

Autoriteit
Consument & Markt



ACM Spoormonitor 2013

Directie Telecom Vervoer & Post



Inhoud

Inhoud	2
Samenvatting en reacties ProRail en Keyrail	4
1 Inleiding	8
1.1 Reikwijdte en afbakening	8
1.2 Onderzoeksmethodiek	8
1.3 Gegevens en informatie	9
1.4 Leeswijzer	9
2 De markt voor spoorwegcapaciteit	11
2.1 Beheerders	11
2.2 Goederenvervoer	11
Goederenvervoer per spoor in 2012/2013	12
2.3 Personenvervoer	14
Personenvervoer per spoor in 2012/2013	14
2.4 Spooraanneemers	16
2.5 Railexpediteurs, verhuur/lease-bedrijven en wagenhouders	17
2.6 Overige partijen	17
3 Capaciteitsverdeling	18
3.1 Streefbeeld capaciteitsverdeling	18
3.2 Wettelijk kader	18
3.3 Capaciteitsverdeling op het gemengde net en de Betuweroute	19
3.4 Conclusie.....	25
4 Gebruiksvergoeding en prestatieregelingen	27
4.1 Streefbeeld	27
4.2 Wettelijk kader	28
4.3 Gebruiksvergoeding en prestatieregelingen 2012/2013.....	28
4.4 Conclusie.....	35
5 Netverklaring	36
5.1 Streefbeeld	36
11.1 Wettelijk kader.....	36
5.2 Netverklaring ProRail	36



5.3	Netverklaring Keyrail	37
5.4	Conclusie.....	37
6	Bijkomende diensten en voorzieningen.....	39
6.1	Streefbeeld	39
6.2	Wettelijk kader	39
6.3	Resultaten en bevindingen	39
6.4	Conclusie.....	43
7	Internationaal	44
7.1	Streefbeeld internationaal	44
7.2	Internationale ontwikkelingen	44
7.3	Conclusie.....	46
8	Markt algemeen	47
8.1	Onafhankelijkheid.....	47
8.2	Belemmeringen voor een goede werking van de markt	48
8.3	Overige spelers	50
8.4	Toezicht ACM.....	50
8.5	Positie beheerder	53
8.6	Conclusie.....	53
9	Conclusies	54
	Bijlage 1 - Deelnemers Spoormonitor ACM 2013.....	58
	Bijlage 2 - Uitkomsten vragenlijst Spoormonitor.....	59



Samenvatting en reacties ProRail en Keyrail

ACM houdt toezicht op de spoorvervoermarkt op basis van de spoorwegwet. Als toezichthouder brengt ACM de zesde spoormonitor uit om de stand van zaken op de markt voor spoorcapaciteit te peilen. Het doel is om een beeld te geven van hoe de gebruikers van het spoorwegnet de Nederlandse markt voor spoorcapaciteit ervaren. Op basis van de bevindingen wordt een beeld gegeven waar mogelijke knelpunten zitten die als input kunnen dienen voor de agenda van ACM in 2015.

In deze spoormonitor staat de relatie tussen de aanvragers van spoorcapaciteit en de beheerders, ProRail en Keyrail, centraal. Goederenvervoerders, personenvervoerders, onderhoudsbedrijven, verladers en spooraanneemers zijn gebruikers van het spoorwegnetwerk en spoorcapaciteit. Hiertoe vragen ze capaciteit aan bij de beheerders van respectievelijk het gemengde net en de Betuweroute.

De spoormonitor brengt zoals gezegd de situatie op de markt voor spoorcapaciteit in 2013 in beeld en zet deze waar mogelijk af tegen een economisch streefbeeld. Het streefbeeld is een omschrijving van een situatie waarin de markt voor spoorcapaciteit economisch gezien optimaal functioneert.

In deze zesde spoormonitor is aan de hand van een vragenlijst aan verschillende stakeholders gevraagd aan te geven hoe ze de diensten van de beheerders beoordelen op basis van vijf scores: zeer ontevreden tot zeer tevreden. Daarnaast konden ook schriftelijke toelichtingen worden gegeven. Hieronder zijn de algemene conclusies en aanbevelingen opgenomen.

Markt algemeen

Belangrijke algemene conclusie is dat er een groot verschil bestaat in de mate van tevredenheid van de goederenvervoerders en personenvervoerders over de spoorvervoermarkt. De eerste groep is ontevreden en de tweede overwegend positief. Evenwel constateert ACM dat er geen formele klachten worden ingediend over ongelijke behandeling en benadeling.

ACM constateert dat er sinds de laatste monitor in 2010 meer spoorvervoerders actief zijn op de spoorvervoermarkt. Daarnaast is het aantal treinkilometers in de personenvervoermarkt toegenomen waarbij het regionale personenvervoer sneller groeit dan het vervoer op het hoofdrailnet. Het aantal treinkilometers dat wordt gemaakt door goederenvervoer lijkt iets aan te trekken en deze trend lijkt door te zetten in 2014.

Respondenten vinden ProRail niet voldoende onafhankelijk handelen van vervoerders. De mening van goederenvervoerders is hier negatief terwijl de personenvervoerders juist positief over deze onafhankelijkheid zijn. Over de onafhankelijkheid van Keyrail van vervoerders zijn respondenten gemiddeld iets positiever. Daarentegen vinden ze dat KeyRail minder onafhankelijk van aannemers opereert.

Capaciteitsverdeling nationaal en internationaal

Het streefbeeld is een efficiënte benutting van capaciteit. De taak van de beheerder is de schaarse capaciteit zo efficiënt mogelijk te benutten maar ook eerlijk, non-discriminatoir, te verdelen. Er is bij de vervoerders, zo blijkt uit de antwoorden, minder vertrouwen in de non-discriminatoire verdeling tussen de verschillende marktsegmenten voor het gehele netwerk. Opvallend is dat de goederenvervoerders zeer ontevreden zijn over de verdeling van capaciteit tussen onderhoud en vervoer en tussen goederen- en personenvervoer. Goederenvervoerders vinden dat



reizigersvervoerders bevoordeeld worden zowel in de jaardienst als in de ad hoc fase en verkeersleidingsfase. De benutting van de infrastructuur is echter toegenomen op het gemengde net van ProRail. Dit draagt bij aan het streefbeeld van een efficiënte benutting van capaciteit.

Vervoerders merken op goed op de hoogte te zijn van de spelregels voor internationale paden maar zijn niet tevreden over de kwaliteit. Met name de samenwerking van de beheerders bij grensoverschrijdend treinvervoer is volgens de respondenten een punt van zorg. Het is van belang dat daar waar vervoerders afhankelijk zijn van de samenwerking van de beheerders, deze dienstverlening wordt verbeterd. Kennelijk laat met name de uitvoering te wensen over. Hiermee wordt niet voldaan aan het streefbeeld van een goede samenwerking en kwalitatief goede paden.

Gebruiksvergoeding en prestatieregelingen

Goederenvervoerders en personenvervoerders verschillen sterk in de mate waarin zij tevreden zijn met de gebruiksvergoeding. Terwijl bij de goederenvervoerders grote ontevredenheid bestaat over zowel de hoogte als de totstandkoming van de gebruiksvergoeding, zijn de personenvervoerders over beide juist zeer tevreden. Ook bij de prestatieregelingen zijn er verschillen. De personenvervoerders zijn zeer tevreden over de prestatieafspraken met ProRail. Voor zover de goederenvervoerders wel hebben aangegeven prestatieregelingen met Keyrail te hebben afgesloten, beoordelen zij deze negatief. De prestatieafspraken die via toegangsovereenkomst en netverklaring met de goederenvervoerders zijn gemaakt, worden in deze monitor kennelijk niet als zodanig ervaren. De goederenvervoerders geven overigens aan geen prestatieafspraken met ProRail te hebben gemaakt. Per saldo worden de prestatieafspraken met ProRail beter beoordeeld dan in de vorige Spoormonitor, terwijl de afspraken met Keyrail slechter scoren dan in voorgaande monitor.

Netverklaring

Vervoerders en andere stakeholders zijn tevreden over de inhoud en het proces waarmee de netverklaringen tot stand komen.

Diensten

Opvallend is dat de tevredenheid van de afnemers (vervoerders en spooraannemers) over het aanbod van de bijkomende diensten en voorzieningen (BDV's) van de beheerders ProRail en Keyrail over het algemeen sterk is gestegen ten opzichte van de vorige Spoormonitor. Was toen ongeveer de helft van de afnemers tevreden over het aanbod van deze BDV's, thans toont meer dan driekwart van de vervoerders zich daarover tevreden. Daarbij is de waardering voor het aanbod van ProRail iets hoger dan die voor het aanbod van Keyrail en is het beeld hierover bij de personenvervoerders over het algemeen wat positiever dan bij de goederenvervoerders. Een eenduidige conclusie over de waardering voor de verschillende BDV's is echter moeilijk te trekken, omdat daarover per afzonderlijke BDV een sterk wisselend beeld bestaat, waarbij ook - soms grote - verschillen waarneembaar zijn tussen de personenvervoerders en de goederenvervoerders. Er zijn BDV's, zoals de dienst Bovenleiding, waarover de meeste afnemers (redelijk) tevreden zijn. Daarentegen zijn met name goederenvervoerders negatief over het tarief voor het gebruik van de opstel- en rangeersporen van beide beheerders en over de toegang tot de laad- en losplaatsen van Keyrail.



