

AFSCHRIFT



Ministerie van Verkeer en Waterstaat

KOPIE BESTEMD VOOR:  
Archief HSL-Zuid  
R. Bastianen

Aan  
de Consumentenorganisaties in het  
LOCOV  
t.a.v. mevrouw drs J.A.J. Stam  
Kneuterdijk 6  
2514 EN DEN HAAG

**VERTROUWELIJK**

Contactpersoon	Doorkiesnummer
Rosemarie Bastianen	06 51 78 22 26
Datum	Bijlage(n)
12 oktober 2001	-
Ons kenmerk	Uw kenmerk
DGP/HSL-Zuid/227536	Locov 2001/103
Onderwerp	
Reactie op advies vervoer HSL-Zuid.	

Geachte mevrouw,

Op 20 augustus 2001 hebt u mij uw vertrouwelijk advies over het Memorandum of Understanding voor het hogesnelheidsvervoer over de HSL-Zuid doen toekomen. De kwaliteit en snelheid waarmee u uw advies heeft opgesteld dragen er toe bij dat het een belangrijke rol in de onderhandelingen met het consortium NS/KLM speelt. Hiervoor mijn hartelijke dank.

Op dit moment zijn de onderhandelingen met het consortium in volle gang. Dit moet leiden tot een contractstekst op 12 oktober 2001. De Staat is gerechtigd dit tijdstip met twee maanden te verlengen. Na sluiting van het contract treedt de periode van formele goedkeuring in werking.

Zoals u zult begrijpen is het proces van onderhandeling tweezijdig. Dit betekent dat het nu lastig te voorspellen is op welke wijze de diverse onderwerpen precies in het contract komen. Wel kan ik nu reeds aangeven of ik uw advies in de onderhandelingen zal inbrengen. Ik zal dit puntsgewijs doen, waarbij uw advies hieronder steeds cursief wordt weergegeven.

**Algemeen**

*"Doelstellingen van het vervoer met de HSL-Zuid zijn (onder meer) de substitutie van luchtvervoer en auto naar spoorvervoer, en versterking van de Randstad door de internationale en interne bereikbaarheid te verbeteren. De consumentenorganisaties adviseren de Minister van Verkeer en Waterstaat dan ook om in het MoU voorzieningen te treffen teneinde de betreffende doelstellingen te bereiken."*

Postbus 20901 2500 EX Den Haag  
Plesmanweg 1-6

Telefoon 070 351 6171  
Telefax 070 351 6666



In de specificaties waaraan de bidders moesten voldoen zijn deze overheidsdoelstellingen verwerkt. Het uiteindelijke contract zal - conform de MoU - bepalingen bevatten over het aantal treindiensten per uur en per dag dat de TOC in het eindbeeld moet verrichten, het ingroeipad om op dit eindbeeld te komen, de stations waar de TOC moet halteren en de maximale rijtijden tussen de stations. Dit cluster van bepalingen ("het bedieningspatroon") draagt bij aan de verbetering van de bereikbaarheid van de Randstad. Het is wellicht overbodig te vermelden dat meer beleidsvoorstellen, zoals gecombineerd in het Bereikbaarheidsoffensief Randstad (BOR), dit tot doel hebben. Tevens zal de jaarlijkse concessiebijdrage van de TOC aan de Staat in het contract worden vastgelegd. De combinatie van het vastleggen van het bedieningspatroon en de concessiebijdrage geeft de TOC een prikkel om veel betalende reizigers te vervoeren, uiteraard binnen de overige voorwaarden van het contract. Dit draagt bij aan realisatie van de doelstelling van substitutie van auto en luchtverkeer naar spoorvervoer. In de preambule van het contract zullen de overheidsdoelstellingen expliciet worden opgenomen.

*"De consumentenorganisaties adviseren om in het MoU bepalingen op te nemen over de samenhang (zoals aansluitingen en tariefstructuur) tussen het HSL-Zuid vervoer en het overige personenvervoer over het HRN."*

Tussen Amsterdam en Rotterdam zullen in het volledige bedieningspatroon zes treinen per uur rijden. Deze frequentie is zo hoog, dat de reiziger altijd een goede aansluiting zal ervaren. Voor de overige HSL-bestemmingen is de frequentie lager. Overigens ligt aansluiting op luchtvaartverbindingen ook in de rede, omdat de HSL deel uitmaakt van een internationaal hogesnelheidsnetwerk.

