiële lasten, uit hoofde van investering en onderhoud, verbonden aan de nieuwe dan wel te herfinancieren productiemiddelen in de tijd gezien evenredig zullen rusten op de gebruiker van die productiemiddelen en dat ter zake de algemeen in Nederland geldende en gehanteerde accountancy-beginselen en jaarrekening-regels worden nageleefd.
5. De minister besteedt de concessie voor het hoofdrailnet niet aan dan nadat een redelijke regeling is getroffen voor de aan deze concessie gerelateerde productiemiddelen.

Artikel 32: Beëindiging

Tot aan het einde van deze concessie opereert NS overeenkomstig de algemeen erkende beginselen van goed ondernemerschap en draagt zorg voor:

a. behoud van de waarde van de activa van NS die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van deze concessie;
b. een zodanig onderhoud van spoorvoertuigen dat de continuïteit van het vervoer voor deze concessie gewaarborgd is;
c. behoud van de personele bezetting voorzover deze noodzakelijk is voor de uitvoering van deze concessie; en
d. de beschikbaarheid van voldoende spoorvoertuigen voor de uitvoering van deze concessie.

Artikel 33: Continuïteit van het vervoer

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 en verleent NS in alle redelijkheid haar medewerking aan het in uitvoering brengen van de opvolgende concessie.

Artikel 34: Geldigheidsduur van de concessie

1. Deze concessie treedt in werking met ingang van de datum, bepaald bij het koninklijk besluit, bedoeld in artikel 69d, tweede lid, tweede volzin, van de wet.
2. Deze concessie vervalt met ingang van 1 januari 2015.

DE STAATSSECRETARIS VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

mw. drs. M.H. Schultz van Haegen

MEDEDELING

Een belanghebbende die zich met dit besluit niet kan verenigen, kan binnen zes weken, met ingang van de dag na die waarop dit besluit is bekendgemaakt, daartegen een bezwaarschrift indienen bij de Minister van Verkeer en Waterstaat. Het bezwaarschrift moet worden gericht aan:
Ministerie van Verkeer en Waterstaat
Hoofddirectie Juridische Zaken
Postbus 20906
2500 EX Den Haag
onder vermelding van "bezwaarschrift". Het bezwaarschrift dient te zijn ondertekend en dient in ieder geval te bevatten: de naam en adres van de indiener, de dagtekening, een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht, en de gronden van het bezwaar. Zo mogelijk dient een afschrift van het besluit en de overige op het bezwaar betrekking hebbende stukken te worden meegezonden.

Bijlage A, behorend bij artikel 14 van de vervoerconcessie hoofdrailnet: lijst met 'overige' stations

Abcoude
Akkrum
Almelo
Almelo de Riet
Almere Buiten
Almere Centrum
Almere Muziekwijk
Almere Oostvaarders
Almere Parkwijk
Alphen a/d Rijn
Amersfoort Schothorst
Amersfoort Vathorst
Amsterdam Amstel
Amsterdam Bijlmer
Amsterdam Lelylaan
Amsterdam Muiderpoort
Amsterdam RAI
Amsterdam Sloterdijk
AmsterdamZuid WTC
Arnemuiden
Arnhem Presikhaaf
Arnhem Velperpoort
Assen
Baarn
Barendrecht
Beek-Elsloo
Beilen
Bergen op Zoom
Best
Bilthoven
Blerick
Borne
Bodegraven
Bovenkarspel-Grootebroek
Bovenkarspel Flora
Boxtel
Breda Prinsenbeek
Breukelen
Brummen
Bunde
Bunnik
Bussum Zuid
Capelle Schollevaar
Castricum
Culemborg
De Vink
Delft
Delft Zuid
Den Bosch Oost
Den Dolder
Den Haag Laan van NOI
Den Haag Mariahoeve
Den Haag Moerwijk
Deurne
Deventer
Deventer Colmschate
Diemen
Diemen Zuid
Dieren
Dordrecht Zuid
Driebergen-Zeist
Duivendrecht
Echt
Ede-Wageningen
Eindhoven Beukenlaan
Elst
Enkhuizen
Enschede Drienerlo
Ermelo
Etten-Leur
Geldermalsen
Geldrop
Geleen-Lutterade
Geleen Oost
Gilze-Rijen
Goes
Gouda
Gouda Goverwelle
Grou-Jirnsum
Haarlem Spaarnwoude
Harderwijk
't Harde
Haren
Heemstede-Aerdenhout
Heerenveen
Heeze
Heiloo
Helmond
Helmond Brouwhuis
Helmond 't Hout
Hillegom
Hilversum
Hilversum Noord
Hilversum Sportpark
Hoensbroek
Hollandsche Rading
Holten
Hoofddorp
Hoogeveen
Hoogkarspel
Hoorn
Hoorn Kersenboogerd
Horst-Sevenum
Houten
Kapelle-Biezelinge
Koog-Zaandijk
Koog Bloemwijk
Krabbendijke
Krommenie-Assendelft
Kruiningen-Yerseke
Lage Zwaluwe
Leiden Lammenschans
Lelystad Centrum
Maarn
Maarssen
Maastricht Randwyck
Meppel
Middelburg
Naarden-Bussum
Nieuw Vennep
Nieuwerkerk a/d IJssel
Nijkerk
Nijmegen Dukenburg
Nijmegen Lent
Nunspeet
Nuth
Oisterwijk
Olst
Oosterbeek
Oss
Oss West
Oudenbosch
Purmerend
Purmerend Overwhere
Putten
Ravenstein
Rheden
Rhenen
Rijssen
Rijswijk
Rilland-Bath
Roermond
Roosendaal
Rosmalen
Rotterdam Alexander
Rotterdam Blaak
Rotterdam Lombardijen
Rotterdam Noord
Rotterdam Zuid
Schiedam-Centrum
Schinnen
Soest
Soest Zuid
Soestdijk
Spaubeek
Steenwijk
Susteren
Tiel
Tilburg Reeshof
Tilburg West
Uitgeest
Utrecht Lunetten
Utrecht Overvecht
Utrecht Terwijde
Veenendaal de Klomp
Veenendaal Centrum
Veenendaal West
Velp
Venlo
Vleuten
Vlissingen
Vlissingen Souburg
Voorburg
Voorhout
Voorschoten
Vught
Weert
Weesp
Wezep
Wierden
Wijchen
Wijhe
Woerden
Wolfheze
Wolvega
Wormerveer
Zaandam
Zaandam
Kogerveld
Zaltbommel
Zevenbergen
Zoetermeer
Zoetermeer Oost
Zwijndrecht
Zutphen

Bijlage B, behorend bij artikel 14 van de vervoerconcessie hoofdrailnet: lijst met 'grote' stations

Alkmaar
Amersfoort
Amsterdam Centraal
Apeldoorn
Arnhem
Breda
Den Bosch
Den Haag Centraal
Den Haag HS
Dordrecht
Eindhoven
Enschede
Groningen
Haarlem
Heerlen
Hengelo
Leeuwarden
Leiden
Maastricht
Nijmegen
Rotterdam Centraal
Schiphol
Sittard
Tilburg
Utrecht Centraal
Zwolle

Bijlage C: Informatieverstrekking en financiële verantwoording, (behorende bij artikel 21 en 22)

Definitie:
Onder het jaar N wordt verstaan het in artikel 7, tweede lid, eerste volzin, bedoelde kalenderjaar waarvoor het vervoerplan wordt opgesteld. In geval van een meerjarig vervoerplan wordt onder het jaar N verstaan de afzonderlijke kalenderjaren van de in artikel 7, tweede lid, derde volzin, bedoelde periode waarvoor het vervoerplan wordt opgesteld.

Onderdeel 1: Informatie aan concessieverlener (artikel 21, zesde lid)

11 Fietsenstallingen	Nulmeting inhoudende een overzicht van de stand van zaken op 1 januari 2004 van alle bewaakte/beveiligde fietsenstallingen door NS met opgave van de beveiligingsvorm en van de openingstijden.	
13 Dienstregeling	De dienstregeling in hard copy.	Uiterlijk twee maanden voorafgaand aan de ingangsdatum van de nieuwe dienstregeling
13 Dienstregeling	De informatiedrager dienstregelingboekje in hard-copy en een versie op CD-ROM of een gelijkwaardige en -soortige informatiedrager die eveneens beschikbaar is voor de reiziger.	Gelijktijdig met openbaarmaking van de informatiedrager .
14 Minimale bediening van stations	Rapportage met ten minste 1. Het advies van de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het LOCOV en de wijze waarop dit advies door NS is verwerkt. 2. In geval van toepassing van artikel 14, vierde lid, geeft NS per afwijking een onderbouwing. Deze onderbouwing bestaat ten minste uit een uiteenzetting van de verkende alternatieven.	Uiterlijk twee maanden voorafgaand aan de ingangsdatum van de nieuwe dienstregeling
19 Kaartintegratie en verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen	Nulmeting van de kaartintegratie per 1 januari 2004.	
19 Kaartintegratie en verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen	Nulmeting van de wijze van verkrijgbaarheid van de verschillende vervoerbewijzen per station,zoals opgenomen in bijlage A en B, per 1 januari 2004.	
21 Informatie aan de concessieverlener	Indicatieve realisatiecijfers over het jaar N-1 op de items reizigerskilometers, zitplaatskilometers, punctualiteit, klantoordeel reiziger ten aanzien van op tijd rijden en bruto/netto beschikbaarheid zitplaatsen.	Uiterlijk 31 januari van het jaar N
25 Onderzoek naar klantoordelen	Een beschrijving hoe het onderzoek naar klantoordelen is opgesteld. Waaronder tenminste: welke waarborgen voor de juistheid er in het onderzoek is opgenomen; hoe de samenwerking met de consumentenorganisaties is georganiseerd en de beschrijving van de ten behoeve van het onderzoek naar klantoordelen gebruikte meetsystemen.	
25 Onderzoek naar klantoordelen	1. De kwartaalrapportage van het onderzoek naar klantoordelen, waar tenminste inzicht wordt verschaft over het percentage van de rapportcijfers 7 of hoger en 6 of lager, indien mogelijk alle rapportcijfers 1-10; en 2. concept-openbaarmaking	Na afloop van elk kwartaal van een kalenderjaar, voorafgaand aan de openbaarmaking.

BIJLAGE C, Onderdeel 2 : Financiële informatie en verantwoording (behorende bij artikel 22)

Financiële verantwoording (artikel 22, vierde lid)

1. De financiële verantwoording over het jaar N betreft de verantwoording over minimaal de items zoals opgenomen in de eerste kolom van de hiernavolgende tabel.
2. Over de financiële verantwoording legt NS een accountantsverklaring over.

Financiële informatie (artikel 22, eerste lid)

Blad 1 : Overzicht volumina en omzet

	Actuele jaar	Indicatie 4 jaar vooruit			
Reizigerskm's HRN (in mln)	**N**	**N+1**	**N+2**	**N+3**	**N+4**
Regulier assortiment spits					
Regulier assortiment dal					
Met studentenkaart spits					
Met studentenkaart dal					
Totaal					

Zitplaatskm's HRN (in mln)	**N**	**N+1**	**N+2**	**N+3**	**N+4**
In de spits					
In het dal					
Totaal					

Treinkm's HRN (in mln)	**N**	**N+1**	**N+2**	**N+3**	**N+4**
In de spits					
In het dal					
Totaal					

Bakkm's HRN (in mln)	**N**	**N+1**	**N+2**	**N+3**	**N+4**
In de spits					
In het dal					
Totaal					

Omzet HRN (in mln €)	**N**	**N+1**	**N+2**	**N+3**	**N+4**
Regulier assortiment spits					
Regulier assortiment dal					
Met studentenkaart spits					
Met studentenkaart dal					
Totaal					

Blad 2 : Overzicht kosten, geïnvesteerd vermogen en rendement

Kosten HRN (in mln €)	**N**	**N+1**	**N+2**	**N+3**	**N+4**
Rijdend personeel					
Energie					
Materieel afschr/lease/verz					
Materieel onderhoud					
Verkoop, service					
Overige kosten					
Gebruiksvergoeding					
Totaal					

Waarvan interne rendementskosten bij HRN-leveranties binnen NS (in mln €)	**N**	**N+1**	**N+2**	**N+3**	**N+4**
Rijdend personeel					
Energie					
Materieel afschr/lease/verz					
Materieel onderhoud					
Verkoop, service					
Overige kosten					
Gebruiksvergoeding					
Totaal					

Geïnvesteerd vermogen HRN (ultimo jaar, in mln €)	**N**	**N+1**	**N+2**	**N+3**	**N+4**
van NSR zelf t.b.v. HRN					
elders binnen NS in lease HRN-materieel					
elders binnen NS in overige HRN-zaken					
Totaal					

Return On Investment HRN (in %)	**N**	**N+1**	**N+2**	**N+3**	**N+4**
Totaal Omzet minus Totaal Kosten (excl. Interne rendementskosten) gedeeld door Totaal Geïnvesteerd vermogen =					

Blad 3 : Nader overzicht onderdelen geïnvesteerd vermogen

Samenstelling geïnvesteerd vermogen HRN (ultimo jaar, in mln €)	**N**	**N+1**	**N+2**	**N+3**	**N+4**
Materiële vaste activa					
+ Financiële vaste activa					
+ Voorraden					
+ Vorderingen (incl. Overlopende activa)					
+ Liquide middelen					
- Kortlopende schulden (excl. Overlopende passiva)					
Totaal					

Samenstelling materiële vaste activa HRN (ultimo jaar, in mln €)	**N**	**N+1**	**N+2**	**N+3**	**N+4**
Rollend materieel (geactiveerd)					
Overige materiële vaste activa (geactiveerd)					
Werken en materieel in constructie					
Totaal					

Ontwikkeling materiële vaste activa HRN (in mln €)	**N**	**N+1**	**N+2**	**N+3**	**N+4**
Boekwaarde ultimo vorig jaar					
Investeringen					
Activeringen					
Desinvesteringen					
Afschrijvingenen waardeverminderingen					
Overige mutaties					
Boekwaarde ultimo jaar					
Gecumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen					
Aanschaffingsprijs					

Blad 4 : Nader overzicht onderdelen materiële vaste activa

Ontwikkeling geactiveerd rollend materieel HRN (in mln €)	**N**	**N+1**	**N+2**	**N+3**	**N+4**
Boekwaarde ultimo vorig jaar					
Investeringen					
Activeringen					
Desinvesteringen					
Afschrijvingen en waardeverminderingen					
Overige mutaties					
Boekwaarde ultimo jaar					
Gecumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen					
Aanschaffingsprijs					

Ontwikkeling geactiveerde overige mat. vaste activa HRN (in mln €)	**N**	**N+1**	**N+2**	**N+3**	**N+4**
Boekwaarde ultimo vorig jaar					
Investeringen					
Activeringen					
Desinvesteringen					
Afschrijvingen en waardeverminderingen					
Overige mutaties					
Boekwaarde ultimo jaar					
Gecumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen					
Aanschaffingsprijs					

Ontwikkeling werken en materieel in constructie HRN (in mln €)	**N**	**N+1**	**N+2**	**N+3**	**N+4**
Boekwaarde ultimo vorig jaar					
Investeringen					
Activeringen					
Desinvesteringen					
Afschrijvingen en waardeverminderingen					
Overige mutaties					
Boekwaarde ultimo jaar					
Gecumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen					
Aanschaffingsprijs					

Bijlage D, behorend bij artikel 10 van de vervoerconcessie hoofdrailnet:Toegankelijkheid voor reizigers met een functiebeperking

De in artikel 10, eerste lid, bedoelde voorwaarden zijn:

1. De reiziger heeft zich tussen 7.00 en 23.00 uur, doch ten minste 3 uur van tevoren aangemeld bij het bureau Assistentieverlening Gehandicapten van NS of de rechtsopvolger van dat bureau.