Samengevat zijn de belangrijkste conclusies uit de monitor de volgende:

- Er is een groot verschil in mate van tevredenheid over de spoorvervoermarkt tussen goederen- en personenvervoerders;
- Er zijn sinds 2010 meer spelers actief, de benutting van het spoor ligt hoger en er worden meer treinkilometers gereden;
- Goederenvervoerders vinden de feitelijke verdeling van spoorcapaciteit tussen beheeractiviteiten (onderhoud) en vervoeractiviteiten niet non-discriminair;
- Goederenvervoerders vinden de feitelijke verdeling van spoorcapaciteit tussen goederen- en personenvervoer niet non-discriminair;
- Er is bij vervoerders geen vertrouwen over goede afspraken tussen de beheerders aan beide zijden van de grens over aansluiting van internationale grensoverschrijdende paden;
- Respondenten vinden dat de beheerder ProRail onvoldoende onafhankelijk is;
- Bij goederenvervoerders bestaat grote ontevredenheid over zowel de hoogte als de totstandkoming van de gebruiksvergoeding, terwijl de personenvervoerders over beide juist zeer tevreden zijn;
- Er is tevredenheid over de inhoud van de netverklaring;
- De tevredenheid over de levering van diensten door de beheerders is, uitzonderingen daargelaten, over het algemeen gestegen.

Reacties ProRail en Keyrail

ACM heeft de uitkomsten van deze Spoormonitor voor een reactie voorgelegd aan de infrastructuurbeheerders ProRail en Keyrail.

ProRail heeft in haar reactie aangegeven dat de beoordelingen die spoorwegondernemingen op de diverse onderwerpen hebben gegeven, in grote trekken overeenkomen met het beeld dat bij ProRail bekend is op basis van eigen anonieme klanttevredenheidsonderzoeken. Omdat de bevindingen in deze Spoormonitor niet feitelijk, te weinig specifiek en ook geanonimiseerd zijn, is het voor ProRail niet mogelijk om gerichte acties te ondernemen. ProRail acht het daarom niet zinvol op elk van de in de Spoormonitor geformuleerde conclusies in te gaan. ProRail is graag bereid om medewerking te verlenen aan eventueel vervolgonderzoek door ACM, dat zij overigens met vertrouwen tegemoet ziet.

In een wat uitvoerigere reactie heeft Keyrail opgemerkt dat de Spoormonitor een goed beeld geeft van de mate waarin haar klanten haar dienstverlening waarderen of bekritisieren. Daarnaast stelt zij het op prijs dat ook ACM haar streefbeelden en analyses duidelijk tot uitdrukking brengt. Over het algemeen kan Keyrail zich vinden in de conclusies en aanbevelingen. Zij herkennen onder meer het beeld dat railgoederenvervoerders ontevreden zijn over de hoogte van de tarieven van Keyrail. Zij geeft ACM als suggestie mee om in de Spoormonitor ook de vergelijking te maken met de tarieven die in de meest relevante Europese landen worden gehanteerd. Keyrail is ervan overtuigd dat de tarieven en tariefsystematiek op de Betuweroute niet wezenlijk afwijkt van de tarieven in bijvoorbeeld Duitsland. Verder meent Keyrail dat het in de Spoormonitor weergegeven beeld dat de railgoederenvervoerders hebben over de planning van het onderhoud niet strookt met haar eigen waarnemingen. Keyrail probeert het (noodzakelijke) onderhoud zoveel mogelijk om de pieken van



het vervoer heen te plannen. Het belangrijkste venster voor onderhoud wordt in het weekend (van zaterdag op zondag) gepland en de benutting van dit onderhoudsvenster bedraagt nagenoeg 100%.

Daarnaast worden voor onderhoud doordeweeks een aantal treinvrije perioden op delen van de Betuweroute gepland. Samen met haar servicebedrijven heeft Keyrail deze treinvrije perioden zodanig geoptimaliseerd dat met ingang van september 2014 een reductie van 30% van de doordeweekse treinvrije uren wordt bereikt ten opzichte van de voorgaande periode.

Tot slot brengt Keyrail bij ACM onder de aandacht dat zij op de Betuweroute alleen railgoederenvervoerders bedient. In de Spoormonitor komt het voor dat conclusies die gelden voor het personenvervoer op het gemengde net worden vergeleken met het beeld van goederenvervoerders op de Betuweroute. Volgens Keyrail gaat deze vergelijking niet op en ontstaat daardoor een vertekend beeld.

Daarnaast heeft zowel ProRail als Keyrail verschillende - deels nuancerende - opmerkingen gemaakt, variërend van correcties in de gekozen formulering tot kanttekeningen bij de getrokken conclusies. ACM heeft deze opmerkingen zoveel mogelijk in de tekst verwerkt.



1 Inleiding

De Autoriteit Consument en Markt (ACM) brengt als toezichthouder op de spoormarkt de zesde spoormonitor uit. Het doel van de zesde spoormonitor is om een beeld te geven hoe de gebruikers van het spoorwegnet en een aantal andere betrokken partijen de markt voor spoorcapaciteit ervaren en om een beeld te geven waar mogelijke knelpunten zitten. Hiertoe is aan 67 bedrijven een vragenlijst gestuurd. Het totaal aantal respondenten is 34 (zie bijlage 1). De resultaten uit de vragenlijst worden in de volgende hoofdstukken behandeld.

1.1 Reikwijdte en afbakening

Markt voor spoorcapaciteit

In deze monitor staat de relatie tussen de aanvragers van spoorcapaciteit en de beheerder centraal. Deze markt wordt verder aangeduid als de markt voor spoorcapaciteit. Goederenvervoerders, personenvervoerders, onderhoudsbedrijven, verladers en spooraannemers zijn gebruikers van het spoorwegnetwerk en spoorcapaciteit. Hiertoe vragen ze capaciteit aan bij ProRail en Keyrail, de beheerders van respectievelijk het gemengde net en de Betuweroute. De aangevraagde capaciteit wordt door de beheerders verdeeld volgens de procedures die in de netverklaringen van beide spoorbeheerders zijn beschreven. Jaarlijks wordt tussen de vervoerder en beheerder een toegangsovereenkomst afgesloten waarin de afspraken over onder andere capaciteit en kwaliteit worden vastgelegd. De verdeling vindt plaats aan de hand van wettelijke regels die zijn beschreven in de Spoorwegwet en de AMvB capaciteitsverdeling. Daarnaast bestaan er wettelijke regels voor de gebruiksvergoeding, de netverklaring, de toegangsovereenkomsten en de toegang tot dienstvoorzieningen en levering van diensten, de zogenaamde bijkomende diensten en voorzieningen (BDV's).

1.2 Onderzoeksmethodiek

De spoormonitor brengt de situatie op de markt voor spoorcapaciteit in 2013 in beeld en zet deze waar mogelijk af tegen een streefbeeld. Het streefbeeld is een omschrijving van een situatie waarin de markt voor spoorcapaciteit economisch gezien optimaal functioneert. Het streefbeeld is mogelijk niet haalbaar door praktische of juridische beperkingen, maar is wel een goede toetssteen om met een economische bril te kijken naar de markt voor spoorcapaciteit en om de ontwikkeling door de jaren heen te beoordelen. De overeenkomsten tussen het streefbeeld en de werkelijke situatie in 2013 tonen vervolgens aan wat bereikt is en de verschillen tussen het streefbeeld en de werkelijke situatie in 2013 levert aandachtspunten op voor marktpartijen, betrokken overheden en ACM.



Streefbeeld markt voor spoorcapaciteit

ACM streeft naar een markt voor spoorcapaciteit die het goed functioneren van vervoermarkten mogelijk maakt. Het optimaal functioneren van deze markten komt ten goede aan de verlader en de reiziger. De verlader gebruikt de trein als vervoermiddel voor de producten die hij wil vervoeren. Een optimale situatie voor de reiziger vereist exploitatie van de infrastructuur zonder belemmeringen.