De samenhang tussen het HSL-Zuid- en het HRN-vervoer is voor de reiziger van groot belang, maar ook voor beide vervoerders. De vervoerders zullen immers streven naar veel betalende reizigers, en daarvoor is een goede aan- en afvoer van reizigers op het netwerk van de ander van belang. Het zijn bij uitstek de vervoerder die kunnen beoordelen voor welke treindiensten van het HRN aansluiting vanuit vervoerkundig opzicht wenselijk is. Uiteraard opereren alle partijen binnen de randvoorwaarde van de beschikbare infrastructurele capaciteit. Deze capaciteit zal met name rond de knooppunten (Amsterdam, Schiphol, Rotterdam) aan vervoerders niet alle vrijheid kunnen geven om treinpaden naar eigen inzicht in te leggen.

Ten aanzien van de tariefstructuren op de verschillende netwerken sta ik op het standpunt dat de reiziger voor een betere kwaliteit (snelheid en comfort) ook een hogere prijs mag betalen. De reiziger heeft immers de keuze tussen de treindiensten via het conventionele en de hogesnelheidsinfrastructuur. Voor het overige verwijs ik naar de punten onder "tarieven" verderop in deze brief.

#### **Positie van de reiziger**

*"De consumentenorganisaties adviseren om in de concessie-overeenkomst expliciet op te nemen dat de bepalingen uit de Concessiewet volledig van toepassing zijn op de HSL-Zuid."*

Het is zeker zo dat de bepalingen uit de toekomstige Concessiewet personenvervoer per trein ook van toepassing zijn op het HSL-Zuid vervoer, ook de bepalingen omtrent de positie van de reiziger. De toekomstige Concessiewet zal derhalve geen uitzondering bevatten voor de HSL-Zuid diensten.

*"De consumentenorganisaties adviseren om het Consortium bij de beslechting van geschillen te binden aan de procedure bij de Geschillencommissie OV van de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken te Den Haag."*



Artikel 12 van de thans vigerende Wet personenvervoer 2000 - dat ook van toepassing is op het personenvervoer per trein - verplicht de vervoerder geschillen voor te leggen aan een geschillencommissie en stelt ook voorwaarden aan de geschillencommissie, maar laat de vervoerder vrij in de keuze van de commissie. Ik zie geen reden om hiervan in het onderhavige geval af te wijken.

*"De consumentenorganisaties adviseren dat het klanttevredenheidsonderzoek HSL-Zuid aansluiting zoekt bij het NSR-onderzoek."*

Vanuit het oogpunt van vergelijkbaarheid van beide onderzoeken deel ik uw mening, waarbij overigens ook de vergelijkbaarheid met het onderzoek naar de tevredenheid over de internationale verbinding Amsterdam-Parijs van belang is. Ik zal dit punt derhalve inbrengen in de onderhandelingen.

#### **Toegankelijkheid**

*"De consumentenorganisaties gaan er vanuit dat het HSL-vervoer voldoet aan de eisen uit COST-335. Het uitgangspunt moet zijn dat de diensten en voorzieningen die het Consortium aanbiedt, toegankelijk zijn voor iedere reiziger. Dat betreft niet alleen het treinvervoer zelf, maar ook zaken als kaartverkoop, reisinformatie, wachtruimten, etc. Ook wat de assistentieverlening voor reizigers met een functiebeperking betreft, gaan de consumentenorganisaties er vanuit dat deze gelijk (of zelfs beter) is aan de assistentieverlening zoals deze in de nabije toekomst door NS voor het HRN gaat worden gegeven."*

Zoals u weet sta ik ook op het standpunt dat het openbaar vervoer voor iedere burger toegankelijk moet zijn. Cost 335 is daarbij leidraad. Toegankelijkheid voor mensen met een functiebeperking zal dan ook zeker onderdeel zijn van het contract.

#### **Veiligheid**

*"De consumentenorganisaties adviseren om in de concessie-overeenkomst afspraken te maken over de veiligheid van de reizigers in de trein en bij het in- en uitstappen. Daarbij wordt gedacht aan bepalingen over het maximum aantal reizigers in een trein, voorzieningen voor reizigers die moeten staan, in- en uitstapprocedures, het minimum aantal personeel dat in een trein aanwezig is, etc."*

Zitplaatskans en minimum aantal personeelsleden in de trein zijn onderwerp van onderhandeling. Daarnaast zijn de veiligheidseisen voor in- en uitstappen die nu voor het conventionele net gelden, ook van toepassing voor de HSL-vervoerder. De eisen hebben onder meer betrekking op het veilig sluiten van deuren en vertrekken. Naast de huidige eisen voor het conventionele net gelden voor de HSL-vervoerder extra of strengere veiligheidseisen die met name samenhangen met het rijden op hoge snelheid of met specifieke infrastructuur zoals de Groene Hart Tunnel. In dit kader worden er ook eisen gesteld ten aanzien van het maximum aantal reizigers in de trein.