2. Assistentieverlening van de eerste tot en met de laatste trein.
   NS verleent op de volgende 46 stations assistentie van de eerste tot en met de laatste trein overeenkomstig de dienstregeling (met uitzondering van het Nachtnet*1):

1. Alkmaar	14. Den Haag HS	27. Leeuwarden	40. Utrecht Centraal
2. Almere Centrum	15. Deventer	28. Leiden Centraal	41. Venlo
3. Amersfoort	16. Dordrecht	29. Lelystad Centrum	42. Weesp
4. A'dam Amstel	17. Duivendrecht	30. Maastricht	43. Woerden
5. Amsterdam Ccentraal	18. Ede-Wageningen	31. Middelburg	44. Zaandam
6. A'dam Sloterdijk	19. Eindhoven	32. Nijmegen	45. Zutphen
7. A'dam Zuid-WTC	20. Enschede	33. Roermond	46. Zwolle
8. Apeldoorn	21. Gouda	34. Roosendaal	
9. Arnhem	22. Groningen	35. Rotterdam Alexander	
10. Assen	23. Haarlem	36. Rotterdam Centraal	
11. Breda	24. Hengelo	37. Schiphol	
12. Den Bosch	25. Hilversum	38. Sittard	
13. Den Haag Centraal	26. Hoorn	39. Tilburg	

   *1: nachtnet = de treinserie die tussen 01.00 en 06.00 uur de verbinding Utrecht - Amsterdam centraal - Schiphol - Leiden centraal - Den Haag centraal - Delft - Rotterdam centraal uitvoert.

3. Beperkte assistentieverlening.
   NS verleent op de volgende 35 stations, die allemaal toegankelijk zijn, assistentie van 07.00 tot 23.00 uur op werkdagen en van 08.00 uur tot 22.00 uur in het weekeinde:

1. Almelo	11. Driebergen-Zeist	21. Heeze	31. Veenendaal-De Klomp
2. Almere Buiten	12. Echt	22. Helmond	32. Vlissingen
3. Almere Muziekwijk	13. Enkhuizen	23. Houten	33. Weert
4. Alphen a/d Rijn	14. Ermelo	24. Naarden-Bussum	34. Zwijndrecht
5. Ámsterdam RAI	15. Geldrop	25. Oss	35. Zoetermeer
6. Baarn	16. Goes	26. Purmerend	
7. Bergen op Zoom	17. Gouda Goverwelle	27. Schiedam Centrum	
8. Bilthoven	18 Harderwijk	28. Steenwijk	
9. Bodegraven	19. Heerlen	29. Tiel	
10. Castricum	20. Heerenveen	30. Uitgeest	

4. Geen assistentieverlening.
   Op andere stations is NS niet verplicht assistentie te verlenen.

5. Regievoering.
   Het onder 1 genoemde bureau zal, indien en voorzover een regionale treinvervoerder daarmee akkoord gaat, ook de regie voeren voor reizen van of naar treinstations die niet door NS maar door de regionale vervoerder worden bediend. De regionale vervoerder bepaalt gedurende welke tijden er op deze stations assistentie wordt verleend danwel ander gelijkwaardig vervoer wordt aangeboden. NS kan de kosten van die 'regie over de spoorvervoerders heen' naar rato bij de betreffende regionale vervoerder in rekening brengen.

Bijlage E, behorend bij artikel 17 van de vervoerconcessie hoofdrailnet: Definities en wijze van meting van punctualiteit

De punctualiteit worden gemeten door van alle spoorvervoerdiensten die worden uitgevoerd op grond van deze concessie en die op één van de hieronder in Figuur 1 aangegeven 34 meetpuntstations aankomen vanaf een station opgenomen in Bijlage B, de werkelijke aankomsttijd te vergelijken met de geplande aankomsttijd. Een trein valt in de categorie "op tijd" indien de desbetreffende trein op het knooppunt een vertraging heeft van minder dan 3 minuten (oftewel: een trein met een vertraging van maximaal 2 minuten en 59 seconden geldt nog als "op tijd"). De punctualiteitnormen gelden als landelijk gemiddelden. Er gelden geen afzonderlijke punctualiteitnormen per knooppunt of per baanvak.

Bepaalde spoorvervoerdiensten worden meer dan één keer gemeten indien meerdere meetpuntstations worden aangedaan

Meetpuntstations:

1. Alkmaar
2. Almelo
3. Amersfoort
4. Amsterdam Centraal
5. Apeldoorn
6. Arnhem
7. Breda
8. Den Haag Centraal
9. Den Haag HS
10. Deventer
11. Dordrecht
12. Duivendrecht
13. Eindhoven
14. Gouda
15. Groningen
16. Haarlem
17. Heerlen
18. Hengelo
19. 's-Hertogenbosch
20. Hoorn
21. Leeuwarden
22. Leiden
23. Maastricht
24. Nijmegen
25. Roermond
26. Roosendaal
27. Rotterdam Centraal
28. Schiphol
29. Sittard
30. Tilburg
31. Utrecht Centraal
32. Venlo
33. Vlissingen
34. Zutphen
35. Zwolle

De (geautomatiseerde) registratie van vertragingen vindt plaats onder operationele verantwoordelijkheid van ProRail.

ALGEMENE TOELICHTING OP DE VERVOERCONCESSIE

Inleiding
Deze vervoerconcessie is verleend aan N.V. Nederlandse Spoorwegen (hierna "NS") op grond van onder meer de artikelen 20, eerste lid, en artikel 69d, tweede lid, van de Wet personenvervoer 2000 (hierna ook: de wet), zoals deze luidt na inwerkingtreding van de Concessiewet personenvervoer per trein. De consumentenorganisaties en ProRail is, conform artikel 27 van de wet, om advies gevraagd. De adviezen hebben op diverse punten tot aanpassingen geleid. Zie Kamerstuk 2003-2004, 27 482, nr 93. Ook de overlegging aan het parlement ingevolge artikel 69a, vierde lid, van de Wet personenvervoer 2000 heeft geleid tot diverse wijzigingen. Zie Kamerstuk 2003-2004, 27 482, nr.

Een nieuwe institutionele ordening: het systeem van Spoorwegwet en Concessiewet
Met de inwerkingtreding van de Spoorwegwet en de Concessiewet personenvervoer per trein wordt invulling gegeven aan een nieuwe institutionele ordening van de spoorsector. Hierbij worden zowel de verhouding tussen de overheid en de spoorsector vormgegeven als de verhoudingen, rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende partijen binnen de spoorsector vastgelegd. Samen met de beide wetten wordt het kader voor de spoorsector gevormd door acht (voornamelijk op de Spoorwegwet gebaseerde) algemene maatregelen van bestuur, twee koninklijke besluiten (aanwijzing van de hoofdspoorwegen, bedoeld in de Spoorwegwet, en aanwijzing van het hoofdrailnet, bedoeld in artikel 69b, eerste lid, van de Wet personenvervoer 2000) en enkele ministeriële regelingen.

De minister is verantwoordelijk voor de spoorweginfrastructuur en voor het personenvervoer (mits dit niet is gedecentraliseerd). Het werk wordt gedaan door uitvoerende spoororganisaties (de beheerder en de vervoerders), die door de overheid zijn gereguleerd (wet- en regelgeving) en binnen gestelde kaders worden gestuurd (concessies). Het goederenvervoer heeft een andere status aangezien dit in Europees verband geliberaliseerd is.
Onverlet de politieke verantwoordelijkheid heeft de overheid in normale omstandigheden naar de dagelijkse bedrijfsvoering geen omkijken. De minister wordt regelmatig, volledig en tijdig geïnformeerd door ProRail en NS. De minister heeft het instrumentarium van het bestuursrecht ter beschikking om naleving af te dwingen.

In de institutionele ordening is de relatie tussen de beheerder en de vervoerders leidend: samen verzorgen zij het vervoer per spoor. De vervoerders leveren de vervoersproducten aan hun klanten: de reizigers en verladers. In de relatie tussen beheerder en vervoerders geeft de beheerder een netverklaring uit waarin aangegeven wordt welke kwaliteit aan infrastructuur en diensten hij zal verlenen tegen welke prijs. Daarnaast sluit de beheerder toegangsovereenkomsten af met vervoerders over de kwaliteit en capaciteit die in een specifiek jaar geleverd zullen worden en kan hij kaderovereenkomsten afsluiten met vervoerders over meerjarige capaciteit. De Staat verleent concessies voor het beheer van de infrastructuur en voor het openbaar personenvervoer per trein (voorzover niet gedecentraliseerd). De concessie is een publiekrechtelijk besluit dat de concessiehouder een recht verleent om met uitsluiting van anderen bepaalde activiteiten te verrichten en hem verplichtingen oplegt. De onderhavige concessie is de eerste vervoerconcessie voor het hoofdrailnet.

De sector in beweging
De spoorsector is – na de vele veranderingen in de afgelopen 10 jaar – nog steeds in beweging. ProRail en de vervoerders hebben gezamenlijk een verbetertraject ingezet. Onderdeel van het verbetertraject is de verdere professionalisering van ProRail en NS gericht op het verkrijgen van een beter inzicht in de relatie tussen (financiële) middelen (input) - activiteiten (throughput) - prestaties (output) en effecten voor het spoorsysteem (outcome). Op basis van dit inzicht kunnen onder meer beslissingen over de inzet van financiële middelen steeds beter gefundeerd worden en zullen deze middelen steeds beter rendement opleveren.

Als deze verdere professionalisering is afgerond, zal in de relatie tussen de minister en ProRail en de minister en NS meer op output/outcome gestuurd kunnen worden. Nu deze verdere professionalisering nog volop gaande is, is ook de wijze van aansturen door de minister anders: deze is meer gericht op de activiteiten die uitgevoerd worden dan op de prestaties. Met andere woorden: in de komende jaren zal

de wijze van aansturen steeds meer verschuiven van sturen op activiteiten naar sturen op prestaties en effecten.

Relatie met de begroting
Er is sprake van een schijnbaar dilemma van een toekomstvaste concessie aan de ene kant en een spoorsector die volop in beweging is aan de andere kant. Hiervoor is een oplossing gevonden in het in deze concessie opgenomen instrument vervoerplan. Bepaalde onderdelen van het vervoerplan behoeven de voorafgaande instemming van de minister (zie de artikelen 7, derde lid, en 29, derde lid). Nadat de minister met die onderdelen heeft ingestemd, moet de concessie worden uitgevoerd met inachtneming van die onderdelen. Die onderdelen hebben dus dezelfde rechtskracht als bepalingen in de concessie zelf.

In de vervoerconcessie is een zorgplicht opgenomen voor de kernprestaties die NS moet leveren. In het daaraan gekoppelde vervoerplan worden de prestaties nader gespecificeerd naar indicatoren met daaraan gekoppelde grenswaarden, respectievelijk (in de ingroeifase) naar indicatoren met daaraan gekoppelde richtwaarden en maatregelen. Het opnemen van richtwaarden impliceert een inspanningsverplichting voor NS en geen resultaatsverplichting op de richtwaarden zelf maar op de bijbehorende maatregelen. Het opnemen van grenswaarden impliceert een resultaatsverplichting voor NS voor die grenswaarden.

De financiële middelen die via de begroting van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat ter beschikking worden gesteld aan de spoorsector betreffen met name de subsidie aan ProRail voor beheer en instandhouding van de infrastructuur. Dit gebeurt op basis van het Besluit Infrastructuurfonds, dat momenteel alleen éénjarige subsidies kent voor onderhoud en instandhouding van de infrastructuur. ProRail en vervoerders leggen afspraken met de gerechtigden, bedoeld in artikel 57 van de Spoorwegwet, vast in toegangs- en kaderovereenkomsten. De prestaties die ProRail aan deze gerechtigden kan leveren worden randvoorwaardelijk bepaald door de financiële middelen die ProRail ter beschikking krijgt uit de gebruiksvergoeding, de subsidie van de Minister van Verkeer en Waterstaat en eventuele andere inkomstenbronnen. De afspraken die ProRail met de gerechtigden maakt, worden vertaald in het beheerplan. De afspraken die NS maakt met ProRail over de kwaliteit van de infrastructuur die ProRail levert, worden vertaald in het vervoerplan.

Ingroeifase
Ten aanzien van de wijze van aansturing is de komende jaren sprake van een combinatie van sturing op input (richtwaarden en maatregelen) en sturing op output/outcome (grenswaarden).
Via deze combinatie van sturing op input en (in toenemende mate) sturing op output wordt zichtbaar en trapsgewijs toegegroeid naar sturing geheel op output per 1 januari 2008.
NS zal vanaf in de loop van 2006 gereed zijn voor sturing op output ten aanzien van de procentuele beschikbaarheidgarantie van zitplaatsen, het geboden serviceniveau aan reizigers (reinheid en informatievoorziening) en de waarborging van een verantwoorde mate van veiligheid voor reizigers en personeel. Voor punctualiteit is NS afhankelijk van andere partijen, met name ProRail. Voor deze prestaties zullen NS en ProRail uiterlijk vanaf 1 januari 2008 op output worden gestuurd.
Zolang er nog geen sprake is van volledige output- en outcomesturing zijn er in deze concessie verplichtingen opgenomen die aansluiten bij een aansturingswijze gericht op de activiteiten die NS uitvoert en de verantwoording die NS daarover af dient te leggen. Deze verplichtingen zullen in de toekomst, als de minister met toepassing van artikel 27, vijfde lid, besluit om over te gaan op output- en outcomesturing, niet meer van toepassing zijn. Vanuit deze optiek is er dan ook in de concessie een onderscheid gemaakt tussen de gegevens die het vervoerplan ten minste dient te bevatten (artikelen 8 en 9) en de gegevens die het vervoerplan in de ingroeifase daar bovenop dient te bevatten (artikelen 28 en 29).

Prikkels
Het systeem van de concessie biedt diverse prikkels voor NS om goed te presteren.