In dit streefbeeld voor de markt voor spoorcapaciteit zijn de volgende uitgangspunten van belang:

1. Spoorwegondernemingen hebben efficiënte en non-discriminatoire toegang tot het spoor;
2. Spoorwegondernemingen ervaren efficiënte en non-discriminatoire tarieven voor spoorcapaciteit en tot bijkomende diensten en voorzieningen;
3. Spoorwegondernemingen beschikken in gelijke mate en op hetzelfde moment over volledige informatie om op de markt voor spoorcapaciteit deel te nemen;
4. Spoorwegondernemingen ervaren een gelijk speelveld op de markt voor diensten.

Bij de verschillende onderdelen die in de spoormonitor worden behandeld is een streefbeeld opgesteld, gebaseerd op bovenstaande uitgangspunten.

Wie vervult welke taken?

De eerste drie uitgangspunten vallen onder de taken die zijn belegd bij de beheerders ProRail en Keyrail (voor de Betuweroute). Het tweede uitgangspunt van het streefbeeld valt niet alleen onder de verantwoordelijkheid van beheerders, maar valt deels onder de verantwoordelijkheid van andere exploitanten van bijkomende diensten en voorzieningen. Het vierde uitgangspunt is een verantwoordelijkheid van beheerders en het beleidsministerie van Infrastructuur en Milieu.

1.3 Gegevens en informatie

De informatie over de spoormarkt in 2013 is grotendeels verkregen uit antwoorden op digitale vragenlijsten die zijn voorgelegd aan marktpartijen. Deze vragenlijsten en de generieke uitkomsten zijn opgenomen in bijlage 2. De marktpartijen zijn de beheerders, goederenvervoerders, personenvervoerders, spooraanneemers, verladers en onderhoudsbedrijven, maar ook het ministerie van Infrastructuur en Milieu (I&M), Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) en belangenorganisaties als Koninklijk Nederlands Vervoer (KNV), Maatschappij voor beter OV en ROVER. De opvallende patronen die uit de enquêtes naar voren komen zijn geanonimiseerd beschreven.

Dit alles is verder aangevuld met informatie die ACM heeft opgevraagd bij de respondenten indien er onduidelijkheden waren en informatie uit openbare bronnen. Alle informatie bij elkaar geeft een beeld over de markt voor spoorcapaciteit in 2013. Dit beeld wordt in perspectief geplaatst door vergelijkingen te maken met de situatie in voorgaande jaren.

1.4 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 beschrijft de markt voor spoorvervoer in het algemeen aan de hand van uitkomsten van de monitor. In dit hoofdstuk komen achtereenvolgens aan de orde goederenvervoer, personenvervoer, de spooronderhoudsmarkt en aangrenzende markten.



De daaropvolgende hoofdstukken gaan in op specifieke aspecten van de spoormarkt die direct onder het toezicht van ACM vallen. Hoofdstuk 3 gaat over de capaciteitsverdeling, hoofdstuk 4 over de gebruiksvergoeding en prestatieregelingen, hoofdstuk 5 over de netverklaring, hoofdstuk 6 over bijkomende diensten en voorzieningen, hoofdstuk 7 over de internationale markt voor spoorvervoer en hoofdstuk 8 over algemene marktaspecten. In dit hoofdstuk komt ook aan de orde waar de respondenten vinden dat de ACM zich op zou moeten concentreren.

In elk hoofdstuk staat steeds eerst het streefbeeld voor dat onderdeel van de markt uitgewerkt, gevolgd door een beschrijving van de praktijksituatie in 2013. Vervolgens worden de overeenkomsten en verschillen tussen het streefbeeld en de praktijk geanalyseerd. Dit leidt tot aandachtspunten voor iedere kwestie. In hoofdstuk 9 staan opmerkingen en aanbevelingen van marktpartijen over het toezicht van ACM samengevat in een kader.



2 De markt voor spoorwegcapaciteit

Dit hoofdstuk bevat een korte beschrijving van de markt voor spoorwegcapaciteit en van de verschillende partijen die op deze markt actief zijn dan wel bij deze markt zijn betrokken.

2.1 Beheerders

In Nederland draagt de minister van I&M zorg voor de aanleg en het beheer van hoofdspoorweginfrastructuur. ProRail is met een concessie aangewezen als de beheerder van de spoorweginfrastructuur en verantwoordelijk voor de spoorweginfrastructuur in brede zin, dat wil zeggen voor de aanleg, het beheer, het onderhoud en de veiligheid daarvan. Het beheer van de Nederlandse spoorweginfrastructuur is in handen van ProRail en Keyrail. ProRail is de beheerder van het zogenaamde gemengde net, waarover zowel het personenvervoer als het goederenvervoer plaatsvindt. Formeel is ProRail ook de beheerder van de zogenaamde Betuweroute, waarover uitsluitend goederen worden vervoerd. Sinds 2007 is de feitelijke exploitatie daarvan in handen van Keyrail. De beheerders verdelen de ruimte, de capaciteit, op het spoor over de diverse gebruikers van het spoor, waarvan de personen- en goederenvervoerders de grootste zijn. Hoewel Keyrail geen beheerder is in de strikte zin van de wet, wordt Keyrail in deze monitor wel beschouwd als een beheerder en worden de uitkomsten ook aan haar toegeschreven,

De aanleg en het onderhoud van de spoorweginfrastructuur worden in opdracht van de beheerders uitgevoerd door gespecialiseerde bouwondernemingen, de spooraannemers. Ook zij hebben spoorwegcapaciteit nodig voor de uitvoering van hun werkzaamheden, zoals het aan- en afvoeren van bouwmaterialen. De verdeling van spoorwegcapaciteit is daarnaast onderhevig aan Europese en nationale wet- en regelgeving, waarvoor het Ministerie van I&M verantwoordelijk is. Het toezicht op de naleving van die wet- en regelgeving is, afhankelijk van het onderwerp, belegd bij de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) als het gaat over veiligheid en interoperabiliteit en bij ACM wat betreft markttoegang. Daarnaast zijn toezicht en handhaving op het gebied van naleving van de passagiersrechten belegd bij ILT.

2.2 Goederenvervoer

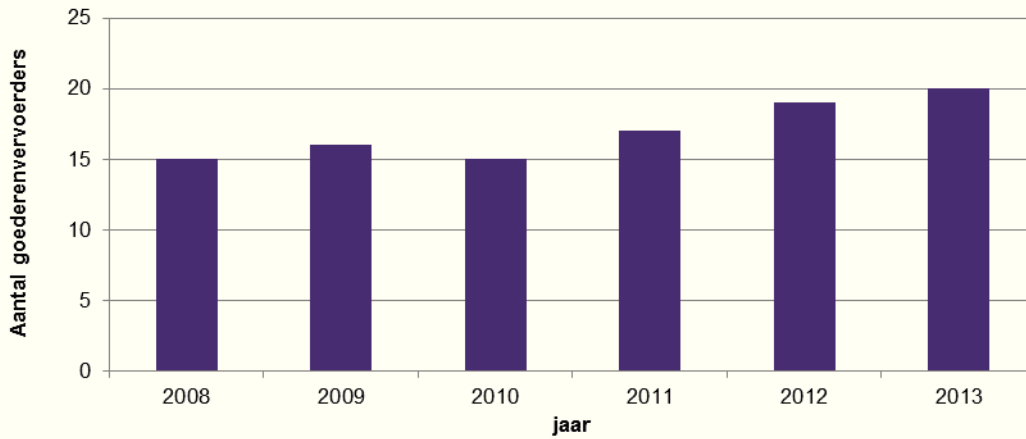
De markt voor het goederenvervoer per spoor is inmiddels een groot aantal jaren geliberaliseerd. Sinds 1995 is in Nederland concurrentie op deze markt toegestaan en de openstelling van de markt heeft in 1998 geleid tot de komst van de eerste nieuwe toetreders. Anno 2013 zijn 20 goederenvervoerders op het Nederlandse spoor actief die onderling concurreren om vracht van verladings te vervoeren.¹

¹ Bron: ProRail, overzicht goederenvervoerders (zie <https://www.prorail.nl/vervoerders/onze-klanten>).