Uiteraard mag de vervoerder pas starten met zijn operatie als hij heeft aangetoond dat voldaan wordt aan alle geldende spoorwegveiligheidseisen. Dit zal onder meer moeten worden aangetoond door middel van een door de vervoerder te ontwikkelen "Safety Case" (veiligheidsrapport). Overigens zal de veiligheid niet alleen bij de start van de concessie maar tenminste ook eens in de 3 jaren getoetst worden door middel van een geactualiseerde Safety Case.

#### **Inrichting materieel**

*"De consumentenorganisaties adviseren dat in algemene zin het materieel zodanig is ingericht dat het in- en uitstappen, het opbergen van bagage, en het zoeken en vinden van een zitplaats snel en ordelijk plaats kan vinden."*

*De concessie-overeenkomst zal dus afspraken over voorzieningen van passagiersbagage moeten bevatten."*



*De consumentenorganisaties vinden dat de treinen die over de HSL-Zuid gaan rijden zodanig moeten zijn ingericht dat fietsen meegenomen kunnen worden."*

De filosofie die ten grondslag ligt aan de aanbesteding van het vervoer over de HSL-Zuid is dat de vervoerder door middel van het contract voldoende wordt geprikkeld om een hoogwaardig product aan de reiziger te leveren. Comfort behoort daar uiteraard toe. Door de combinatie van vastlegging van het bedieningspatroon en de concessiebijdrage beseft de vervoerder terdege dat hij - om voldoende reizigers aan te trekken - moet concurreren met luchtvaart, conventioneel spoorvervoer en auto. Ik laat de vervoerder dan ook vrij het comfort voor de reiziger - uiteraard met inachtneming van wettelijke bepalingen - zo vorm te geven dat hij de concurrentie aan kan.

### **Tarieven**

*"De consumentenorganisaties adviseren de Minister om in de concessie-overeenkomst bepalingen op te nemen over de hoogte van het tarief, ook in de eerste vier jaar. Zij verzoeken de Minister voorts om aan te geven wat de Minister als een reële tariefsverhouding ziet tussen de HSL-Zuid en "het conventionele" treinvervoer."*

In een monopolistische markt zijn tariefsrestricties nodig om de consumenten te beschermen. De HSL-vervoerder heeft echter concurrentie van de vervoerder op het HRN, de auto, de bus en het vliegtuig. De eerste jaren van het contract worden gekenmerkt door een opbouwfase. De vervoerder dient het hogesnelheidsproduct in de markt te zetten en zich te profileren ten opzichte van andere vervoersmodaliteiten. Hij moet betalende reizigers in de trein krijgen door een goede prijs/kwaliteitverhouding te bieden. In deze fase acht ik volledige ondernemersvrijheid op zijn plaats. Ik verwacht dat het HSL-vervoer een grotere mate van tariefdifferentiatie zal laten zien dan thans gangbaar is in het conventionele spoorvervoer.

Na de opbouwperiode dient het volledige bedieningspatroon te zijn gerealiseerd. Op dat moment acht ik het reëel om de tariefsstijgingen te maximeren en zodoende de consumenten die van het HSL-vervoer afhankelijk zijn geworden te beschermen tegen excessieve tariefstijgingen.

Zoals u weet is in het MoU aan het consortium gevraagd naar de eventuele gevolgen van een tariefsrestrictie. Zodra deze in kaart zijn gebracht zal ik u hierover informeren.

Uiteraard is het moeilijk om aan te geven wat een concurrerende tariefsverhouding in de daluren is tussen het conventionele spoorvervoer en het hogesnelheidsvervoer. Uiteindelijk is het de consument die dat bepaalt. Het is afhankelijk van de mate waarin de reiziger de extra kwaliteit waardeert en de prijs die de vervoerder voor een ticket vraagt. Kwaliteit valt onder meer uiteen in snelheid van het product, punctualiteit van de treindienst en comfort. De vervoerder op de HSL-Zuid zal zijn tarieven zo stellen, dat reizigers in de daluren ook voor zijn vervoer kiezen.