In het vervoerplan geeft NS de nadere prestatie-indicatoren aan en de bijbehorende richtwaarden en maatregelen (grenswaarden in geval van outputsturing). Gezien het feit dat de minister dient in te stemmen met deze onderdelen van het vervoerplan, biedt dit de mogelijkheid om ‘de lat steeds hoger te leggen’. Anders gezegd: indien NS in het vervoerplan indicatoren, richtwaarden en maatregelen,

respectievelijk indicatoren en grenswaarden opneemt die in de ogen van de minister onvoldoende zijn, kan instemming worden onthouden. Zodra NS indicatoren, richtwaarden en maatregelen, respectievelijk indicatoren en grenswaarden heeft opgenomen waar de minister wel mee instemt, is er een prikkel voor NS om deze waarden te bereiken aangezien het niet bereiken van deze waarden beschouwd kan worden als het overtreden van een voorschrift (uitvoering van concessie met inachtneming van de vervoerplan-onderdelen waarmee de minister heeft ingestemd, artikel 7, vijfde lid). Bij richtwaarden geldt hierbij dat NS zich moet inspannen om het prestatieniveau te bereiken en verplicht is om de door haar voorgestelde maatregelen ter onderbouwing van die richtwaarden te realiseren.

Naast deze algemene 'systeem'-prikkel, is er in de vervoerconcessie een aantal andere specifieke prikkels opgenomen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om:

- het voorschrift internationale benchmarks uit te voeren (artikel 23);
- het voorschrift per 1-1-2008 outputsturing mogelijk te maken en daartoe te professionaliseren (artikel 27, eerste lid, en 29, eerste lid, onder b);
- een verplichting tot het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek in samenwerking met de consumentenorganisaties en de publicatie ervan (artikel 25);
- een voor reizigers redelijke compensatieregeling in geval van vertraging (artikel 18, tweede lid).

Toezicht en handhaving

Met het toezicht op de naleving van deze concessie zijn belast de door de minister aan te wijzen personen (artikel 87, eerste lid, van de wet): een aantal ambtenaren van het Directoraat-Generaal Personenvervoer van het ministerie (algemeen 'concessiebeheer'). De monitoring op de uitvoering van de concessie geschiedt door middel van de halfjaar- en jaarrapportages (artikel 21, vierde lid) en, indien daar aanleiding toe is, op basis van aanvullende door NS te verstrekken informatie of onderzoek (audit, artikel 21, zevende lid).

Indien NS de verplichtingen uit de concessie niet naleeft, dan staat de minister het publiekrechtelijke handhavingsinstrumentarium ter beschikking om naleving af te dwingen. De concessie is een besluit als bedoeld in artikel 1:3 van de Algemene wet bestuursrecht. Bij dit publiekrechtelijke instrument past publiekrechtelijke handhaving. In oplopende zwaarte zijn dit de volgende instrumenten:

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

De wet voorziet in een keuze tussen ofwel de mogelijkheid van het opleggen van een last onder dwangsom, ofwel het in de concessie opnemen van het voorschrift dat de concessiehouder, indien hij tekortschiet in het verrichten van bepaalde prestaties, gehouden is een geldsom te voldoen aan de concessieverlener (artikel 32, vijfde en zesde lid van de wet). Gekozen is voor de last onder dwangsom. Daarvan kan bijvoorbeeld gebruik worden gemaakt indien NS zich niet houdt aan de gestelde voorschriften ten aanzien van bijvoorbeeld de tarieven of indien NS de in het vervoerplan beschreven invulling van de zorgplicht niet uitvoert (voorzover onderworpen aan instemming van de minister, zie artikel 7, derde en vijfde lid). Het laatste kan zich voordoen doordat de in het vervoerplan opgenomen grenswaarden niet zijn bereikt of indien NS de in het vervoerplan opgenomen maatregelen niet heeft uitgevoerd die gericht zijn op het bereiken van de richtwaarden. De minister kan daarnaast tevens bestuursdwang toepassen, d.w.z. door middel van feitelijk handelen optreden tegen de overtreding. De minister kan daar ook derden bij inschakelen.

Ten slotte kan de minister, indien is gebleken dat de NS de concessie niet naar behoren uitvoert of heeft uitgevoerd, op basis van artikel 43 van de wet -bij wijze van ultimum remedium- overgaan tot (gedeeltelijke) intrekking van de concessie.

Wijziging en beëindiging

De minister heeft op grond van de wet de bevoegdheid tot wijziging van de concessie. De Algemene wet bestuursrecht is van toepassing op de procedure van wijziging van de concessie. Op initiatief van NS kan ook de procedure tot wijziging van een voorschrift uit de concessie in werking worden gesteld. NS dient daartoe een aanvraag tot wijziging in bij de minister (titel 4.1 Algemene wet bestuursrecht).

Op een wijziging van de concessie is artikel 29a van de wet van toepassing.

Deze concessie vervalt met ingang van 1 januari 2015. De opvolgende concessie zal conform de bepalingen uit de wet in procedure worden gebracht. Die bepalingen zijn ook van toepassing bij het tussentijds geheel of gedeeltelijk intrekken van de concessie, als het ultimum remedium van het publiekrechtelijke handhavingsinstrumentarium. Met het oog op de opvolgende concessieverlening wordt de managementaanbesteding nader uitgewerkt. Gelet op de diverse juridische, organisatorische en financiële aspecten, zal deze uitwerking niet op korte termijn gereed zijn, maar ten minste op een zodanig tijdstip dat deze zo nodig kan worden toegepast alvorens de tweede fase van de concessie aanvangt (zie artikel 31, tweede lid, van de concessie).

Wet- en regelgeving

Bij de verhoudingen tussen de verplichtingen die voortvloeien voor NS uit de concessie en de verplichtingen uit hoofde van andere wet- en regelgeving geldt als uitgangspunt dat deze verplichtingen naast elkaar blijven bestaan, voorzover er geen strijd ontstaat. NS zal derhalve niet alleen aan de verplichtingen op grond van de concessie maar ook aan verplichtingen op grond van andere toepasselijke wet- en regelgeving moeten blijven voldoen. Hiernaast is de situatie denkbaar dat in toekomstige wet- en regelgeving bepalingen zijn opgenomen waardoor een wijziging van de concessie noodzakelijk wordt omdat er strijd ontstaat tussen het desbetreffende voorschrift in de concessie en de nieuwe regelgeving. In dat geval zal de concessie in principe aan de regelgeving moeten worden aangepast, tenzij de betreffende regelgeving bestaande rechten respecteert.

ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING OP DE VERVOERCONCESSIE

Artikel 1: Definities
In dit artikel worden de begrippen uit de concessie gedefinieerd. Ook de definities uit de wet zijn van toepassing op deze concessie.
In onderdeel a is 'bijlage' gedefinieerd als 'bij deze concessie behorende bijlage'. Daarmee wordt tot uitdrukking gebracht dat de bijlagen deel uitmaken van de concessie. Een wijziging van een bijlage is dus een wijziging van de concessie.
De in onderdeel b omschreven term 'bijzondere spoorvervoerdiensten' wordt gebruikt in de artikelen 4, derde lid, en 30, tweede lid.
De definitie van het begrip "spits" is gelijk aan die in het Besluit capaciteitsverdeling hoofdspoorweginfrastructuur. Volgens deze definitie wijst de infrastructuurbeheerder in de netverklaring de twee tijdvakken aan van elk ten hoogste 2,5 uur op maandag tot en met vrijdag waarop aan het personenvervoer een hogere bedieningsfrequentie wordt geboden dan in de onmiddellijk daaraan voorafgaande en daarop volgende tijdvakken. Hierbij wordt uitgegaan van de huidige spits van ca. 07:00 uur tot 09:00 uur en van 16.00 uur tot 18.00 uur. Er is echter bewust niet gekozen voor een harde definitie van de spits omdat deze naar tijd en plaats kan verschillen, waardoor het systeem te rigide zou worden.

Artikel 2: Reikwijdte van de concessie
Voor de afbakening van het hoofdrailnet wordt verwezen naar het Besluit hoofdrailnet. Artikel 25, derde lid, van de wet bepaalt voorts dat een concessie voor openbaar vervoer per trein een omschrijving bevat 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. Het tweede lid regelt dat het hier gaat om de stations:

a. gelegen op de spoorwegverbindingen die zijn aangegeven in het Besluit hoofdrailnet, zoals dat luidt bij inwerkingtreding van deze concessie;
b. die na inwerkingtreding van deze concessie met instemming van de minister worden aangelegd op de spoorwegverbindingen die zijn aangegeven in het Besluit hoofdrailnet.

De te hanteren criteria en procedures voor opening van een nieuw station en toevoeging van een station aan het hoofdrailnet zijn beschreven in de "Beleidsnotitie aanleg nieuwe stations" (kenmerk DGP/VI/U.00.01732, datum 22 september 2000), die gezonden is aan de Tweede Kamer der Staten-Generaal.
In het derde lid wordt bepaald dat NS daar waar in het jaar voorafgaand aan verlening van deze concessie tussen de in het derde lid genoemde stations openbaar personenvervoer per trein werd verricht door andere vervoerders of door NS uit hoofde van andere contracten dan het Overgangscontract II (de huidige samenloop) zij dit ook in de toekomst moet aanvaarden, en dat ter vervanging van de nu nog voor die samenloop geldende contracten, bestuursrechtelijke concessies kunnen worden verleend (al dan niet na decentralisatie) aan NS of aan een andere vervoerder. De formulering 'anders dan uit hoofde van deze concessie' doelt zowel op de huidige situatie met civielrechtelijke contracten, als op de toekomstige situatie met bestuursrechtelijke concessies. De formulering 'de vóór de verlening van deze concessie bestaande rechten' doelt niet alleen op de trajecten waarop nu samenloop plaatsvindt, maar ook op de huidige frequenties op die trajecten. Uitbreiding van de samenloop (bijvoorbeeld hogere frequenties) is mogelijk met instemming van NS. Dat laatste tenzij de reikwijdte van de HRN-concessie verder zou worden beperkt door middel van een wijziging van dit lid, met toepassing van artikel 29a van de wet (instemming NS). Een andere concessie voor openbaar personenvervoer per trein kan immers slechts worden verleend voorzover de reikwijdte van de HRN-concessie daar nog ruimte voor laat. De 'statische' clausulering in het derde lid is nodig om NS de zekerheid te geven dat zij gedurende de looptijd van deze concessie niet eenzijdig geconfronteerd kan worden met een toename van de samenloop op het hoofdrailnet.
Over de voorwaarden in relatie tot deze samenloop (zoals bijvoorbeeld tarieven en bediening van nieuwe stations) en over eventuele uitbreiding van de frequentie op de huidige samenloop dienen goede afspraken gemaakt te worden tussen NS, de decentrale vervoerder en de concessieverlenende decentrale overheden. NS moet transparant en constructief aan dit overleg meewerken. Het uitgangspunt hierbij is dat er géén concurrentie op het spoor mag ontstaan. Samenloop moet voor beide vervoerders voordelen opleveren en logistiek inpasbaar zijn.
Indien vervoerders niet tot overeenstemming kunnen komen zal de minister dit proces faciliteren.

Het vierde lid bevat een zelfde clausulering als het derde lid, maar dan voor de nu al vaststaande toekomstige samenloop ten behoeve van de HSL Zuid tussen de stations:
a. Amsterdam Centraal (en in de toekomst eventueel ook Amsterdam Zuid WTC), Schiphol, en Rotterdam Centraal;
b. Den Haag Centraal en Rotterdam Centraal;
c. Rotterdam Centraal en Breda.
Het vierde lid geldt ook nadat de concessieovereenkomst van 5 december 2001 is vervangen door een aan HSA op grond van artikel 20 van de wet verleende concessie, en ook in geval van eventuele opvolgende concessiehouders voor de HSL Zuid.

Artikel 3: Concessieprijs
Gegeven de financiële situatie van NS, de wenselijke beperking van de tariefontwikkeling en het vervoerproduct is de hoogte van de concessieprijs voor de komende jaren op nul vastgesteld. Voor de jaren 2008 tot 2015 kan, na de evaluatie van de concessie, een andere jaarlijkse concessieprijs worden vastgesteld. Daarbij zal onder andere rekening worden gehouden met de resultaten van de bedrijfsvoering van NS, de financieringskosten en voorzieningen voor risico's en investeringen ten behoeve van de continuïteit van het vervoer op het HRN, de hoogte van de gebruiksvergoeding, de ruimte voor tariefstijgingen, de kwaliteit van de dienstverlening en de kwantitatieve en kwalitatieve omvang van het aangeboden vervoer. De concessie wordt in elk geval in 2007 geëvalueerd (zie artikel 30 van deze concessie). Een wijziging van de concessieprijs voor de periode na 2007 is een wijziging van de concessie en behoeft instemming van NS (artikel 29a van de wet).

Artikel 4: Exploitatierisico en bijzondere spoorvervoerdiensten
De concessie is te onderscheiden van een overheidsopdracht. Gelet hierop is in deze concessie expliciet bepaald dat het gehele exploitatierisico voor deze concessie in ieder geval bij NS ligt.
NS dient deze concessie bovendien voor eigen rekening uit te voeren, behoudens de zogenoemde bijzondere spoorvervoerdiensten. Het gaat hierbij om de volgende spoorvervoerdiensten die deel uitmaken van het hoofdrailnet:

- Utrecht - Baarn,
- Utrecht - Rhenen,
- Lelystad - Hoofddorp, alsmede
- Enkhuizen – Amsterdam.

Het gaat hier om de vier contractsectordiensten die, gezien de aanzienlijke mate van samenloop en samenhang met de overige hoofdrailnetdiensten (uit het overgangscontract II) rond de stadsgewesten, zijn opgenomen in het KB Hoofdrailnet. Met NS is afgesproken dat NS voor de uitvoering van deze diensten subsidie zal blijven ontvangen in de komende jaren met een afbouwregeling . NS dient hiertoe een subsidieaanvraag in te dienen. In navolging op de evaluatie als bedoeld in artikel 30 zal bezien worden of en in welke mate deze diensten na 2007 subsidiabel blijven.

Artikel 5: Rechtspersonen ten behoeve van de uitvoering van de concessie
Dit artikel regelt, met toepassing van artikel 69b, tweede lid, van de wet, dat NS is gehouden bij het uitvoeren van deze concessie in elk geval gebruik te maken van NS Reizigers B.V., alsmede van andere tot het NS-concern behorende vennootschappen waarvan de medewerking nodig is voor de exploitatie van het vervoer op het hoofdrailnet. Dit laat onverlet de mogelijkheid van NS om hiernaast ook gebruik te maken van vennootschappen buiten het NS-concern voor de uitvoering van deze concessie. Hiertoe dient NS de nodige maatregelen te nemen om dit mogelijk te maken in haar relatie tot deze vennootschappen.