FIGUUR 2.1

Aantal goederenvervoerders



Bron: ProRail

12/75

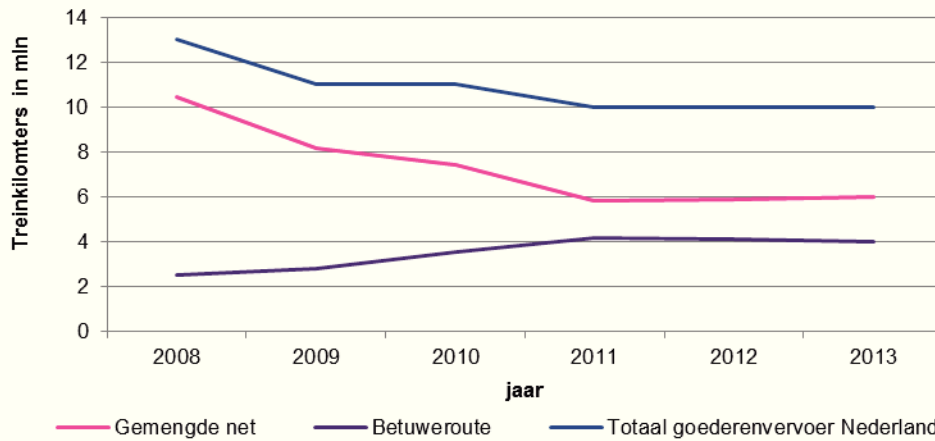
Goederenvervoer per spoor in 2012/2013

Marktsituatie

De goederenvervoerders hebben gezamenlijk in 2013 op het Nederlandse spoor jaarlijks zo'n 10 miljoen treinkilometers verreden, waarvan 4,1 miljoen op de Betuweroute (zie figuur 2.2). Vastgesteld kan worden dat het totaal aantal treinkilometers in 2013 heel licht (1%) is gestegen ten opzichte van 2011, maar nog ruim onder het niveau van 2010 blijft. Op het gemengde net is het goederenvervoer, gemeten naar kilometers, marginaal toegenomen. Op de Betuweroute is sprake van een geringe afname. Hierbij past de kanttekening dat eenduidige data over het aantal door de goederenvervoerders jaarlijks in Nederland verreden trein- en tonkilometers ontbreken. Zo zijn er aanzienlijke verschillen tussen bijvoorbeeld de data van ProRail en die van het Centraal Bureau voor de Statistiek.



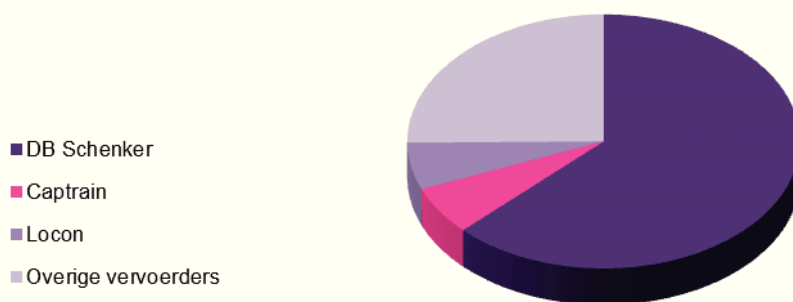
FIGUUR 2.2. **Gerealiseerde treinkilometers door goederenvervoerders op de Betuweroute en het gemengde net 2008 - 2013**



Bron: Keyrail en ProRail

Aan de hand van de door de betrokken vervoerders verstrekte opgave van de afzonderlijk verreden treinkilometers kan worden vastgesteld dat een drietal goederenvervoerders, DB Schenker, Captrain en Locon, bijna 75% van het goederenvervoer per spoor voor hun rekening nemen. De overige vervoerders verdelen gezamenlijk het resterend marktaandeel (zie figuur 2.3 hieronder).

FIGUUR 2.3 **Marktaandeel goederenvervoer o.b.v. treinkilometers in 2012**



Bron: Data o.b.v. ingevulde vragenlijsten



Consolidatie van goederenvervoerders gestopt

Zoals in figuur 2.1 is te zien is het aantal goederenvervoerders na 2010 licht gestegen. De in de vorige Spoormonitor in 2010 nog gesignaleerde trend naar consolidatie binnen het spoorgoederenvervoer heeft zich in de jaren daarna niet voortgezet. Dat lijkt vreemd in tijden van economische crisis. Doorgaans ontstaat door overcapaciteit en lagere winstmarges juist consolidatie vanwege te behalen schaalvoordelen en extra concurrentiedruk. De toename van het aantal goederenvervoerders is echter vooral het gevolg van de beslissing van enkele buitenlandse spoorwegondernemingen om ook op de Nederlandse markt hun diensten aan te bieden. Deze vervoerders zagen en zien kennelijk winstgevende mogelijkheden.

2.3 Personenvervoer

Algemeen

Het personenvervoer per spoor wordt op het hoofdrailnet (HRN) uitgevoerd door de Nederlandse Spoorwegen (NS). NS heeft hiervoor het exclusieve recht tot 1 januari 2015. Het ministerie van I&M heeft het voornemen om de exploitatie van het HRN opnieuw voor een periode van 10 jaar aan NS te gunnen. Het personenvervoer op de HSL Zuid wordt ook uitgevoerd door de NS die hiervoor een concessie heeft van het Rijk tot 2024. Inmiddels is duidelijk dat in de nieuwe concessie het HRN en de HSL Zuid samen in één concessie onderhands aan de NS worden gegund.

De regionale treindiensten zijn aanbesteed door provincies en stadsregio's, de decentrale overheden. Bij een aanbesteding hebben alle personenvervoerders de mogelijkheid om een bod uit te brengen. Dit heet concurrentie "om het spoor". In Nederland zijn Arriva, Connexxion, NS, Syntus en Veolia de personenvervoerders die met elkaar concurreren om het regionaal personenvervoer per spoor. In 2016 worden twee spoorlijnen in Limburg, die nu nog tot het HRN behoren, toegevoegd aan de aan te besteden lijnen. In 2014 is de procedure hiervoor gestart.

Personenvervoer per spoor in 2012/2013

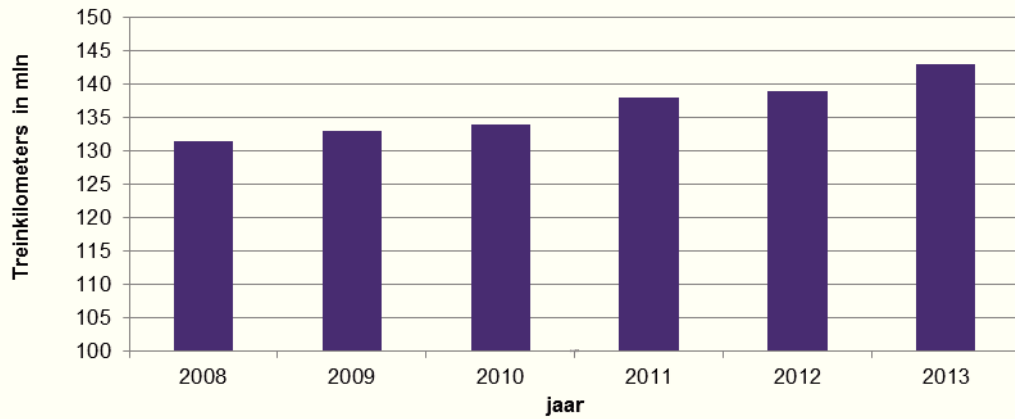
Toename personenvervoer

Het aantal treinkilometers op het hoofdrailnet en de regionale lijnen is in 2013 ten opzichte van de voorgaande jaren verder toegenomen. In totaal zijn in 2013 voor het personenvervoer 143,7 miljoen treinkilometers verreden (zie figuur 2.4)



FIGUUR 2.4

Personenvervoer



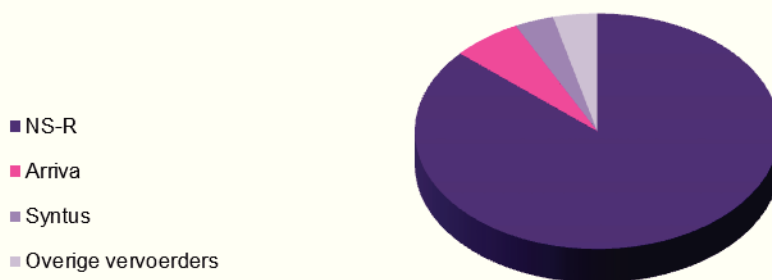
Bron: ProRail

Marktaandelen NS en regionale vervoerders

In de onderstaande figuur 2.5 zijn de marktaandelen op basis van het aantal verreden treinkilometers grafisch weergegeven. Daaruit wordt duidelijk dat NS (inclusief NS-Hispeed) op basis van verreden treinkilometers over een marktaandeel van ruim 85 % beschikt.