*"De consumentenorganisaties wensen een adviesplicht voor het Consortium om advies te vragen aan de consumentenorganisaties in het Locov over de hoogte van de tarieven voor het binnenlands vervoer. Verwezen wordt naar hetgeen hierboven is opgemerkt over de Concessiewet personenvervoer per trein."*

Ik heb hierboven aangegeven dat de bepalingen uit het Wetsvoorstel Concessiewet personenvervoer per trein bij inwerkingtreding van toepassing zullen zijn op het vervoer over de HSL-Zuid.

*"Verder gaan de consumentenorganisaties er vanuit dat er volledige kaartintegratie komt op de HSL-Zuid met het aansluitend openbaar (trein)vervoer. De techniek van de chipkaart staat nu centraal, terwijl het doel van één kaartstelsel uitgangspunt zou moeten zijn in het MoU."*



Kaartintegratie komt tot stand indien de chipcard openbaar vervoer in Nederland is geïntroduceerd. Ik heb geen reden om aan te nemen dat dit in 2006 niet het geval is. Het is echter mogelijk dat dit onverhoopt toch niet gerealiseerd is. In de aanbestedingsprocedure is een overeenkomst gesloten met NSR waarin NSR verplicht wordt om samen met het winnende consortium zo mogelijk kaartintegratie en indien onmogelijk een grote mate van verkrijgbaarheid van de tickets te realiseren. Technologische innovaties zoals internet kunnen hier uitkomst bieden. Het contract zal rekening houden met de mogelijkheid dat er bij de start van het HSL-vervoer geen chipcard is.

#### **Bedieningspatroon stations**

*"In het MoU is opgenomen dat sprake zal zijn van (o.a.) "An hourly service between Breda and Brussels, serving the smaller Belgian stations up to eight times per day" (article 5.2 MoU).*

*Bij deze bepaling wordt wel een maximum aangegeven, maar geen minimum. De consumentenorganisaties vinden hier een minimum van 4 keer per dag met daarbij de aanduiding retour absoluut noodzakelijk."*

De bediening van de kleinere Belgische stations door middel van een hogesnelheidsverbinding is op verzoek van de Belgische Staat opgenomen in het bedieningspatroon bij het verdrag tussen Nederland en België. Het betreft geen (binnenlands) openbaar vervoer in Nederland. Ik ben niet voornemens hieraan een minimum te stellen.

*"Over de bediening in de weekenden en feestdagen bepaalt het MoU "On weekend days and public holidays a reduced service pattern may be offered" (article 5.5 MoU).*

*De consumentenorganisaties vinden dit te vaag en adviseren om ook hier minimum eisen af te spreken op een wijze zoals onder de articles 5.2 en 5.3 is gedaan."*

Dit onderdeel zal ik inbrengen in de onderhandelingen.

#### **Informatie aan de reiziger**

*"De consumentenorganisaties adviseren om in de concessie-overeenkomst een informatieverplichting op te nemen voor het Consortium om informatie over vertragingen en andere relevante info via teletekst/internet/wap aan de reiziger kenbaar te maken. De informatie die wordt verstrekt dient voor alle doelgroepen toegankelijk te zijn.*

*De consumentenorganisaties hebben een sterke voorkeur voor een integrale vorm van informatieverstrekking, zodat de reiziger niet voor zijn totale reis is aangewezen op het raadplegen van verschillende informatiebronnen voor bijvoorbeeld tramvervoer, vervoer over het NS HRN en het HSL-Zuidvervoer."*

Artikel 14 van de vigerende Wet personenvervoer 2000 is nu reeds van toepassing op het spoorvervoer en verplicht de vervoerder reisinformatie te verstrekken aan een ieder die daarom vraagt ten behoeve van de actuele voeding van een reisinformatie systeem en waarborgt tevens dat er tenminste één landelijk systeem van reisinformatie voor de reiziger is, dat ook wordt gevoed.

#### **Zitplaatsreservering**

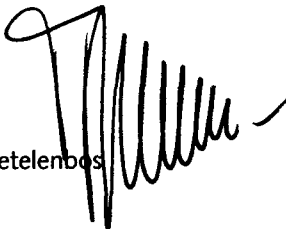
*"De consumentenorganisaties bevelen in ieder geval aan dat het reserveren van zitplaatsen op zodanig handige en snelle wijze voor de reiziger kan gebeuren dat de hogere prijs van het (binnenlands) business class vervoer opweegt tegen een plaats zonder reservering in de economy class binnenlands vervoer."*



Het is ook in het belang van de vervoerder dat reizigers op een makkelijke manier kunnen reserveren. Ik acht het derhalve niet nodig om hier een specifieke bepaling over op te nemen omdat de belangen van vervoerder en reiziger niet van elkaar afwijken.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

T. Netelenbos 

AFSCHRIFT