NS Reizigers B.V. en de andere in dit artikel bedoelde rechtspersonen zijn niet aan te merken als "anderen" als bedoeld in artikel 1, onder l, van de wet. Voorzover NS een verplichting ingevolge deze concessie wordt opgelegd voor de naleving waarvan zij afhankelijk is van de medewerking van tot het NS-concern behorende rechtspersonen, is NS gehouden de noodzakelijke instructies te geven aan die rechtspersonen ter waarborging van die medewerking. Een gebrek in de naleving van deze concessie wegens het doen of nalaten van tot het NS-concern behorende rechtspersonen ligt in de risicosfeer van de concessiehouder en komt mitsdien voor rekening en risico van de NS.

Onverminderd het onderzoek betreffende de zuivere managementaanbesteding ligt het in de rede om deze aanwijzing voor een eventuele opvolgende concessiehouder te continueren conform het amendement Dijsselbloem/Eurlings ten aanzien van de zuivere managementaanbesteding (dit wordt verder toegelicht in de toelichting op artikel 31).

Artikel 6: Zorgplicht

Dit artikel legt de plicht bij NS om ervoor te zorgen dat:

a. met het aangeboden vervoer het publiek belang van het personenvervoer per trein is gewaarborgd en het aangeboden vervoer dienovereenkomstig bijdraagt aan de bereikbaarheid van met name de grote steden en economische kerngebieden, in het bijzonder gedurende de spits, en bijdraagt aan de bereikbaarheid van alle landsdelen;
b. het aangeboden vervoer is gericht op reizigersgroei;
c. de treinen toegankelijk zijn voor een ieder (art. 32, tweede lid, onder g, van de wet);
d. in de treinen en op de stations een verantwoorde mate van veiligheid voor reizigers en personeel is gewaarborgd (art. 32, tweede lid, onder h, van de wet);
e. de treinen op tijd rijden (art. 32, tweede lid, onder i, van de wet);
f. de reiziger een redelijke kans heeft op een zitplaats gedurende zijn treinreis (art. 32, tweede lid, onder j, van de wet);
g. aan de reiziger op stations en in de trein een adequaat serviceniveau geboden wordt, waaronder wordt verstaan dat de reiziger adequaat wordt geïnformeerd over de uitvoering van treindiensten, in de treinen en op de stations, en dat de treinen en de stations voldoende schoon zijn (art. 32, tweede lid, onder k, van de wet).

Ten aanzien van de reinheid en sociale veiligheid van de voor reizigers bestemde perrons, tunnels, trappen, liften, hellingbanen en loopbruggen (transfervoorzieningen) heeft de infrastructuurbeheerder (ProRail) een taak die beschreven is in de aan ProRail verleende beheerconcessie.

Artikel 7: Totstandkoming vervoerplan

Dit artikel beschrijft de totstandkoming van het vervoerplan. NS dient na overleg met de infrastructuurbeheerder en na overleg met de consumentenorganisaties verenigd in het LOCOV omtrent de invulling van prestatie-indicatoren uit artikel 9 een vervoerplan op te stellen. Niet het gehele vervoerplan, maar alleen de invulling van de verplichtingen ten aanzien van de te leveren prestaties ingevolge artikel 9 behoeft de instemming van de minister (derde lid). De reden hiervan is dat de invulling van deze verplichtingen betrekking heeft op de verplichte onderwerpen van artikel 32, tweede lid, van de wet, en de overige onderwerpen in het vervoerplan een onderbouwing zijn van de invulling van de zorgplicht of onderwerpen zijn waarvoor geen wettelijke verplichting geldt maar waarin de minister toch inzicht wil hebben zonder over de concrete invulling daarvan uitdrukkelijk een oordeel te willen uitspreken. De onderwerpen die geen (uitdrukkelijke) instemming behoeven, worden wel getoetst aan de voorschriften hierover in de concessie.
Als de minister voornemens is niet in te stemmen, krijgt NS de gelegenheid om het plan aan te passen. Denkbaar is een verschil van inzicht over de concreet te nemen prestatie(s) met daarbij de waarden eventueel voorzien van concrete maatregelen. Het zal dan ook duidelijk zijn om welke prestatie(s) er een verschil van inzicht bestaat. Als de minister niet instemt met de invulling van artikel 9 in het nieuwe vervoerplan, dan blijft in zoverre het oude vervoerplan gelden totdat de minister uiteindelijk wel instemt met de invulling van artikel 9 in het nieuwe vervoerplan. Dit volgt uit het vijfde lid van artikel 7.
Het toetsingskader van de invulling van de zorgplicht in het vervoerplan wordt onder andere gevormd door wet- en regelgeving, en specifieke voorschriften in de concessie.
In het tweede lid van artikel 7 wordt de mogelijkheid gecreëerd om op termijn, bij outputsturing, te komen tot een meerjarig vervoerplan. Het aantal kalenderjaren waarvoor het plan dan wordt opgesteld, wordt bepaald door de minister, op voorstel van NS.
Het vijfde lid regelt dat NS deze concessie moet uitvoeren met inachtneming van de onderdelen van het vervoerplan waar de minister mee heeft ingestemd. Een onderdeel van het beheerplan waarmee de minister heeft ingestemd, heeft dus dezelfde rechtskracht als een bepaling in de concessie zelf.
Tegen een besluit van de minister op grond van artikel 7 kan door NS in bezwaar en beroep worden gegaan (beroep in één instantie, bij het College van Beroep voor het bedrijfsleven, zie artikel 105, eerste lid, van de wet).

Artikel 8: Inhoud vervoerplan
Het onderdeel a verplicht NS om in het vervoerplan beargumenteerd aan te geven wat is gedaan met de resultaten van het in artikel 7 voorgeschreven overleg met de consumentenorganisaties en de infrastructuurbeheerder, en het overleg met de decentrale overheden, bedoeld in artikel 26.

Onderdeel b bepaalt dat NS in het jaarlijks op te stellen vervoerplan aangeeft op welke wijze zij invulling geeft aan de zorgplicht zoals beschreven in artikel 6. In artikel 9 wordt deze invulling op onderdelen meer specifiek voorgeschreven. De minister toetst het vervoerplan zowel op de algemene verplichting uit onderdeel a als op de specifieke verplichtingen uit artikel 9. Zie voor de ingroeifase ook de artikelen 27, 28 en 29.
Onderdeel c bepaalt dat NS in het jaarlijks op te stellen vervoerplan een beschrijving opneemt van de maatregelen die NS neemt om haar vervoersaanbod te richten op reizigersgroei en de groeiprognose die zij hanteert. Dit betreft uiteraard alleen maatregelen met betrekking tot de factoren die reizigersgroei beïnvloeden waar NS invloed op heeft en niet de 'exogene' factoren die reizigersgroei beïnvloeden waar NS geen invloed op heeft.

Artikel 9: De prestaties inzake kwantiteit en kwaliteit van het aangeboden vervoer
Het eerste lid van dit artikel gaat in op de bereikbaarheid van de grote steden en economische kerngebieden, in het bijzonder gedurende de spits, en de bereikbaarheid van alle landsdelen. Daarover is bepaald dat NS inzichtelijk maakt in hoeverre en op welke wijze het aangeboden vervoer van NS voldoet aan de vervoersvraag van reizigers in relatie tot deze zorgplicht. Hier is beoogd een relatie te leggen tussen de vervoersvraag van de reizigers en het aangeboden vervoer door NS. Aangezien de vervoersvraag van reizigers het grootst is van en naar grote steden en economische kerngebieden, in het bijzonder gedurende de spits, zal het aanbod van vervoer daar groter zijn dan buiten de spits en van en naar minder grote steden in het land. Ook voor het aanbod van vervoer van en naar alle landsdelen geldt dat NS met haar vervoersaanbod ten minste de vervoersvraag faciliteert.
De vervoersvraag dient objectief vastgesteld te worden door NS (zesde lid). Indien zich wijzigingen in het aanbod van vervoer in relatie tot deze zorgplicht voordoen dienen deze te worden voorzien van een motivatie van de ontwikkelingen in de vervoersvraag. Dit moet inzichtelijk worden gemaakt in het vervoerplan. Het is daarbij niet de bedoeling om via artikel 7, derde lid, de concrete dienstregeling voor de spits te onderwerpen aan voorafgaande instemming van de minister, maar om te bezien of en op welke wijze de vervoervraag door NS wordt gefaciliteerd.

De in het tweede lid aangegeven prestatie-indicatoren zijn globaal van aard. NS is dan ook verplicht om deze 'algemene' prestatie-indicatoren te operationaliseren door middel van het hieraan koppelen van nadere indicatoren en grenswaarden (zie voor de ingroeifase artikel 27, derde en vierde lid, , en artikel 28). Dit teneinde de door NS te leveren prestatie meetbaar en toetsbaar te maken. Onder elk van de 'algemene' prestatie-indicatoren van het tweede lid kunnen één of meer nadere indicatoren vallen. De nadere prestatie-indicatoren bevatten de eenheden (aantal, percentage, waarderingscijfer) en de grenswaarden (hoeveelheden) die NS zal nastreven.

De gekozen systematiek van 'algemene' prestatie-indicatoren in de vervoerconcessie en een operationalisering in nadere indicatoren met richtwaarden of grenswaarden in het vervoerplan maakt het voor NS mogelijk om maatwerk te leveren naar tijd en plaats. Bovendien wordt zo voorkomen dat de concessie aanpassing behoeft wanneer het maatwerk noopt tot aanpassing van nadere indicatoren of van richtwaarden. Ter illustratie kan het volgende voorbeeld dienen:

In de concessie is de prestatie-indicator "Punctualiteit" opgenomen. NS is tot de conclusie gekomen dat de beste nadere indicator om punctualiteit te bepalen momenteel "aankomstpunctualiteit" is. NS zou echter in de toekomst kunnen concluderen dat naast aankomstpunctualiteit ook knooppuntpunctualiteit en vertrekpunctualiteit maatgevend is voor de eigen prestatie. NS heeft dan de ruimte om dit ter instemming voor te leggen aan de minister. Door de gekozen systematiek kan een dergelijke wijziging doorgevoerd worden door aanpassing van het vervoerplan terwijl de concessie ongemoeid blijft.

De uitkomst van de operationalisering van de 'algemene' prestatie-indicatoren in nadere indicatoren met grenswaarden zal NS dus moeten opnemen in het vervoerplan. Zoals toegelicht bij artikel 7 behoeven deze onderdelen van het vervoerplan de instemming van de minister. In het overleg tussen de minister en NS dat voorafgaat aan het besluit van de minister omtrent instemming, kan de minister 'eisen' (op straffe van onthouding van instemming, waartegen voor NS rechtsbescherming openstaat) dat NS bepaalde nadere indicatoren of bepaalde grens- of richtwaarden in het plan opneemt. Een grenswaarde is een meetbare waarde van een te realiseren prestatieniveau en een richtwaarde is een meetbare waarde van een na te streven prestatieniveau. Indien NS in staat is een relatie te leggen tussen de uit te voeren prestaties en de daarop behaalde resultaten, geeft NS bij een prestatie een grenswaarde aan. Indien dat niet mogelijk is formuleert NS een richtwaarde bij een prestatie met daaraan gekoppeld een of meer maatregelen.

Tijdens de ingroeifase is een aantal nadere indicatoren specifiek voorgeschreven. Zie hiervoor artikel 28 en de toelichting daarbij.

In het derde lid is het uitgangspunt opgenomen dat NS in de spits een vergelijkbare of betere kans op een zitplaats moet bieden aan de reizigers dan de andere openbaarvervoerbedrijven in de spits in de grote steden. Op dit moment zijn die vergelijkbare gegevens nog niet beschikbaar. Naar verwachting is dat wel het geval als de chipkaart is ingevoerd. Daarom kan die norm pas worden geëffectueerd als de gegevens beschikbaar zijn.
Het vierde lid is gericht op het prikkelen van NS tot prestatieverbetering. NS dient deugdelijk in het vervoerplan te motiveren indien deze verbetering naar het oordeel van NS niet haalbaar is. Zie voor de ingroeifase artikel 27, vierde lid, onderdeel b. De jaarlijks op te stellen vervoerplannen laten een ontwikkelingsproces zien te opzichte van de voorgaande twee vervoerplannen.
Uit het vijfde lid, in samenhang met artikel 7, derde lid, volgt dat ook de door NS gehanteerde meetsystemen in het kader van de invulling van de zorgplicht onder de instemming van de minister vallen. Ratio hiervan is dat richt- en grenswaarden geen betekenis hebben los van de manier waarop zij gemeten worden.
Dit geldt ook voor de wijze waarop de metingen van de prestaties uiteindelijk tot stand komen (zesde lid). Het betreft de meting van het oordeel van de klanten, maar bijvoorbeeld ook de meting van het percentage ontregelingen van de treindienst waarbij daarover in de trein informatie is gegeven. De metingen van de prestaties dienen tot stand te zijn gekomen op basis van representatieve onderzoeken en op statistisch verantwoorde wijze.
Het zevende lid strekt ertoe om de minister inzicht te geven in de door NS gemaakte afwegingen.

Artikel 10: Toegankelijkheid voor reizigers met een functiebeperking
Dit artikel bevat verplichtingen over de toegankelijkheid van het treinvervoer van NS (ingevolge artikel 32, tweede lid, onder g, van de wet). Het openbaar vervoer moet goed bruikbaar zijn voor iedereen: voor lange en kleine mensen, voor kinderen en ouderen, voor mensen met een kinderwagen en mensen in een rolstoel, voor mensen met een been in het gips en voor mensen die doof of blind zijn. Hierbij geldt een aantal uitgangspunten. In de eerste plaats het beleidsstreven om het spoorvervoer uiterlijk in 2030 toegankelijk gemaakt te hebben. In de tweede plaats het rapport 'Toegankelijke treinen, bruikbaar voor iedereen' van 17 september 2003. En in de derde plaats het bepaalde bij of krachtens de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (artikel 8), die op een nog te bepalen tijdstip van toepassing zal worden op het openbaar vervoer; vanaf dat moment is het maken van onderscheid bij het aanbieden van openbaar vervoer verboden. Blijkens artikel 2 van die wet houdt het verbod van onderscheid mede in dat degene tot wie het verbod zich richt, gehouden is naar gelang de behoefte doeltreffende aanpassingen te verrichten, tenzij deze voor hem een onevenredige belasting vormen. Op basis van een door het Rijk (nog) te ontwikkelen meetinstrument wordt de voortgang in de realisatie en verbetering van de toegankelijkheid van de door concessiehouder te verlenen diensten en de ingezette en in te zetten spoorvoertuigen jaarlijks in beeld gebracht. Bezien zal worden of op basis van dit meetinstrument nadere prestatie-indicatoren met grenswaarden kunnen worden ontwikkeld, uiteraard binnen de kaders van de rijksbegroting.
Bij de toegankelijkheid van het spoor gaat het om de toegankelijkheid van het station, van de trein en van de overgang tussen die twee. Het realiseren van toegankelijk spoorvervoer kan derhalve niet alleen door NS geschieden. NSR en ProRail hebben beide medewerking verleend aan de totstandkoming van het Rapport 'Toegankelijke treinen, bruikbaar voor iedereen' en ten aanzien van stations de 'Normen en richtlijnen basisstations' (van 12 januari 2001, kenmerk DGP/VI/U.00.04039).