FIGUUR 2.5

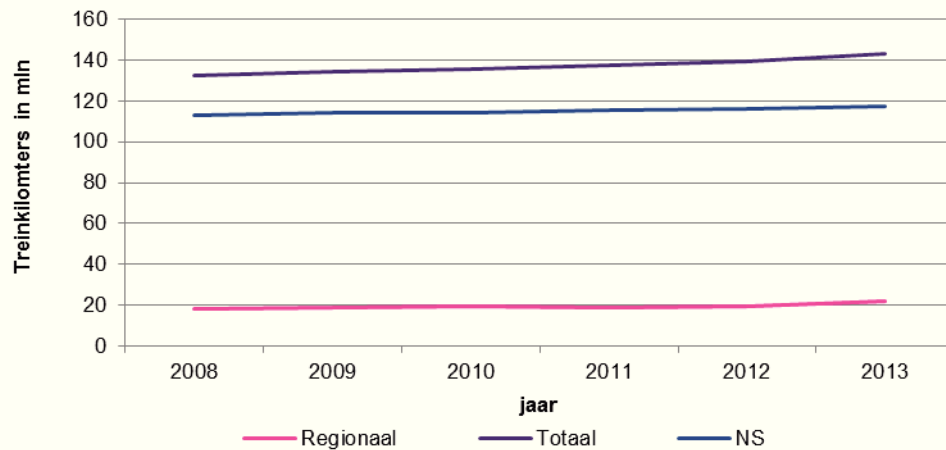
Marktaandeel personenvervoer o.b.v. treinkilometers 2013



Bron: Data o.b.v. ingevulde vragenlijsten



FIGUUR 2.6 Treinkilometers personen Regionaal en NS 2008-2013



Bron: ProRail

16/75

In figuur 2.6 is te zien dat de treinkilometers van de regionale vervoerders sterker toenemen dan op het HRN. Tussen 2008 en 2013 zijn de regionale treinkilometers toegenomen met bijna 20% terwijl de groei op het HRN 4% bedroeg.

In de Vierde en de Vijfde Spoormonitor is gesignaleerd dat regionale personenvervoerders ervaren dat zij voor een aantal diensten (sterk) afhankelijk zijn van NS. Op verzoek van de Tweede Kamer heeft ACM in de loop van 2013 onderzocht of en waar als gevolg van deze afhankelijkheid sprake is van mogelijke knelpunten. Over de bevindingen van het onderzoek heeft ACM in oktober 2013 gepubliceerd in de *Quickscan personenvervoer per spoor 2013*.² Hoewel personenvervoerders over deze problematiek voor deze Spoormonitor niet meer uitvoerig zijn bevraagd, blijven deze vervoerders wijzen op verschillende imperfecties zoals het ontbreken van een gelijk speelveld, omdat zij onder meer voor een aantal diensten afhankelijk zijn van de NS.

2.4 Spooraanemers

Onder de term spooraanemers vallen procesaanemers en projectaanemers. Procesaanemers zijn partijen die onderhoud uitvoeren aan het spoor. Het onderhoud van het spoor was voorheen verdeeld over drie bedrijven: Strukton, Volker Rail en BAM Rail. Sinds 2009 wordt de uitvoering van het onderhoud aanbesteed, zodat ook andere procesaanemers naar deze opdrachten kunnen meedingen. Projectaanemers zijn partijen die met elkaar concurreren om infrastructuurprojecten, zoals de aanleg, vervanging en vernieuwing van het spoor.

² De volledige titel luidt: Quickscan personenvervoer per spoor 2013, *Actualisering van de Marktscan personenvervoer per spoor 2011 met betrekking tot de toegang tot diensten en voorzieningen*, oktober 2013 (gepubliceerd op www.acm.nl).



De benodigde capaciteit voor het onderhoudsrooster en voor geplande werkzaamheden aan of nabij de hoofdspoorwegen wordt jaarlijks meestal aan het begin van het tweede kwartaal vastgesteld en als aanvraag ingebracht in het jaardienstverdelingsproces.

De werkzaamheden voor onderhoud worden veelal aanbesteed door middel van prestatiegerichte contracten (PGO). De wijze waarop aanbestedingen verlopen is geen onderdeel van deze monitor.

2.5 Railexpediteurs, verhuur/lease-bedrijven en wagenhouders

Nederland telt een tiental railexpediteurs of goederenverladers³. Zij regelen voor hun opdrachtgevers het logistieke transport van goederen per spoor en schakelen voor het feitelijke transport de goederenvervoerders in. De verladers of de goederenvervoerders doen daarbij, afhankelijk van de aard van het transport, een beroep op verhuurbedrijven en andere exploitanten van rijdend materieel (wagenhouders). Het gaat dan bijvoorbeeld om speciale goederenwagons, zoals tankwagons.

In Nederland houdt een tiental ondernemingen zich bezig met verhuur en of lease van rijdend materieel. Evenals de railexpediteurs zijn deze partijen geen spoorwegonderneming. Zij nemen op de markt voor het goederenvervoer per spoor een enigszins bijzondere positie in.

ACM heeft van enkele railexpediteurs, verhuurbedrijven en wagenhouders informatie ontvangen over het functioneren van de markt in het algemeen.

2.6 Overige partijen

Behalve de hierboven genoemde stakeholders zijn ook andere partijen in een wat minder direct verband bij de markt voor spoorcapaciteit betrokken, zoals belangenorganisaties van vervoerders en van reizigers en kapitaalverschaffers. Het Koninklijk Nederlands Vervoer (KNV) en de Federatie Mobiliteitsbedrijven Nederland (FMN) behartigen de belangen van de verschillende (spoor)vervoerders op de betrokken markt. De belangen van reizigers worden behartigd door verschillende organisaties, waarvan Reizigers Openbaar VERvoer (ROVER) en de Maatschappij voor een beter OV de meest bekende zijn. Kapitaalverschaffers op deze markt, zoals DVB Bank, waarop vervoerders voor hun investeringen (deels) zijn aangewezen, kunnen met hun financieringsstrategie ook van invloed zijn op marktontwikkelingen. Ook deze partijen zijn, gegeven de aard van hun betrokkenheid bij de spoormarkt, uitgenodigd om vragen te beantwoorden over het functioneren van de markt in het algemeen.

³ Bron: Railcargo information Netherlands (www.railcargo.nl)



3 Capaciteitsverdeling

Dit hoofdstuk gaat over de ontwikkelingen van het belangrijkste mechanisme in de markt voor spoorcapaciteit: de capaciteitsverdeling. Uitsluitend de beheerders ProRail en Keyrail verdelen capaciteit op hun deel van het netwerk, te weten het gemengde net respectievelijk de Betuweroute. De wet legt deze taak bij ProRail neer. ProRail heeft Keyrail gemachtigd tot het beheer van de Betuweroute⁴. Door het gebrek aan concurrentie op de beheerdersmarkt reguleert de wet het beheer om zo tot een eerlijke en efficiënte verdeling van capaciteit te komen. In de monitor is aan de gebruikers gevraagd of ze tevreden zijn over zowel het proces als de resultaten van de capaciteitsverdeling. Deze worden beoordeeld aan de hand van het streefbeeld dat de “ideale situatie” weergeeft. Dit streefbeeld wordt hieronder beschreven.

3.1 Streefbeeld capaciteitsverdeling

ACM streeft naar een economisch efficiënte capaciteitsverdeling. Dat betekent een zo hoog mogelijke benutting van het spoor, waarbij de beheerder de capaciteit toebedeelt aan de partij voor wie de capaciteit de meeste toegevoegde waarde heeft en daarvoor het meeste wil betalen.

Tevens draagt een zo hoog mogelijke benutting bij aan een zo efficiënt mogelijke capaciteitsverdeling, omdat de beheerder meer van de kosten voor het onderhoud kan dekken. Efficiënte capaciteitsverdeling betekent ook dat zich geen situaties voordoen waarbij capaciteit niet benut wordt, terwijl deze capaciteit wel is aangevraagd. Dat is bijvoorbeeld het geval als vervoerders de treinpaden wel aanvragen, maar uiteindelijk niet gebruiken. Dit ontnemt een concurrent, die wel van het spoor gebruik wil maken, de mogelijkheid daartoe.

Binnen de capaciteitsverdeling zijn in het verdeelproces meerdere aspecten van belang die ACM ook als streefbeeld wil neerzetten. Een belangrijk procedureel punt is het binnen de wettelijk gestelde termijn naar tevredenheid afhandelen van de aanvragen zowel voor de jaardienst als voor de ad hoc fase. Daarnaast is de daadwerkelijke tijdige levering van het treinpad door de verkeersleiding belangrijk. Tijdige levering van het pad en, indien nodig, een adequate bijsturing leidt ook tot een efficiënte capaciteitsverdeling. Het gaat daarbij ook om het nakomen van de afspraken die tevoren zijn gemaakt tussen de beheerder en de vervoerder over hoe te handelen bij vertragingen en verstoringen in de zogenaamde treindienst afhandelingsdocumenten (TAD).

3.2 Wettelijk kader

ACM heeft de wettelijke taak om toe te zien op een non-discriminatoire capaciteitsverdeling op basis van de Spoorwegwet, die is gebaseerd op de richtlijn 2001/14/EG (vanaf 16 juni 2015 door 2012/34/EG). Belangrijk hierbij is het uitgangspunt dat de beheerder de infrastructuuraanvragen zoveel mogelijk dient te honoreren. De honorering van alle aanvragen duidt niet alleen op een efficiënte verdeling van capaciteit maar geeft ook inzicht in de vraag of de verdeling als non-discriminatoire wordt ervaren.