Zeker zolang het spoorvervoer niet volledig toegankelijk is, dient NS te zorgen voor assistentieverlening aan diegenen die assistentie behoeven bij de gang naar en van de trein. Per station moet worden bepaald vanaf welke plaats nabij een ingang van het station deze assistentieverlening plaats heeft, zodat het zowel voor de reiziger als voor NS praktisch toepasbaar is. Dit is een voortzetting van de huidige praktijk. Op basis van afspraken met de Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland (CG-Raad) biedt NS deze assistentie in ieder geval op de stations die opgenomen zijn in bijlage D. Als assistentieverlening niet mogelijk is, biedt NS gelijkwaardig ander vervoer aan, tegen ten hoogste de kosten van het treinkaartje voor het desbetreffende traject.
Als in korte tijd een groot aantal reizigers verzoekt om assistentieverlening of gelijkwaardig ander vervoer, dan kan zich voor NS een situatie van overmacht voordoen. Voor die situatie is het tweede lid bedoeld.
In het derde lid van dit artikel is bepaald dat als NS een verzoek wil indienen bij de minister om bijlage D te wijzigen, NS daarover eerst moet overleggen met de CG-raad.
Het vierde lid bepaalt dat , indien de infra-kenmerken niet eenduidig zijn (bijv. verschillende perronhoogtes, afstand van de trein tot het perron) NS bij het doen van de investeringen en aanpassingen in de spoorvoertuigen zodanige keuzes zal maken dat daarmee zo goed mogelijk aan het realiseren van toegankelijke spoorvervoer wordt bijgedragen.
Zie voor de toegankelijkheid van het NS-vervoer voor reizigers met een functiebeperking ook artikel 18, derde lid.
Het vijfde lid bepaalt dat NS samen met de infrastructuurbeheerder een financieel dekkend stappenplan moet opstellen en dit stappenplan uitvoert. Uiteraard heeft de verplichting tot uitvoering van dit stappenplan betrekking op de onderdelen van dit uitgewerkte plan gedurende de looptijd van deze concessie. Daarom zal in dit plan concreet uitgewerkt moeten worden welke stappen gezet moeten worden tot 2015 en globaler welke stappen gezet moeten worden tussen 2015 en 2030.
Zowel de infrastructuurbeheerder als NS moeten maatregelen treffen om de toegankelijkheid te verbeteren. In een aantal gevallen is dit effectiever als dit in onderlinge samenwerking gebeurt. Daarom bevat het stappenplan – naast de maatregelen die NS en ProRail afzonderlijk nemen - in ieder geval maatregelen op de volgende raakvlakken:

- *Perronhoogte in relatie tot treinvloerhoogte*
- *Spleet tussen perron en trein*
- *ET/BTS (electronic ticketing/beheerst toegangsysteem)*
- *Reisinformatie in de transfer*

Artikel 11: Fietsenstallingen
Veel reizigers reizen met de fiets van of naar het station. Voor deze groep reizigers is het van belang dat ze hun fiets veilig kunnen stallen. Daarom is in deze concessie een verplichting voor NS opgenomen om uiterlijk in 2010 de openstelling van alle bewaakte/beveiligde fietsenstallingen te relateren aan het vertrek en de aankomst van de eerste respectievelijk laatste trein.
In het tweede lid is de verplichting voor NS opgenomen om samen met ProRail een financieel dekkend stappenplan op te stellen dat gericht is om uiterlijk in 2010 stallingsfaciliteiten te hebben conform het bepaalde in het eerste lid.. Dit plan wordt opgesteld in samenhang met het renovatieprogramma Ruimte voor de Fiets dat door ProRail wordt uitgevoerd in opdracht van de minister.
In het derde lid is de verplichting voor NS opgenomen om de openingstijden van de bewaakte fietsenstallingen, waar NS zeggenschap over heeft, in stand te houden zoals die golden op 1 juli 2000, conform motie Gerkens (Kamerstukken 2003-2004, 29 200 XII, nr. 141)
Het vierde lid regelt dat de minister op verzoek van NS ontheffing van het eerste lid kan verlenen. Ontheffing is bijvoorbeeld mogelijk als in plaats van een bewaakte fietsenstalling een voor de reiziger goed alternatief kan worden aangeboden, bijvoorbeeld fietskluizen. Tevens is ontheffing mogelijk als het stappenplan bedoeld in het tweede lid niet conform planning door NS gerealiseerd kan worden als gevolg van doen of nalaten van derden, zoals ProRail.

Artikel 12: [vervallen. Is opgenomen in artikel 27]

Artikel 13: Dienstregeling
Zowel voor de minister als voor de reiziger is de dienstregeling de belangrijkste omschrijving van het treinproduct. Over de dienstregeling moet duidelijkheid en zekerheid bestaan. Daarom stelt NS de dienstregeling één keer per jaar vast. De dienstregeling dient te voldoen aan artikel 14 van deze

concessie; de minister moet dit vooraf kunnen toetsen op basis van een rapportage van NS. Dit vloeit voort uit de systematiek van de concessie, immers de omvang van het aangeboden vervoer wordt uiteindelijk vastgelegd in de dienstregeling. De termijn van twee maanden voor toezending van de dienstregeling en rapportage(eerste lid) is gekozen om de minister voldoende tijd te geven om te beoordelen of de dienstregeling voldoet aan artikel 14.
Dagelijks wordt er om diverse redenen niet gereden conform de geplande dienstregeling. Het is de vraag wanneer er sprake is van (niet-structurele) afwijkingen van de bestaande dienstregeling en wanneer van een gewijzigde dienstregeling. De spoorsector werkt met een zogenaamd dagplan. Dagplannen zijn afwijkingen van de dienstregeling en worden maximaal 36 uur voorafgaand aan de uitvoering opgesteld. Dit zijn geen structurele afwijkingen van de dienstregeling die nopen tot een wijziging van de bestaande dienstregeling. De structurele afwijkingen van de dienstregeling moeten voldoen aan artikel 14 en dienen vooraf tijdig en voorzien van een onderbouwing aan de minister te worden medegedeeld (artikel 13, tweede lid). Bij deze tussentijdse wijziging van de dienstregeling is de termijn van twee maanden voor toezending van de dienstregeling vervangen door tijdige toezending omdat de termijn van twee maanden dan te lang zou kunnen zijn. Ook deze tussentijdse wijziging dient voorafgaand aan de vaststelling voor advies aan de consumentenorganisaties te worden voorgelegd (artikel 31 van de wet). De bekendmaking van de dienstregeling kan plaatsvinden via o.a. een landelijk persbericht, dagbladen, de internetsite van NS, op stations en door middel van het uitgeven van een spoorboekje.

Artikel 14: Minimale bediening van stations
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. Er wordt hierbij verwezen naar de bijlagen A en B van deze concessie. Het doel hiervan is om een ondergrens aan te geven voor de dienstregeling. Het aangeboden vervoer door NS moet echter ook bijdragen aan de bereikbaarheid van de grote steden in met name de spits. Dit gaat verder dan de vereisten van artikel 14; zie artikel 9 lid 1.
De minimale bediening van de stations in dit artikel sluit aan bij het Besluit capaciteitsverdeling hoofdspoorweginfrastructuur. Daarin zijn minimale niveaus van capaciteit voor goederen- en personenvervoer vastgesteld.
In het derde lid van dit artikel is de mogelijkheid geopend voor de minister om op verzoek van NS ontheffing te verlenen van de minimale bediening van de stations, bijvoorbeeld in het weekend. Een verzoek om ontheffing gaat vergezeld van een advies van consumentenorganisaties. Het verzoek wordt onder meer getoetst aan de in artikel 6 beschreven zorgplicht en aan de onder a tot en met d opgenomen criteria. Ontheffing is ook mogelijk wanneer het handelen van de infrastructuurbeheerder het onmogelijk maakt voor NS om te kunnen voldoen aan de verplichtingen voortvloeiend uit het eerste lid. Bijvoorbeeld bij de invoering van een onderhoudsrooster door de infrastructuurbeheerder. NS kan binnen dit kader met ProRail in een kaderovereenkomst als bedoeld in artikel 60 van de Spoorwegwet, een meerjarige regeling overeenkomen voor haar ‘gewettigde commerciële behoeften’ (‘legitimate commercial needs’, artikel 17, eerste lid, van richtlijn 2001/14/EG), indien en voor zover deze van het publiek belang afwijken. Dit speelt bijvoorbeeld een rol wanneer NS voorstelt om wél een (verliesgevende) stoptrein, die tot het in dit artikel bepaalde minimale niveau behoort, te schrappen maar níet een (winstgevende) intercity die wordt gereden bovenop het in dit artikel bepaalde minimale niveau. Bij de afweging rondom het ontheffingsverzoek zullen de maatschappelijke belangen meegewogen worden. De minister kan aan een ontheffing voorschriften verbinden en hij kan een ontheffing onder beperkingen verlenen. Een onder beperkingen verleende ontheffing is hetzelfde als een gedeeltelijke ontheffing, bijvoorbeeld een ontheffing voor een specifiek station of voor een beperkte tijdsduur.
Tegen het besluit van de minister om al dan niet ontheffing te verlenen staat voor een belanghebbende bezwaar en beroep open.

Als voor de sluiting van een station wijziging van bijlage A nodig is, zal de wenselijkheid van een dergelijke wijziging door de minister 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 reiziger heeft voor alternatieve vormen van openbaar vervoer, het verlies aan reistijd voor andere reizigers op het traject. Alsdan kan de minister bijlage A aanpassen. NS kan ook zelf bij de minister een verzoek indienen om de lijst van te bedienen stations aan te passen. Een verzoek van

NS zal beoordeeld worden op basis van de criteria zoals hier genoemd. Wijziging van bijlage A is een wijziging van de concessie, waarop artikel 29a van de wet van toepassing is. Tegen het besluit van de minister om de bijlage al dan niet te wijzigen, staat voor een belanghebbende bezwaar en beroep open.

Artikel 15: Reisinformatie over andere vervoerders
De bedoeling van dit artikel is dat de reiziger over voldoende informatie beschikt over de treinenloop van andere vervoerders en over ernstige vertragingen of calamiteiten.

Artikel 16: Jaarlijkse tariefwijziging
Artikel 32, tweede lid, onder d, van de wet bepaalt dat aan een concessie in elk geval voorschriften worden verbonden ten aanzien van de tarieven. Het doel van de voorschriften in deze concessie is de reizigers die zijn aangewezen op de trein te beschermen tegen te grote tariefstijgingen door NS. De toegestane tariefstijging wordt beperkt voor de kaartsoorten waarvan wordt aangenomen dat vooral de reizigers zonder vervoersalternatief ze gebruiken. Het gaat hierbij onder meer om de tweede klas abonnementen, waaronder ook de jeugdmaandabonnementen vallen. Voor de overige kaartsoorten is NS vrij om de tarieven te bepalen.
Het tweede lid, onderdeel a, regelt dat NS de tarieven voor de kaartsoorten in het eerste lid in ieder geval mag laten stijgen met de inflatie en derhalve de consumentenprijsindex (CPI) mag doorberekenen in haar tarieven. Onderdeel b van dit lid regelt dat NS BTW-verhogingen mag doorberekenen en BTW-verlagingen moet doorberekenen, voorzover niet reeds verdisconteerd in CPI.
Ingevolge het tweede lid, onderdeel c, in samenhang met het derde en vierde lid, is het NS toegestaan om de stijging van de gebruiksvergoeding ten opzichte van het vorige kalenderjaar, uitsluitend voorzover deze stijging het gevolg is van de verhoging van de gebruikvergoedingstarieven (gecorrigeerd voor CPI), door te berekenen in de tarieven. Stijging van de gebruiksvergoeding als gevolg van dat NS meer treinkilometers rijdt mag niet doorberekend worden aan de reiziger. Prestatieregelingen en overige mogelijke heffingen (zoals schaarsteheffing, milieuheffing, reserveringsheffing, etc.) die bedoeld zijn als prikkels voor vervoerders om tot optimaal gebruik van de infrastructuur te komen kunnen niet worden doorberekend in de tarieven.
Doorberekening in de tarieven mag NS zodanig doen dat de vervoersopbrengsten met hetzelfde bedrag stijgen, rekening houdend met het verwachte reizigersvolume zonder deze stijging (de autonome reizigersontwikkeling) en de vraaguitval. De verwachte ontwikkeling van de totale gebruiksvergoeding die NS aan ProRail moet betalen voor het treinverkeer over het hoofdrailnet, op basis van de huidige inzichten, is weergegeven in de volgende tabel.

Jaar		2005	2006	2007
Verwachte ontwikkeling van de gebruiksvergoeding HRN tov voorgaande jaar (mln. Euro)		+21	+12	+12

Op basis van de huidige inzichten op het gebied van o.a. groei en prijselasticiteiten betekent dit voor de tarieven een gemiddelde jaarlijkse stijging van maximaal een kleine 2 procentpunt boven de in het tweede lid, onder a, genoemde CPI. Het is aan de beheerder om binnen de grenzen van de wet- en regelgeving invulling te geven aan de gebruiksvergoeding. Als dit leidt tot wijzigingen van de gebruiksvergoeding kan dit ook leiden tot wijziging van deze stijging.

In het derde lid is bepaald dat 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. Hiermee krijgt NS de mogelijkheid om doorberekening in de tarieven van de stijging van de gebruiksvergoeding over meerdere jaren uit te smeren om zodoende de stijging van de tarieven voor de reiziger gelijkmatiger te laten plaatsvinden.

Het vierde lid verplicht NS om een daling van de gebruiksvergoeding als gevolg van een daling van de gebruiksvergoedingstarieven in mindering te brengen op de tarieven.