⁴ Capaciteitsverdeling, verkeersleiding en beheer en onderhoud.



Een ander aspect van het capaciteitsverdelingsproces is het prijsmechanisme van de beheerder. Dit mechanisme kan gebaseerd zijn op de variabele kosten van de beheerder en/of op de vraag naar capaciteit vanuit de markt. Het hoofdstuk gebruiksvergoeding en prestatieregelingen gaat hier verder op in.

In dit hoofdstuk worden de antwoorden op de vragen over de nationale capaciteitsverdeling behandeld. Per onderdeel wordt zowel de verdeling door ProRail op het gemengde net als door Keyrail op de Betuweroute (havenspoorlijn en A15 tracé) beschreven. De internationale capaciteitsverdeling komt in hoofdstuk 7 aan de orde.

3.3 Capaciteitsverdeling op het gemengde net en de Betuweroute

Capaciteitsverdelingsproces

Het capaciteitsverdelingsproces begint op het gemengde net, dat door ProRail wordt beheerd, met het aanvragen en het afstemmen van de basisuur patronen (BUP: het aantal en de soort treinen dat per basis uur in volgorde een bepaald traject berijdt). Aanvragers van capaciteit, waaronder de vervoerders, kunnen aan dit zogenoemde BUP-proces meedoen maar dat is niet verplicht. In deze fase komen de deelnemende vervoerders de basis voor de in te dienen capaciteitsaanvragen voor het jaardienstproces overeen. Tijdens het jaardienstverdelingsproces worden de aanvragen van gerechtigden en het onderhoudsrooster verwerkt tot een dienstregeling voor 7 verkeersdagen van elk 24 uur in een standaardweek⁵. In de voorbereidende BUP-fase formuleert ProRail ook het capaciteitsbeslag dat nodig is voor geplande werkzaamheden en het onderhoudsrooster. Aan het einde van het jaardienstproces vindt dan de feitelijke en formele verdeling plaats inclusief de verdeling van capaciteit voor onderhoud.

Keyrail verdeelt de capaciteit op de Betuweroute namens de wettelijke beheerder ProRail. ProRail heeft Keyrail daarvoor gemandateerd. Op de Betuweroute is geen sprake van een BUP-fase, maar wel van een voorbereidende fase die vergelijkbare standaardpatroonpaden kent. De standaard patroonpaden die worden aangeboden hebben bepaalde specificaties zoals snelheid en maximum tonnage afhankelijk van het type tractie dat wordt gebruikt (type loc).

In de netverklaring van Keyrail zijn de specificaties voor deze standaardpatroonpaden voor de dienstregeling 2014 eind november 2012 gepubliceerd. Op dat moment heeft Keyrail ook de aanvraag voor onderhoud en de combinatie van de beschikbare standaardpatroonpaden en de zogenaamde onderhoudsvensters -periodes waarbinnen het spoor niet beschikbaar is - gepubliceerd. Aanvragen voor deze patroonpaden kunnen door gerechtigden worden ingediend in de jaardienstfase.

Basisuurpatronen gemengde net

Uit de antwoorden blijkt dat zowel personenvervoerders als goederenvervoerders op het gemengde net het BUP-proces een nuttig instrument vinden. Personenvervoerders zijn over de resultaten echter meer tevreden over dan de goederenvervoerders. Bij de goederenvervoerders is het beeld wat diffuus. Sommige zijn wel tevreden, andere juist helemaal niet. De goederenvervoerders zijn niet tevreden over de efficiency en de uitkomsten van het BUP-proces. De verklaring hiervoor ligt

⁵ Zie Netverklaring ProRail 2015 pagina 49



mogelijk in het feit dat de goederenvervoerders in 2013 niet hebben meegedaan met de BUP fase in de aanloop naar de dienstregeling 2014. Bovendien is het voor goederenvervoerders op het tijdstip van de aanvragen, bijna een jaar voordat de dienstregeling ingaat⁶, nog vaak onzeker welke vraag naar goederentransport er is. Verreweg de meeste aanvragen worden dan ook als ad hoc aanvraag ingediend.

Personenvervoerders vinden de resultaten efficiënt en zijn erg tevreden over de uitkomsten van de BUP fase. Dit beeld bevestigt het idee dat met name de personenvervoerders baat hebben bij aanvragen die al in een vroeg stadium kunnen worden afgestemd met de beheerder en die zich kenmerken door een repeterend patroon van de dienstregeling.

Goederenvervoerders geven bij Keyrail aan gemiddeld neutraal tot ontevreden te staan ten opzichte van de standaardpatroonpaden op de Betuweroute. Dit geldt ook voor de technische specificaties van de standaardpatroonpaden die Keyrail aanbiedt.

Jaardienst

Tijdens het jaardienstverdelingsproces worden de aanvragen van gerechtigden en het

onderhoudsrooster verwerkt tot een dienstregeling voor 7 verkeersdagen van elk 24 uur in een

standaardweek⁷. Het merendeel van de vervoerders is tevreden over zowel het proces van de jaardienstverdeling als de resultaten ervan. Bijna 80% beoordeelt de resultaten als positief. Er is wel een verschil in de mate van tevredenheid tussen de personenvervoerders en de goederenvervoerders. Daar waar de personenvervoerders tevreden tot zeer tevreden zijn, geven de goederenvervoerders weer een diffuus beeld. Sommige zijn zeer ontevreden, andere neutraal tot tevreden. De tafel van verdeling⁸ die vorig jaar is opgezet door ProRail wordt door bijna alle goederenvervoerders en door alle personenvervoerders als positief beoordeeld.

Over de verdeling in de jaardienst van Keyrail geven goederenvervoerders aan ontevreden tot neutraal te zijn. Twee partijen zijn heel erg ontevreden, twee juist tevreden en de rest is neutraal. Dit beeld van de goederenvervoerders komt overeen met het beeld van de goederenvervoerders op het gemengde net.

Hoewel vervoerders over het algemeen tevreden zijn over de resultaten van de jaardienst, is er een groot verschil tussen de goederenvervoerders en aannemers aan de ene kant en de personenvervoerders aan de andere over de wijze waarop de verdeling plaatsvindt tussen deze marktsegmenten. De ontevredenheid is er niet voor de verdeling tussen de vervoerders onderling maar juist over de verdeling tussen goederen- en personenvervoer en over de verdeling tussen onderhoud en vervoer. In de twee laatste categorieën vinden de goederenvervoerders de non-discriminatoire verdeling door ProRail en Keyrail onvoldoende. Bijna 60% van de goederenvervoerders geeft aan hierover zowel bij ProRail als bij Keyrail ontevreden tot zeer ontevreden te zijn.

⁶ Volgens de Netverklaring van ProRail zouden vervoerders uiterlijk 14 januari 2013 overeenstemming moeten hebben over de BUP aanvragen.

⁷ Zie Netverklaring 2015 pagina 49

⁸ Aan deze tafel worden alle partijen met capaciteitswensen uitgenodigd met elkaar te zoeken naar de optimale verdeling van capaciteit. ProRail heeft de rol van voorzitter van dit proces en draagt oplossingen aan.



Goederenvervoerders vinden dat personenvervoer onterecht voorrang krijgt en dat ze daardoor worden benadeeld. Wettelijk gezien kan personenvervoer alleen voorrang krijgen na een overbelastverklaring. Dan worden de prioriteitsregels uit de spoorwegwet toegepast waarbij personenvervoer voorrang krijgt boven aanvragen van goederenvervoerders die het minimum bedieningsniveau op een bepaald baanvak overstijgen. Deze prioriteitsvolgorde mag echter niet vooruitlopend op een overbelastverklaring worden toegepast. Voor de dienstregeling 2015 zijn een zestal overbelastverklaringen afgegeven door ProRail. Bij geen van deze was overigens een goederentrein betrokken⁹.

Ad-hoc aanvragen

Ad hoc aanvragen zijn aanvragen die na de sluitingsdatum voor jaardienstcapaciteitsaanvragen worden ingediend. De aanvragen worden in volgorde van binnenkomst in behandeling genomen na vaststelling van de capaciteitsverdeling voor de jaardienstregeling. ProRail, KeyRail en de andere in RailNet Europe¹⁰ samenwerkende infrabeheerders waarborgen een reactietermijn van 5 werkdagen voor aanvragen¹¹. Respondenten zijn bij ProRail en Keyrail tevreden over de afhandeling van ad hoc aanvragen. Men is ook tevreden over de naleving van de reactietermijn van vijf dagen. Een aantal respondenten geven overigens met name bij Keyrail aan dat het onduidelijk is welke paden in de ad hoc fase nog beschikbaar zijn om hun treinen te rijden.

De 'last minute'-aanvragen of ad hoc aanvragen die vanaf 36 uur voor uitvoering bij de verkeersleiding worden aangevraagd, komen bij de paragraaf "Verkeersleiding" aan de orde.

Onderhoudsrooster (OHR)

Gemiddeld zijn vervoerders ontevreden met het proces en de uitkomsten van de verdeling van capaciteit ten behoeve van het in 2014 nieuw ingevoerde onderhoudsrooster van ProRail. Deze monitor geeft een beeld van de uitkomsten van de verdeling maar nog geen beeld van de ervaringen van vervoerders met het nieuwe onderhoudsrooster, aangezien dit vanaf december 2013 daadwerkelijk is ingevoerd, terwijl de vragen reeds in oktober/november 2013 zijn beantwoord. Opvallend is dat met name goederenvervoerders zeer ontevreden zijn. Het nieuwe OHR vindt men geen verbetering ten opzichte van vorig jaar. De invoering van nieuwe tijdsvensters en dubbelsporige buitendienststellingen in de nacht, waardoor omgereden moet worden, is een reden waarom de goederenvervoerders niet tevreden zijn. Personenvervoerders zijn gemiddeld neutraal tot tevreden omdat door de kortere nachtgaten, de tijden dat het spoor buiten dienst is, de eerste en laatste treinen niet meer geraakt worden.

Goederenvervoerders en regionale personenvervoerders vinden ook dat ze onvoldoende zijn geconsulteerd over het nieuwe rooster. Gewezen wordt op de consultatieprocedure van het onderhoudsrooster die eerst met personenvervoerders is besproken en in een latere instantie pas met de goederenvervoerders. Respondenten vinden dat alle partijen gelijk moeten worden geconsulteerd. Vervoerders geven verder aan dat de gereserveerde capaciteit voor onderhoudsroosters niet altijd wordt benut en dat daardoor onnodige capaciteitsconflicten optreden.

⁹ Zie internetsite ProRail: <http://www.prorail.nl/vervoerders/verdeling-van-ruimte-op-het-spoor/vergroten-van-capaciteit/knelpunten-2015>

¹⁰ Internationaal samenwerkingsverband van infrastructuurbeheerders

¹¹ Zie ProRail Netverklaring 2015 pagina 50



Uit de antwoorden van enkele spooraanemers blijkt dat zij vinden dat de feitelijke verdeling tussen vervoer en onderhoud niet non-discriminatoire is. In de toelichting melden zij dat de regels en het toepassen daarvan in toenemende mate de ruimte voor hun processen beperken en dat de nieuwe verdeeltools geen verbetering zijn in de ondersteuning van het proces.

Bij Keyrail is er een gelijk beeld. Ook daar komt uit de antwoorden naar voren dat goederenvervoerders zeer ontevreden zijn over het onderhoudsrooster en met name de vensters. Daarnaast is men ontevreden tot zeer ontevreden over de verdeling van capaciteit voor onderhoud en/of grootschalige ver- of nieuwbouw. Dit betreft langere buitendienststellingen die in de jaardienst worden gepland. Beide worden volgens de netverklaring van Keyrail tijdens de jaardienstprocedure afgestemd met de vervoerders. Net als bij het gemengde net vinden goederenvervoerders dat de feitelijke verdeling tussen onderhoud en vervoer discriminatoire is. Sommige vervoerders geven expliciet aan dat de Betuweroute ook vaak ongepland buiten dienst is vanwege onderhoud.

Geschillenregeling

Deze regeling staat beschreven in de netverklaring en kan bij het uitblijven van consensus over een verdelingsvoorstel voor de jaardienst worden ingeroepen door de aanvragers van capaciteit. Binnen 10 dagen dient er een uitspraak te komen van de ingestelde geschillencommissie, die bindend is voor alle partijen. Een viertal vervoerders heeft in 2013 een beroep gedaan op de geschillenregeling van ProRail. Deze vervoerders zijn over het algemeen tevreden over de procedure (op één na). Drie van de vier zijn echter niet tevreden over het resultaat. De meerderheid is verder van mening dat de in de netverklaring beschreven geschilbeslechtsingsprocedure niet voldoende is gevolgd. Dit heeft volgens de vervoerders te maken met de duur van de afwikkeling van het geschil. Alle respondenten vinden wel dat er voldoende gelegenheid was om hun mening te geven.

Over de afhandeling van geschillen door de geschillencommissie op de Betuweroute heerst over het algemeen meer tevredenheid. Twee respondenten hebben hiervan gebruik gemaakt. Zij zijn tevreden over de wijze waarop het geschil is afgehandeld, de duur ervan en de procedure.

Bovendien waren er volgens deze vervoerders voldoende mogelijkheden om hun eigen zienswijze voor te leggen. Hierbij scoort Keyrail duidelijk beter dan ProRail aangezien de vervoerders daar ontevreden tot zeer ontevreden over met name het resultaat en de gevolgde procedure.

Verkeersleiding

Gemiddeld zijn vervoerders neutraal over de verkeersleiding. Binnen de verschillende markten is opvallend dat goederenvervoerders bij ProRail minder tevreden zijn en personenvervoerders juist wel tevreden. Hoewel goederenvervoerders tevreden zijn over de algemene bijsturingregel van ProRail om in geval van verstoringen zoveel mogelijk de oorspronkelijk dienstregeling qua volgorde van treinen te volgen, zijn ze niet tevreden over de feitelijke uitvoering van deze bijsturingregel omdat ze in de ogen van de vervoerders niet wordt nageleefd.

Ander punt is dat respondenten aangeven niet tevreden te zijn over de feitelijke verdeling door de verkeersleiding tussen goederenvervoer en personenvervoer. Zij beschouwen deze als discriminatoire. Personenvervoer krijgt in de ogen van goederenvervoerders vaker onterecht voorrang¹².

¹² ACM heeft hierover geen formele klachten ontvangen



Daarnaast wordt aangegeven dat men zeer ontevreden is over het effectief voorkómen van niet-commerciële stops door ProRail. Dit zijn stops die niet in de afgesproken dienstregeling waren voorzien. Personenvervoerders zijn op dit punt juist tevreden tot zeer tevreden. Mogelijk dat goederentreinen vaker aan de kant moeten gaan om plaats te maken voor personentreinen.

De 'last minute' aanvragen (binnen 36 uur voordat de trein rijdt) die door vervoerders bij de verkeersleiding worden ingediend, worden gemiddeld naar tevredenheid afgehandeld door ProRail.

Vervoerders kunnen over de strategie bij vertragingen en verstoringen ook specifieke afspraken maken met de Verkeersleiding in zogenaamde Trein Afhandelingsdocumenten (TAD). Over de totstandkoming en nakoming van afspraken door ProRail zijn vrijwel alle personenvervoerders tevreden. Opvallend is dat goederenvervoerders aangeven hebben geen TAD's met ProRail te hebben afgesloten. In de opmerkingen hierover wordt aangegeven dat hier wel behoefte aan is, maar dat ProRail daartoe niet bereid zou zijn. Met Keyrail hebben twee goederenvervoerders aangegeven dat ze een Trein Afhandelingsdocument hebben afgesloten. Ze zijn echter niet tevreden over de nakoming van de afspraken die hierin zijn gemaakt.

Er ligt echter ook een verantwoordelijkheid bij de vervoerders. ACM heeft aan vervoerders gevraagd of ze bij vertraging van het vertrek dit tijdig aan de beheerder doorgeven. Volgens de netverklaring dient de vervoerder namelijk wanneer een trein bij vertrek vertraging oploopt, dit tijdig aan de beheerder te melden. De meerderheid van de vervoerders zegt dit tijdig conform afspraak te doen, zodat het vrijkomende pad door de beheerder alsnog kan worden toegewezen aan een ander. Dit bevordert het efficiënte spoorgebruik omdat vrijkomende paden aan een ander kunnen worden toegewezen.

Over de diensten van de verkeersleiding van Keyrail zijn de vervoerders verder neutraal. Ze vinden de feitelijk verdeling voldoende non-discriminatoir en zijn tevreden over de aanvragen voor capaciteit 36 uur voordat de dienst aanvangt, de zogenoemde 'last minute'-aanvragen. Sinds 2013 is de verkeersleiding bij Keyrail overigens weer overgenomen door ProRail.

Operationeel Controle Centrum Rail

Over de bijsturing door de landelijke verkeersleiding, die binnen het Operationeel Controle Centrum Rail (OCCR) is gevestigd, zijn de meeste vervoerders tevreden. De landelijke verkeersleiding in het OCCR komt in actie wanneer vertragingen en/of verstoringen kunnen leiden tot landelijke problemen. Het OCCR is een samenwerkingsverband waarbinnen ProRail, vervoerders en aannemers samen in één ruimte werken om via bijsturing verstoringen en vertragingen efficiënt en snel op te lossen. Opvallend is dat Keyrail (nog) niet is vertegenwoordigd.