Het vijfde lid regelt de differentiatieruimte die NS heeft binnen de grenzen van het tweede lid. Het betreft hier een differentiatiebepaling in lijn met OCII. NS doet onderzoek naar een beter differentiatiesysteem. Met dit systeem moet een (betere) tariefsdifferentiatie naar onder andere tijd, plaats en traject mogelijk gemaakt worden. Doel hierbij is om een hogere bezettingsgraad en

kostendekkingsgraad van de trein te realiseren door de prijs van het vervoer beter in lijn te brengen met de betalingsbereidheid van reizigers en met de werkelijke kosten van specifieke trajecten. Door deze systematiek kunnen er verschillen in prijs tussen klantengroepen ontstaan, onder andere afhankelijk van het tijdstip van reizen en het traject waarop gereisd wordt. Tariefsdifferentiatie is altijd een combinatie van hogere tarieven en lagere tarieven. Een nieuw differentiatiesysteem mag per saldo niet leiden tot een daling van het aantal reizigers, met name in het spits. Bij de invoering dient sprake te zijn van een stapsgewijze ingroei naar de gewenste situatie.
NS denkt op dit moment aan een systeem waarbij het opstaptarief en de prijs per tariefeenheid aan een maximum worden gebonden. Een nieuw differentiatiesysteem kan - na overeenstemming tussen de minister en NS - leiden tot aanpassing van bepalingen in dit artikel, welke alsdan voor advies aan consumentenorganisaties zullen worden voorgelegd.
Het zesde lid bepaalt uitdrukkelijk dat het NS toegestaan is slechts één keer per kalenderjaar aan te kondigen met welke tariefswijzigingen de reiziger rekening moet houden. Dit kan een eenmalige wijziging van de tarieven zijn, of meerdere wijzigingen op verschillende momenten. Voor de reiziger moet op enig moment duidelijk zijn welke wijzigingen hij gedurende een kalenderjaar kan verwachten.

Het zevende lid bepaalt dat de minister de tarievenbepalingen kan wijzigen voor de periode vanaf 1 januari 2008. Dit in samenhang met de vaststelling van de concessieprijs en de daarmee samenhangende evaluatie van de concessie, bedoeld in artikel 3, tweede lid, en 30, tweede lid. Of het NS dan toegestaan is een extra percentage boven op de inflatie door te berekenen in de tarieven én hoe hoog dit percentage dan moet zijn, is onder meer afhankelijk van de door NS vanaf 1 januari 2008 verschuldigde concessieprijs.

Artikel 17: Eenmalige tariefwijziging (LOCOV-overeenkomst)
Dit artikel regelt eenmalig de extra tariefsverhoging in geval van een verbetering van de punctualiteit, zoals in 2003 overeengekomen tussen NSR en de consumentenorganisaties Rover en de Consumentenbond, als schikking voor de toen lopende rechtszaak. Het hier niet opnemen in de concessie zou de gemaakte contractuele afspraak tussen deze partijen onmogelijk maken. Daarom is hier voor een *eenmalige* uitzondering op de tariefsbepalingen gekozen.
De bedoeling van lid 4 is dat de minister voldoende tijd moet hebben om de door NS aangekondigde tariefswijziging te kunnen beoordelen. Aangezien NS het behalen van de genoemde punctualiteit ruim van tevoren ziet aankomen, biedt dit lid haar de ruimte om - voordat de vereiste punctualiteit daadwerkelijk bereikt is - minimaal drie maanden van tevoren met deugdelijke motivering, de tariefswijziging bij de minister aan te kondigen.

Artikel 18: Modellen van vervoerbewijzen en vervoervoorwaarden
Artikel 32, tweede lid, onder d, van de wet stelt dat aan een concessie in elk geval voorschriften worden verbonden ten aanzien van de modellen van vervoerbewijzen en de vervoervoorwaarden waartegen het openbaar vervoer wordt verricht.
De minister laat het aan NS over om te bepalen hoe de vervoerbewijzen er precies uitzien.
De vervoervoorwaarden zijn voor de reizigers van groot belang. Deze worden echter reeds tussen producenten en consumenten besproken in de Commissie voor Consumentenaangelegenheden van de SER. De vervoervoorwaarden worden voor advies voorgelegd aan de consumentenorganisaties.
In het tweede lid van dit artikel is voor NS de verplichting opgenomen om in haar vervoervoorwaarden een voor de reiziger redelijke compensatieregeling op te nemen. Een compensatieregeling is een financiële prikkel voor NS om de punctualiteit te verbeteren. In Overgangscontract II was ook een compensatieregeling voor vertraging opgenomen. Deze wordt beschouwd als een voorbeeld van een redelijke compensatieregeling als bedoeld in het tweede lid. 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 vervoervoorwaarden van NS gehandhaafd te blijven.
Op de compensatieregeling is op grond van artikel 33 van het Besluit personenvervoer 2000 het adviesrecht van consumentenorganisaties van toepassing. Het belang van een compensatieregeling voor de reizigers wordt daarmee nogmaals benadrukt. Vanwege al deze waarborgen worden er in deze concessie geen nadere eisen gesteld, behalve dan op te nemen dat de compensatieregeling die NS opneemt in haar vervoervoorwaarden voor de reiziger redelijk dient te zijn.

Het derde lid regelt, in aanvulling op artikel 45, eerste lid, aanhef en onder b, van het Besluit personenvervoer 2000,[1] dat een begeleider van een reiziger met een functiebeperking gratis met deze reiziger kan meereizen. Hiervoor is een indicatie nodig. NS verricht tot op heden op basis van een ministerieel besluit uit 1988 deze indicatiestelling. NS heeft te kennen gegeven deze indicatiestellingsfunctie niet te willen continueren, gezien de relatie met ander OV-modaliteiten en vervoerders. Dit dient echter te worden geregeld via een aanpassing van het genoemde ministerieel besluit. Derhalve zal in onderling overleg worden bezien op welke wijze hier invulling aan kan worden gegeven. Het gaat hierbij dan ook niet om een herbevestiging van de indicatiestellingstaak van NS.
Het vierde lid bepaalt dat NS een propositie (regeling) voor senioren heeft met ten minste een substantiële kortingsregeling voor reizen buiten de spitsuren. Dit kan in de vorm van een aparte kaart zijn of als propositie verbonden aan de toekomstige chipkaart. De exacte invulling van de propositie voor senioren wordt door NS ingevuld. Dit kan een combinatie van voordelen zijn gericht op de specifieke doelgroep senioren.

Artikel 19: Kaartintegratie en verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen
Ingevolge artikel 32a van de wet zijn voorschriften in de concessie opgenomen tot regeling van de integratie van vervoerbewijzen in het openbaar vervoer. NS onderkent het belang voor de reizigers van kaartintegratie in het openbaar vervoer in het algemeen en in het spoorvervoer in Nederland in het bijzonder.
Het doel van kaartintegratie is te bewerkstelligen dat de reiziger vóór vertrek de kaart(en) kan kopen die hij voor zijn gehele reis nodig heeft en niet onderweg opnieuw een kaartje hoeft te kopen, daarvoor is integratie tussen verschillende vervoerders en vervoersystemen noodzakelijk. In de praktijk bestaat er tot op heden vooral integratie tussen spoorvervoerders. Het stads- en streekvervoer kent een ander tariefsysteem dan het spoor. Integratie van beide systemen is nog niet goed mogelijk zolang er geen chipkaart OV (elektronisch vervoerbewijs) is.
Waar per 1 januari 2004 kaartintegratie tussen spoorvervoerders en de verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen bestaat, heeft NS de verplichting om deze te handhaven, zoals in de vervoersgebieden van Syntus en NoordNed (eerste lid). Het gaat hierbij tevens om de gebieden waarin het in Overgangscontract II benoemde Nationaal Tariefsysteem (NTS) geldig is op de trein. Bijna al het spoorvervoer in Nederland wordt verricht door NS. Daarom is het kaartsysteem van NS als uitgangspunt genomen voor kaartintegratie. NS werkt eraan mee dat andere spoorvervoerders NS-kaartjes verkopen voor doorgaande reizen. Bij de overdracht van de bevoegdheden over regionaal spoorvervoer aan decentrale overheden heeft de minister hen verplicht mee te werken aan kaartintegratie door NS-kaartjes te accepteren.
In het tweede lid is geregeld dat NS op verzoek van regionale treinvervoerders de kaartintegratie verbreedt. Indien deze verbreding van kaartintegratie een technische aanpassing van kaartautomaatsystemen noodzakelijk maakt dan mag NS hiervoor een redelijke vergoeding vragen aan de betreffende regionale vervoerder.
Met een chipkaart is de integratie van vervoerbewijzen in het gehele openbaar vervoer technisch mogelijk. Vanuit het mobiliteitsbeleid bezien is deze integratie ook wenselijk. Het is dan dus niet langer gewenst de integratie van vervoerbewijzen te beperken tot de trein.
Het vijfde lid regelt dat de resultaatsverplichting ten aanzien van het verbreden en behouden van kaartintegratie wordt omgezet in een inspanningverplichting voor de trajecten waarop een elektronische vervoerbewijs wordt geïntroduceerd. Het is belangrijk dat NS een implementatietraject vormgeeft waarmee de overstap van de huidige situatie naar het elektronische vervoerbewijs op een - voor de reiziger - goede wijze plaatsvindt waarbij wordt gestreefd naar een zo kort mogelijke periode waarin meerdere kaartsystemen naast elkaar bestaan. Over dit implementatietraject treedt NS met de concessieverlener in overleg.
Ook de verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen in het openbaar vervoer is van belang voor reizigers. Bij de verkrijgbaarheid van kaarten gaat het erom dat de reiziger bestaande kaartsoorten nog steeds zonder problemen kan kopen. Het gaat daarbij om de kaartsoorten enkele reis, retour en 5-retour (tweede klasse, vol tarief) en de abonnementen die per 1 januari 2004 door NSR werden verkocht. Omdat het onwenselijk wordt geacht dat NS drempels opwerpt voor de verkoop van kaarten die NS

[1] "Het verbod, bedoeld in artikel 70, eerste lid, van de wet is niet van toepassing op: (…) één persoon van ten minste twaalf jaar oud en één hond die een persoon begeleidt die is voorzien van een legitimatiebewijs voor gehandicapten".

om wat voor reden ook niet interessant (meer) vindt, is in deze concessie ook een voorschrift opgenomen over de verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen (vierde lid).

Artikel 20: Elektronisch vervoerbewijs
Dit artikel strekt ertoe uitvoering te geven aan de artikelen 32 en 32a van de wet. De ontwikkeling en invoering van een elektronisch vervoerbewijs voor het gehele openbaar vervoer heeft zowel voor de reiziger als voor de vervoerder en de concessieverleners belangrijke voordelen en is een optimaal middel om kaartintegratie te bewerkstelligen.
Het artikel is zodanig ingericht dat NS ertoe wordt bewogen om samen met andere vervoerders een systeem te ontwikkelen dat geschikt is voor alle modaliteiten. Het is de bedoeling dat alle Nederlandse concessieverleners soortgelijke bepalingen ook in de andere concessies opnemen opdat ook andere vervoerders gehouden zijn aan de ontwikkeling en invoering van een elektronisch vervoerbewijs mee te werken.
Op grond van het eerste lid is NS gehouden om samen met Connexxion, GVB Amsterdam, RET en HTM een systeem voor een elektronisch vervoerbewijs (chipkaart) te ontwikkelen en uiterlijk in 2008 in te voeren. Sinds 2001 ontwikkelt NS samen met deze bedrijven zo'n systeem voor het Nederlandse openbaar vervoer. Omdat het op dit moment niet mogelijk is om vast te stellen aan welke eisen het systeem moet voldoen om het geschikt te laten zijn voor het hele openbaar vervoer, is ervoor gekozen om NS het systeem in overeenstemming met andere openbaar vervoerbedrijven te laten ontwikkelen. Het is mogelijk dat andere openbaar vervoerbedrijven zich hierbij aansluiten (derde lid). Met deze andere openbaar vervoerbedrijven voert NS zoveel mogelijk overleg over de ontwikkeling en invoering van het elektronisch kaartsysteem (tweede lid). Om uiteindelijk tot een goede nationale invoering te kunnen komen zal NS immers over een aantal zaken moeten overleggen en afspraken moeten maken met de overige vervoerders, onder andere over de kaartuitgifte, het beheer van de backoffice en gelijke rechten en plichten van alle huidige en toekomstige vervoerders.
In het vijfde lid zijn de voorwaarden opgenomen waaraan zowel een in het genoemde samenwerkingsverband te ontwikkelen en te implementeren chipkaartsysteem als een eventueel door NS zelf te ontwikkelen en te implementeren chipkaartsysteem dient te voldoen. In de eerste plaats moet het voor andere vervoerbedrijven mogelijk zijn zich tegen redelijke voorwaarden bij het systeem aan te sluiten. NS moet het mogelijk maken voor reizigers om met het elektronisch vervoerbewijs met het hele NS-vervoer te kunnen reizen. Het uiteindelijke doel is dat de reiziger met één vervoerbewijs door de hele OV-keten kan reizen.
Als referentie voor 'redelijke voorwaarden', zoals vermeld in sub c, kunnen de voorwaarden dienen zoals die op dit moment zijn opgenomen in het Overgangscontract en in de huidige vervoervoorwaarden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan verkrijgbaarheid van het vervoerbewijs, betaalbaarheid en een restitutieregeling.
In het kader van de ontwikkeling en de invoering van een elektronisch vervoerbewijs heeft NS gemeld het systeem te zullen beproeven op de lijn Rotterdam-Hoek van Holland. NS zal het elektronisch vervoerbewijs invoeren als de proef succesvol is verlopen, zowel functioneel als naar het oordeel van de reizigers, concessieverlener en concessiehouder. De toetsingscriteria voor de beoordeling van het succes van de proef moeten nog ontwikkeld worden door NS. Het is essentieel dat dit in overleg met de consumentenorganisaties en de overige vervoerders gebeurt.
Voor ontwikkeling en invoering van een elektronisch vervoerbewijs dat geschikt is voor het hele openbaar vervoer is NS afhankelijk van de medewerking van de overige openbaar vervoerbedrijven.
Dit artikel wordt in 2007 geëvalueerd als onderdeel van de evaluatie van de hele concessie. Indien voldaan is aan de verplichtingen uit dit artikel, kan het artikel vervallen en/of vervangen worden door een nieuw artikel. Indien beide partijen het wenselijk vinden dit artikel eerder te evalueren, zal dit in onderling overleg gebeuren.

Artikel 21: Informatie aan de concessieverlener
Dit artikel geeft uitvoering aan artikel 32, tweede lid, aanhef en onder c, van de wet, waarin is bepaald dat aan een concessie in ieder geval voorschriften worden verbonden ten aanzien van het verstrekken van informatie aan de concessieverlener ten behoeve van de controle op de uitvoering van de concessie. Artikel 21 van de concessie geldt náást, dus in aanvulling op de toezichthoudende bevoegdheden van de door de minister krachtens artikel 87, eerste lid, van de wet aangewezen personen. Die personen zijn 'toezichthouder' als bedoeld in artikel 5:11 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), en beschikken daarmee over de bevoegdheden van de artikelen 5:15, 5:16, 5:17 en 5:19 Awb (betreden van plaatsen, vorderen van inlichtingen, inzage van gegevens en bescheiden,

en onderzoek van vervoermiddelen). Uit art. 5:20 Awb volgt dat de NS verplicht is aan een toezichthouder binnen de door hem gestelde redelijke termijn alle medewerking te verlenen die deze redelijkerwijs kan vorderen bij de uitoefening van zijn bevoegdheden. Uit artikel 97 van de Wet personenvervoer 2000 volgt dat indien de toezichthouder van oordeel is dat de NS onvoldoende medewerking verleent, de toezichthouder bevoegd is om zo nodig met behulp van de sterke arm de nodige maatregelen te treffen. Weigering van medewerking is bovendien strafbaar ingevolge art. 184 Wetboek van Strafrecht.
Art. 5:13 Awb bepaalt dat een toezichthouder van zijn bevoegdheden slechts gebruikmaakt voorzover dat redelijkerwijs voor de vervulling van zijn taak nodig is. De meerwaarde van artikel 21 van de concessie is er dan ook met name in gelegen dat wordt geregeld welke informatie de NS in elk geval, en deels periodiek en ongevraagd, aan de minister moet verstrekken: de periodieke rapportages, bedoeld in het vierde lid, de periodieke informatieverstrekking, bedoeld in het vijfde lid, en de audit-verplichting, bedoeld in het negende lid.
De door NS verstrekte informatie moet uiteraard volledig, betrouwbaar en juist zijn. NS is vrij om te bepalen hoe zij dit aantoont. Dit zou eventueel kunnen door middel van een accountantsverklaring.
In het informatieprofiel, opgenomen in bijlage C, wordt aangegeven welke informatie in elk geval verstrekt dient te worden. Hierbij worden tevens voorwaarden (kwaliteitseisen) waaraan de te verstrekken informatie dient te voldoen aangegeven. Het tweede lid van dit artikel maakt nog eens expliciet dat ook zakelijke gegevens en bescheiden door de minister opgevraagd kunnen worden. Bij de uitleg van zakelijke gegevens wordt aangesloten bij de uitleg hiervan in artikel 5:17 Algemene wet bestuursrecht. Onder zakelijke gegevens moet worden verstaan alle gegevens (hardcopy en digitaal) die gebruikt worden ten dienste van het maatschappelijk verkeer. Uit de jurisprudentie bij dit artikel blijkt dat "zakelijke gegevens en bescheiden" ruim geïnterpreteerd moet worden. Concreet kan bij zakelijke gegevens en bescheiden bijvoorbeeld gedacht worden aan informatie over de opbouw van kosten die gemoeid zijn bij het uitvoeren van extra treindiensten door NS, maar ook gegevens over de opbouw van kosten die van invloed zijn op de bedrijfsvoering van NS. Hier wordt nog ten overvloede opgemerkt dat ook op het opvragen van informatie de algemene beginselen van behoorlijk bestuur van toepassing zijn.

Uit artikel 96 van de Spoorwegwet volgt dat NS verplicht is om de minister alle bij de NS berustende gevevens te verstrekken en inzage te geven van boeken en bescheiden die betrekking hebben op het gebruik van spoorwegen en het vervoer daarover, voorzover de minister dat redelijkerwijs voor de vervulling van zijn taak nodig heeft. Voorzover nodig vult het derde lid die bepaling aan.

Artikel 22: Financiële verantwoording
Dit artikel geeft uitvoering aan artikel 32, tweede lid, onder e, van de wet, waarin is bepaald dat aan een concessie in ieder geval voorschriften worden verbonden ten aanzien van het opstellen van een financiële verantwoording van het uitvoeren van de concessie, welke verantwoording gescheiden dient te zijn van die voor andere activiteiten.
NS richt haar administratieve systeem de komende jaren opnieuw in. Daarom is in dit artikel een onderscheid gemaakt tussen de periode vóór en na herinrichting, te weten 1 januari 2007. Als eerste is dit zichtbaar in het eerste lid. Daarin is aangegeven dat de hoofdregel is dat NS jaarlijks vóór 1 april een financiële verantwoording opstelt. In de periode tot 1 januari 2007 dient de verantwoording in ieder geval voor 1 juni in het bezit te zijn van de minister.
Aan de financiële verantwoording en administratie zijn in het tweede lid regels gesteld. Vanwege de herinrichting van het administratieve systeem van NS is in de onderdelen c en d van het tweede lid verwoord dat het NS is toegestaan in de periode tot 1 januari 2007 de verantwoording te baseren op vooraf geplande (begrote) opbrengsten en kosten tussen concessieactiviteiten en niet-concessieactiviteiten. Uit de begrote verhoudingen ontstaan toedelingssleutels die mogen worden gehanteerd bij de verantwoording. Na 1 januari 2007 dient de verantwoording plaats te hebben op basis van gerealiseerde opbrengsten en kosten. In de periode tot 2007 spant NS zich in al met realisatiegegevens te werken. NS informeert de minister op gestructureerde wijze de vorderingen en het oplossen van problemen. Voor het concrete gebruik van de toedelingssleutels en de regels daaromtrent wordt verwezen naar het in bijlage C opgenomen informatieprofiel en het controleprotocol. In dit laatste worden nadere richtlijnen voor en ten behoeve van de door minister gewenste accountantscontrole gegeven.

Artikel 23: Benchmark
Dit artikel schrijft voor dat NS eens per drie jaar een benchmark moet uitvoeren naar de onderwerpen waarvoor NS een zorgplicht heeft, een analyse van de beschikbare historische gegevens over de onderwerpen uit de zorgplicht en de arbeids -en kapitaalproductiviteitsontwikkeling. Het onderzoek naar de productiviteitsontwikkeling geeft inzicht in de efficiency van NS. Bij de analyse van de historische gegevens moet bijvoorbeeld gedacht worden aan de punctualiteitcijfers van de afgelopen 10 jaar of bij dit soort ondernemingen passende inflatie-index. Het vergelijkend onderzoek wordt 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 heeft ook de vrijheid om eventueel een buitenlandse spoorwegonderneming te kiezen. 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, gegeven deze concessieverplichting, te leveren.
NS brengt van de uitgevoerde benchmark een schriftelijk verslag uit aan de minister. Dit schriftelijk verslag dient zo spoedig mogelijk na afronding van de benchmark aan de minister te worden gezonden.

Artikel 24: Consumentenorganisaties
Conform artikel 32 lid 2 sub b van de wet bevat dit artikel onderwerpen waarover aan de consumentenorganisaties advies moet worden gevraagd en waarover zij geïnformeerd dienen te worden en de wijze (schriftelijke rapportage) waarop dit gebeurt. Wet en Besluit personenvervoer 2000 wijzen geen specifieke organisaties aan. In de concessie is daarom bepaald dat het advies moet worden gevraagd aan de consumentenorganisaties die vertegenwoordigd zijn in het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (Locov). In artikel 31 van de wet is het adviesrecht van de consumentenorganisaties vastgelegd. Tevens is daarin opgenomen over welke onderwerpen ten minste advies dient te worden gevraagd.

Artikel 25: Onderzoek naar klantoordelen
Dit artikel bepaalt dat NS de klantoordelen meet op de onderwerpen waarvoor zij een zorgplicht heeft. Het meten van de klantoordelen verricht NS ten minste iedere drie maanden in samenwerking met de consumentenorganisaties. De resultaten van dit onderzoek dienen ook iedere drie maanden openbaar gemaakt te worden.

Artikel 26: Overleg met decentrale overheden
Kaderwetgebieden en provincies in de zin van artikel 20 van de wet hebben belang bij een adequate ontwikkeling van het openbaar spoorvervoer op het hoofdrailnet in hun gebied. Het overleg zal voornamelijk gaan over de bediening van de stations en de kwaliteit van het aangeboden vervoer. NS is op grond van dit voorschrift verplicht om met deze overheden overleg te hebben en te bezien of de uitkomsten van het overleg binnen het kader van deze concessie gerealiseerd kunnen worden. Is dit het geval dan heeft dit zijn vertaling in het dienstenaanbod van NS in het vervoerplan en/of dienstregeling. NS dient overeenkomstig artikel 8 onderdeel a een weergave van de resultaten van het overleg te geven in het vervoerplan. Zie hiervoor de toelichting bij dat artikel.

Artikel 27: Migratie naar output- en outcomesturing
De gedachte achter het eerste lid is dat NS uiterlijk op 1 januari 2008 in staat moet zijn om aangestuurd te worden op basis van output en outcome. Output- en outcomesturing is een systeem dat zich vooral richt op de resultaten, die uitgedrukt worden in een beperkt aantal criteria en daaraan gekoppelde grenswaarden.

Ten aanzien van **de te leveren prestaties**, kan er in de ingroeifase sprake zijn van twee situaties. Ten eerste de situatie waarin NS in staat is grenswaarden bij prestatie-indicatoren te hanteren. In het jaarlijkse plan – waarop de minister een instemmingsbevoegdheid heeft – wordt de grenswaarde, de te behalen kwantitatieve norm, vastgelegd. NS heeft een resultaatsverplichting op het behalen van de grenswaarden (kwantitatieve normen).
Ten tweede de situatie waarin NS de bedrijfsprocessen nog onvoldoende ingericht heeft op het met zekerheid behalen van grenswaarden, behorende bij de in de concessies voorgeschreven prestatie-indicatoren. In dat geval moeten in het vervoerplan niet alleen richtwaarden (streefcijfers) gehanteerd

worden, maar móet NS tevens in de jaarlijkse plannen beschrijven welke maatregelen ze treft om die streefcijfers te realiseren. NS heeft een resultaatsverplichting voor het uitvoeren van die maatregelen.

Ten aanzien van **de wijze van aansturing** is de komende jaren sprake van een combinatie van sturing op input (richtwaarden en maatregelen) en sturing op output (grenswaarden).
Kortom, in het ene geval wordt afgerekend op het behalen van grenswaarden, in het andere geval op het uitvoeren van maatregelen. De betekenis hiervan is dat de minister in de ingroeifase meer bemoeienis heeft met de bedrijfsvoering dan in de outputfase.

In de concessie wordt vastgelegd dat via de combinatie van sturing op input en (in toenemende mate) sturing op output, zichtbaar en trapsgewijs wordt toegegroeid naar sturing geheel op output op 1 januari 2008. NS zal in de loop van 2006 gereed zijn voor sturing op output ten aanzien van de procentuele beschikbaarheidgarantie van zitplaatsen, het geboden serviceniveau aan reizigers (reinheid en informatievoorziening) en de waarborging van een verantwoorde mate van veiligheid voor reizigers en personeel. Voor punctualiteit is NS afhankelijk van andere partijen, met name de infrabeheerder. Voor deze prestaties zal NS uiterlijk 1 januari 2008 op output worden gestuurd. Voor die prestatie-indicatoren uit het tweede lid, waarvoor NS overgaat op outputsturing, vervalt tegelijkertijd de verplichting om voor dat onderdeel de nadere prestatie-indicatoren uit artikel 28 te hanteren.

Om aan de vier voorwaarden onder a tot en met d van het eerste lid te kunnen voldoen, heeft NS een migratietraject ingezet. Dit migratietraject dient op grond van artikel 29 beschreven te worden in het vervoerplan waarover halfjaarlijks wordt gerapporteerd. Vastlegging van dit ontwikkelproces in de concessie, maakt het mogelijk om transparantie en rapportage af te dwingen en om zonodig als minister in te grijpen indien het ontwikkelproces achter blijft. Uiteraard moet NS de nodige maatregelen nemen. Deze maatregelen dienen in het vervoerplan te worden opgenomen (zie artikel 29, eerste lid, onderdeel b, onder 3°).

<u>Artikel 28: Nadere prestatie-indicatoren</u>
In de ingroeifase dient NS een aantal nader prestatie-indicatoren verplicht te hanteren bij de invulling van de verplichtingen ingevolge artikel 9. Het gaat hier met name om nadere prestatie-indicatoren die nu reeds door NS worden gehanteerd voor de monitoring van de prestaties. Nadat NS heeft voldaan aan de vereisten ten aanzien van outputsturing op basis van de verplichtingen uit artikel 27 eerste lid, staat het NS vanaf het in het tweede en derde lid genoemde tijdstip vrij om, met inachtneming van artikel 9, andere nadere prestatie-indicatoren met daaraan verplicht te verbinden grenswaarden te hanteren, welke vervolgens ter instemming voorgelegd moeten worden aan de minister. Op het in artikel 27, derde en vijfde lid, bedoelde tijdstip vervallen de artikelen 28 en 29.

Een aantal onderwerpen behoeft nadere toelichting:

- *Veiligheid*
  Ingevolge artikel 32, tweede lid, onder h, van de wet dient in de concessie een bepaling te worden opgenomen ten aanzien van het waarborgen van een verantwoorde mate van veiligheid ten behoeve van reizigers en personeel binnen het openbaar vervoer. NS moet hiervoor zorgdragen (artikel 6, onder d, van deze concessie). In het vervoerplan moet NS aangeven hoe de zorgplicht op dit punt op zodanige wijze wordt ingevuld dat de prestaties ten aanzien van het onveiligheidsgevoel en het aantal incidenten zich positief ontwikkelen. Zie ook het Aanvalsplan Sociale Veiligheid (Kamerstukken II 2002/03, 28 642, nr. 1). Hierbij kan gedacht worden aan:
  - inspanningen om meer samenwerkingsverbanden overeen te komen met andere partijen in de veiligheidsketen; tot nu toe blijkt dit het meest effectieve middel te zijn om de sociale veiligheid te verbeteren;
  - in Mobis-verband mee blijven werken aan een landelijk uniform meetsysteem;
  - het verbeteren van de mogelijkheden voor reizigers om incidenten te melden;
  - het bijdragen aan het verbeteren van de mogelijkheden voor reizigers om aangifte te doen;
  - maatregelen treffen ten aanzien van hulpverlening aan slachtoffers van sociale onveiligheid;
  - streven naar het handhaven van de sociale veiligheid overdag op het huidige niveau en verbetering van de sociale veiligheid 's avonds.

  Tevens zet NS in op de verbetering van de kans dat een reiziger in de trein een conducteur treft die een positieve uitstraling kan hebben ten behoeve van de sociale veiligheid. Indien NS in de migratie

naar outputsturing prestatie-indicatoren ontwikkelt of programma's opzet (bijv. Beheerste Toegang Stations, camera's, etc.) waarmee zij kan aantonen dat die een betere invulling van de zorgplicht voor sociale veiligheid zijn, komt de trefkans conducteur als prestatie-indicator te vervallen zodra NS overgaat op outputsturing met betrekking tot de prestatie sociale veiligheid. Er kunnen zich gedurende de looptijd van deze concessie situaties voordoen waarbij NS geen conducteur op elke trein meer heeft en in het kader van de sociale veiligheid andere maatregelen te nemen die doeltreffend zijn. Indien dat het geval is dient NS dit onderbouwd aan te geven in het vervoerplan. De betreffende treindiensten zullen dan niet meer worden meegenomen bij de berekening van de trefkans van een conducteur.

- *Punctualiteit*
  Ingevolge artikel 32 lid 2 sub i dient in de concessie een voorschrift te worden opgenomen over de punctualiteit. In het vervoerplan geeft NS aan welke prestaties zij zal leveren ter verbetering van de punctualiteit. Tevens geeft NS aan hoe zij de punctualiteit zal meten. Voor de aankomstpunctualiteit van de treinen geldt dat zowel binnen de punctualiteit binnen 3 en binnen de 5 minuten grens gemeten moet worden en de minister daarover geïnformeerd moet worden. De 5 minutengrens is van belang in verband met de internationale vergelijkbaarheid. Voor zowel de 3 als de 5 minuten punctualiteit neemt NS prognoses op, teneinde de ontwikkelingen in het kader van de rijksbegroting te kunnen plaatsen. NS kan daarnaast een nieuwe indicator ontwikkelen en toepassen voor de punctualiteit, bijvoorbeeld een indicator waarbij meer rekening wordt gehouden met de vertraging van de reizigers in plaats van de treinen.
  Er is sprake van een uitgevallen trein indien deze trein door een onvoorziene oorzaak niet rijdt terwijl de planning voor de betreffende dag daar wel in voorzag. Er is sprake van een niet gerealiseerde aansluiting als een door de vervoerder vastgestelde combinatie van treinen waarbij in de uitvoering van de dienstregeling de gemeten tijdspanne tussen de aankomst van de ene trein en het vertrek van de andere trein niet voldoet aan een vooraf vastgestelde benodigde tijd voor de overstap.
- *Zitplaatsen*
  Ingevolge artikel 32 lid 2 sub j van de wet dient in de concessie een bepaling te worden opgenomen ten aanzien van een procentuele beschikbaarheidsgarantie van zitplaatsen. Deze bepaling is bij amendement tot stand gekomen. Bij de invulling van dit onderdeel zijn twee overwegingen relevant. Ten eerste heeft het spoorvervoer niet alleen een spits- en een dalperiode (tijdsperiode op de dag), maar ook een spitsrichting (naar een grote stad). Om individuele reizigers op specifieke trajecten en tijdstippen een zitplaatsgarantie te geven zouden ten behoeve van de spits forse investeringen in materieel moeten worden gedaan, die niet terug verdiend kunnen worden omdat dit materieel slechts een zeer beperkt deel van de dag gebruikt zou worden. Ten tweede is het van belang dat de prestatie van NS op eenvoudige en eenduidige wijze meetbaar is. Voorkomen moet worden dat ingewikkelde en dure meetsystemen moeten worden opgezet. Vanwege deze redenen is de zitplaatskans gedefinieerd als de verhouding tussen het aantal zitplaatskilometers en het aantal reizigerskilometers in de spits. NS moet in het vervoerplan aangeven welke prestatie daarop wordt geleverd.
- Serviceniveau op stations en in de trein
  Onder het wettelijke voorschrift in artikel 32 lid 2 sub k “het zowel op stations als in de trein aan reizigers geboden serviceniveau” wordt voor deze concessie verstaan het verstrekken van reisinformatie aan de reizigers en het door NS aanbieden van voldoende schone treinen.
    - Reinheid treinen

  Wat betreft de reinheid van treinen is voor de ingroeifase voorgeschreven dat in het vervoerplan richt- of grenswaarden worden opgenomen (in het geval van richtwaarden met de bijbehorende maatregelen) voor de nadere indicatoren ‘percentage schone treinen’ en ‘klantoordeel schone stations en treinen’. NS beschrijft tevens in het vervoerplan hoe wat dit betreft aan de zorgplicht invulling wordt gegeven (artikel 6, onder g). Reinheid van een deel van de stations (perrons, tunnels, trappen, liften, hellingbanen en loopbruggen,) valt op grond van de Spoorwegwet en de daaruit voortvloeiende beheerconcessie onder de verantwoordelijkheid van ProRail .
    - Reisinformatie

  Het ontvangen van reisinformatie is voor de reiziger van belang, zeker in het geval van ontregelingen van de treindienst. Op grond van haar zorgplicht dient NS prestaties in het vervoerplan op te nemen die gericht zijn op het adequaat informeren van de reizigers. Het kunnen beschikken over voldoende en op een juiste wijze aangeboden informatie omtrent de reis is een wezenlijk onderdeel van een reis per openbaar vervoer. Deze informatie dient daarom te worden

aangeboden op een wijze die leesbaar, verstaanbaar en begrijpbaar is, ook voor mensen met een functiebeperking. NS beschrijft daarom in het vervoerplan tevens welke prestaties zij zal leveren om ervoor te zorgen dat de reisinformatie – in welke vorm dan ook aangeboden - bruikbaar en toegankelijk is voor alle reizigers. NS dient daarbij zoveel mogelijk uit te gaan van de criteria die opgenomen zijn in het Wenkenblad Reisinformatie. Tevens zet NS in op de verbetering van de kans dat een reiziger in de trein en op het station een conducteur of een andere als zodanig herkenbare medewerker van NS treft die informatie kan verschaffen aan de reiziger.

Artikel 29: Vervoerplan

Het vervoerplan bestaat voor een groot deel uit de invulling van de zorgplicht uit artikel 6 en de prestaties uit artikel 9. Gedurende de ingroeifase, tot het moment waarop is overgegaan op output- en outcomesturing, dient het vervoerplan van NS tevens aanvullend de in dit artikel vermeldde elementen te bevatten. Het gaat hier onder andere om een onderbouwing van de keuze voor de grenswaarden of richtwaarden.
Dit artikel bepaalt dat bij een richtwaarde ook één of meer maatregelen in het vervoerplan opgenomen moeten worden, waarvan NS verwacht dat deze maatregelen gericht zijn op het bereiken van de richtwaarde. Ingeval gekozen wordt voor een grenswaarde, is NS aanspreekbaar op het behalen van die grenswaarde. In geval van een richtwaarde wordt in dat geval NS afgerekend op de maatregelen die behoren bij die richtwaarde. NS zal die maatregelen ook moeten uitvoeren. De minister kan bij niet-naleving door NS van de prestaties met waarden en maatregelen uit het vervoerplan overgaan tot inzet van handhavinginstrumenten zoals bijvoorbeeld een last onder dwangsom.
Tot slot is NS gehouden om op basis van dit artikel een uitwerking te geven aan de verplichting uit artikel 27, eerste lid, de zgn. migratiemaatregelen.

Artikel 30: Evaluatie

In 2006 zal er een evaluatie plaatsvinden van de Spoorwegwet en de Concessiewet personenvervoer per trein. Bij deze evaluatie zullen ook de effecten van deze wetten in de praktijk worden betrokken. Naast deze evaluatie zal in 2007 de concessie worden geëvalueerd vanuit een aantal overwegingen. In 2007 komen de Hogesnelheidslijn-Zuid en de Betuweroute in bedrijf. Dat veroorzaakt naar verwachting een verandering in de vervoerstromen en heeft daarmee consequenties voor het vervoer op het hoofdrailnet.

Artikel 31: Managementaanbesteding

Dit artikel heeft tot doel te regelen hoe de continuïteit van het vervoer op het hoofdrailnet kan worden gewaarborgd na beëindiging van deze concessie. Bij beëindiging van de concessie en verlening van een nieuwe concessie zijn er drie opties denkbaar:

1. de opvolgende concessie wordt opnieuw aan de N.V. NS gegund;
2. ten behoeve van de opvolgende concessie wordt een managementaanbesteding gehouden;
3. de opvolgende concessie wordt gegund aan een derde partij en de rechten en plichten ten aanzien van productiemiddelen en de daar bij behorende bedrijfsinformatie worden overgedragen aan die derde partij.

De wetshistorie geeft een duidelijke inkleuring aan de wens van de Tweede Kamer ten aanzien van deze drie verschillende opties. In de tweede nota van wijziging op de Concessiewet personenvervoer per trein zijn de bepalingen over de overgang van productiemiddelen van de oude concessiehouder op de nieuwe concessiehouder geïntroduceerd. Reden hiervoor was dat deze bepalingen nodig zijn om "de continuïteit van het vervoer per trein te garanderen bij het einde van een concessie, ongeacht of de concessie op reguliere wijze eindigt of dat de concessie tussentijds wordt beëindigd." Tijdens de behandeling van de Concessiewet zijn het 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) aanvaard over wat in het spraakgebruik "de zuivere managementaanbesteding" is gaan heten. Het betreft artikel 69b, waarin de wettelijke grondslag wordt gecreëerd voor een specifieke vorm van managementaanbesteding, namelijk de vorm waarin de minister kan bepalen dat de concessie voor het hoofdrailnet wordt uitgevoerd met gebruikmaking van een of meer door onze aan te wijzen rechtspersonen. Tijdens de wetbehandeling is hierover gezegd dat bij de regeling van artikel 43a "de beslissing om de concessie terug te nemen en aan een derde te verlenen impliciet het einde van het staatseigendom van de nationale spoorwegmaatschappij betekent. De aandelen van de NS verliezen dan namelijk hun waarde. De NS heeft geen concessie meer en personeel en materieel worden overgeheveld naar de nieuwe concessiehouder. In die nieuwe concessiehouder heeft de Staat geen

aandelen. Daarmee wordt in feite besloten tot privatisering van het nationale spoorwegbedrijf. Een dergelijke beslissing willen wij niet impliciet nemen."
In dit licht moeten de verschillende opties bij beëindiging van de concessie worden geplaatst.
Voorop staat dat de procedure voor een toekomstige verlening van de concessie voor het hoofdrailnet staat beschreven in de wet (artikel 69c). De minister stelt een beleidsvoornemen tot concessieverlening vast en legt dit voor aan de Tweede Kamer der Staten-Generaal. In dit beleidsvoornemen wordt onder meer de te volgen procedure beschreven.
De Tweede Kamer heeft de voorkeur uitgesproken voor continuering van de concessie aan NS na 2015 of zonodig een vorm van managementaanbesteding. Conform het bovengenoemde amendement-Dijsselbloem/Eurlings dient bij de managementaanbesteding ingevolge artikel 69b de continuïteit voor NS of voor haar aan het HRN gerelateerde dochtervennootschappen gewaarborgd te worden door voortgezette aanwijzing in de zin van artikel 69b van de wet, analoog aan de aanwijzing in artikel 5 van deze concessie.
De minister is voornemens aan die wens tegemoet te komen. De keuze van een specifieke vorm van managementaanbesteding die ook in de praktijk toepasbaar is, vereist nadere studie. Dit is zichtbaar in het tweede lid van dit artikel. NS wordt verplicht mee te werken aan een onderzoek naar toepasbare modellen en aan de uitwerking en implementatie daarvan. Dit onderzoek moet uiterlijk in 2006 afgerond zijn en daaruit moet blijken of managementaanbesteding praktisch uitvoerbaar is. Vervolgens zal hierover besluitvorming plaatsvinden, mede in het kader van de evaluatie van de spoorwetgeving en de motie-Wolfson hierover (Kamerstukken I 2002/03, 27 482 en 27 216, nr. 145f). Tenslotte zal implementatie van de gekozen vorm van managementaanbesteding plaatsvinden. Uiterlijk 1 januari 2008 moet toepassing van de managementaanbesteding mogelijk zijn. Wijzigingen van de concessie als gevolg van de uitwerking en implementatie van de managementaanbesteding behoeven instemming van NS (artikel 29a van de wet).
De term 'managementaanbesteding' is een containerbegrip, waaronder verschillende modellen vallen die in verschillende situaties effectief kunnen worden. Kern van alle modellen is echter dat er geen overdracht van rechten en plichten ten aanzien van productiemiddelen plaats heeft naar de opvolgende concessiehouder. Vanuit die optiek is het eerste lid van dit artikel opgenomen. Dit bepaalt dat artikel 43a van de wet niet van toepassing is. Artikel 43a regelt de overgang van de productiemiddelen naar de opvolgende concessiehouder. Gezien de inzet op de managementaanbesteding - waarbij overgang productiemiddelen naar de opvolgende concessiehouder niet aan de orde is – ligt het niet van toepassing verklaren van dit artikel voor de hand.
NS en ondergetekende hanteren als uitgangspunt bij het onderzoek naar toepasbare modellen van managementaanbesteding dat vormen van managementaanbesteding uitsluitend betrekking zouden moeten hebben op het management van NS, zonder complexe regelingen met betrekking tot aan de concessie voor het hoofdrailnet gerelateerde productiemiddelen.
Mocht in de komende jaren blijken dat de managementaanbesteding niet praktisch uitvoerbaar is, dan zal bij de evaluatie van de wetgeving en de vervoerconcessie bezien moeten worden of de toepassing van aanbesteding mét overgang van personeel en productiemiddelen naar een nieuwe concessiehouder alsnog de voorkeur verdient. Alsdan zal de omschrijving en de waardebepaling van de over te dragen productiemiddelen (artikel 43a) in de concessie moeten worden geregeld. Dit is een wijziging van de concessie en behoeft instemming van NS (artikel 29a van de wet). De concessie voor het hoofdrailnet aan NS is weliswaar tijdelijk van aard, het vervoer op het hoofdrailnet is dat niet. Het vervoer moet ten alle tijden door kunnen gaan. Daarom is in het derde lid bepaald dat de investeringsbeslissingen van NS zodanig zijn dat de continuïteit van het vervoer is gewaarborgd. Voorkomen moet worden dat de continuïteit in gevaar komt omdat NS in de laatste jaren van de concessie onvoldoende investeert in bijvoorbeeld rollend materieel.
Het vierde lid heeft tot doel te voorkomen dat NS verplichtingen aangaat 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.
Het vijfde lid regelt dat de minister de concessie voor het hoofdrailnet niet aanbesteedt dan nadat een redelijke regeling is getroffen voor de aan deze concessie gerelateerde productiemiddelen.
De contouren van een redelijke regeling worden onder andere bepaald door de waarde van de aan de concessie gerelateerde productiemiddelen, de kredietwaardigheid van NS en de financierbaarheid van NS. Ingeval de minister en NS hierover geen overeenstemming bereiken kan mediation ingeroepen worden. Hierbij wijzen de minister en NS ieder een vertrouwenspersoon aan en wordt gezamenlijk een onafhankelijke voorzitter aangewezen.

Artikel 32: Beëindiging
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 activa en materieel beschikbaar zijn, in goede staat blijven en het personeel aanwezig blijft.

Artikel 33: Continuïteit van het vervoer
Dit artikel strekt ter waarborging van de continuïteit van het personenvervoer per spoor op het hoofdrailnet.

Artikel 34: Geldigheidsduur van de concessie
Artikel 69d, tweede lid, van de wet bepaalt dat de eerste concessie voor het hoofdrailnet na de inwerkingtreding van de Concessiewet personenvervoer per trein aan zal vangen op een bij koninklijk besluit te bepalen datum en eindigt op 1 januari 2015.