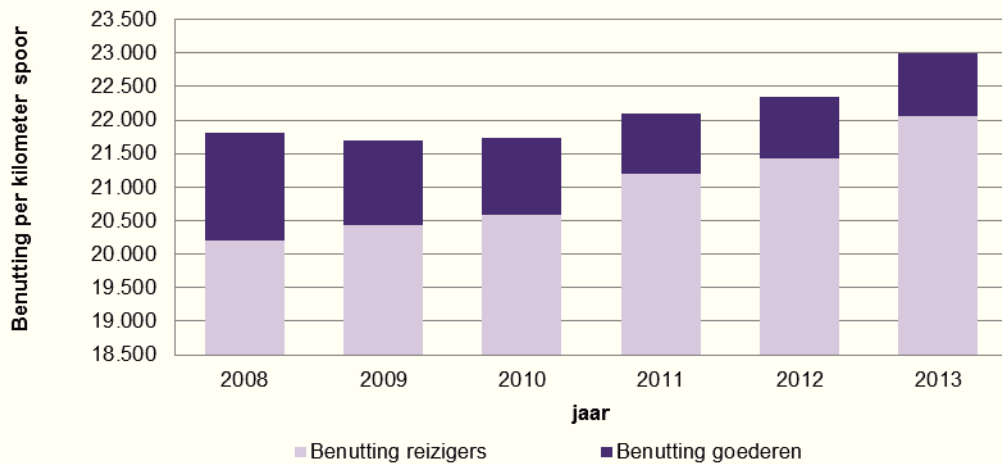
Drie goederenvervoerders en drie reizigersvervoerders zeggen gebruik te maken van de diensten van het OCCR. Een klein aantal hiervan is echter niet geheel tevreden over de bijsturing van de treinen en de wijze waarop de bijsturing door het OCCR wordt gedaan. Mogelijk sluit dit beeld aan bij het feit dat de vervoerders de feitelijke verdeling van capaciteit niet non-discriminatoir vinden. Goederenvervoerders vinden het in tegenstelling tot personenvervoerders geen goed idee om deze samenwerkingsvorm, waarbij verkeersleiding en vervoerders in één ruimte werken, uit te rollen naar de regionale verkeersleidingsposten. Zij vrezen een verdere bevoordeling van personenvervoer.



De benutting van het spoor

In onderstaande grafieken is de benutting opgenomen voor het gemengde net en de Betuweroute. De benuttingsgraad is uitgedrukt in het aantal gemiddelde aantal gerealiseerde treinkilometers per kilometer spoorlengte.

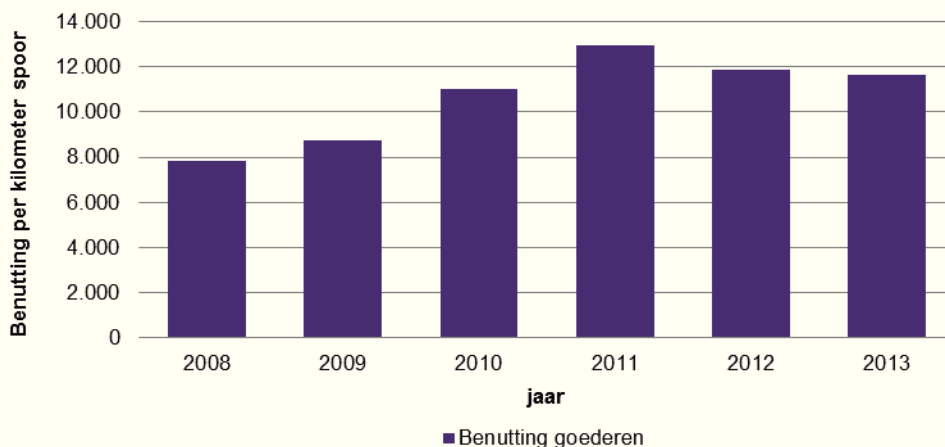
FIGUUR 3.1 Benutting op het gemengde net



Bron: ProRail

De afgelopen jaren stijgt de benutting van het gemengde net, dus het aantal treinkilometers dat per kilometer spoor wordt afgelegd. Het aandeel reizigerstreinkilometers is op het gemengde net flink toegenomen ten koste van goederentreinkilometers. Dit heeft mogelijk te maken met de verschuiving van goederenvervoer van het gemengde net naar de Betuweroute.

FIGUUR 3.2 Benutting Betuweroute



Bron: Keyrail



Uit de gegevens over de Betuweroute blijkt dat de benuttingsgraad sinds 2008 sterk is opgelopen maar sinds 2011 weer licht is afgenomen. Het is niet precies duidelijk waardoor dit wordt veroorzaakt.

3.4 Conclusie

Verdeling jaardienst

Over alle marktsegmenten zijn de respondenten over het algemeen tevreden met de procedure en de resultaten van de jaardienst van zowel ProRail als van Keyrail. Op basis van deze resultaten zou kunnen worden aangenomen dat het streefbeeld van een efficiënte capaciteitsverdeling wordt bereikt. Binnen de marktsegmenten is het beeld echter wel zeer verschillend. Goederenvervoerders en aannemers zijn veel minder tevreden met de capaciteitsverdeling dan de personenvervoerders omdat ze vinden dat ProRail personenvervoer onterecht voorrang geeft. Datzelfde beeld geldt ook voor de verdeling bij de verkeersleiding. Dat is over het algemeen neutraal, maar goederenvervoerders zijn minder tevreden dan personenvervoerders. Een steeds betere benutting van de capaciteit op het gemengde net is een positief punt en draagt bij aan het streefbeeld van optimale benutting. Kritische punten zijn het nieuwe onderhoudsrooster, de afhandeling van geschillen door ProRail en de onvoldoende nakoming van treinafhandelingsdocumenten door beide beheerders.

Ten opzichte van de voorgaande monitor is de tevredenheid over de jaardienst en verkeersleiding gemiddeld afgenomen. Een verklaring hiervoor ligt mogelijk in het feit dat het door de hogere benutting drukker geworden is op het spoor en er minder ruimte is voor tussentijdse wijzigingen. Goederenvervoerders vinden in meerderheid de verdeling op dit punt discriminatoir. Aan het streefbeeld van een non-discriminatoire verdeling wordt met de resultaten van deze monitor op dit punt niet voldoende voldaan. Het is bovendien een verslechtering ten opzichte van de vorige monitor.

Ad hoc fase

Over de uitkomsten en de procedure van de ad hoc fase zijn respondenten over het algemeen tevreden, zowel bij ProRail als bij Keyrail. Aandachtspunt is de onduidelijkheid bij sommige goederenvervoerders over de nog beschikbare capaciteit voor ad hoc paden.

Onderhoudsrooster

Het onderhoudsrooster wordt genoemd als voorbeeld waar men niet tevreden is met de resultaten, zowel bij ProRail als bij Keyrail. De consultatieprocedure bij ProRail wordt als oneerlijk en onduidelijk ervaren omdat personenvervoerders eerder zouden zijn geconsulteerd dan anderen. Deze procedure zou daarom anders moeten zijn in de ogen van de goederenvervoerders. Om over de ontevredenheid over de procedure en de resultaten meer inzicht te krijgen, wordt geadviseerd om dit nader te onderzoeken over hoe de procedure is verlopen en hoe de resultaten en ervaringen tot nu toe zijn.



Verkeersleiding

Over de wijze waarop de beheerders de verkeersleiding en treindienstleiding (inclusief het OCCR) uitvoeren zijn vervoerders over het algemeen tevreden maar sommige zijn kritisch over de bijsturing.

Personenvervoerders zijn erg tevreden over de nakoming van de vooraf gemaakte afspraken bij verstoringen. Dit voldoet aan het streefbeeld voor een tijdige levering van het pad en een adequate bijsturing. Dat is een verbetering ten opzichte van de vorige monitor. Wellicht heeft dat te maken met het overeenkomen van treinafhandelingsdocumenten.

Bij de goederenvervoerders is er met name veel ontevredenheid over het aantal niet-commerciële stops tijdens de rit. Bovendien vinden zij, net als in de vorige monitor, dat ProRail niet op een non-discriminatoire wijze bijstuurt, met andere woorden de personenvervoerders voorrang geeft. Het afsluiten van treinafhandelingsdocumenten zou hiervoor een oplossing kunnen zijn. Het streefbeeld van een tijdige levering van het pad en een adequate bijsturing wordt niet gehaald voor het goederenvervoer op basis van de antwoorden van de respondenten. Nader onderzoek wordt geadviseerd om hierover een feitelijker beeld te krijgen. Geadviseerd wordt dat ook Keyrail zou moeten participeren in het OCCR. Bij de verdere uitrol zou rekening gehouden moeten worden met de grieven van de goederenvervoerders.

Verschillen tussen ProRail en Keyrail

Over de capaciteitsverdeling zijn een aantal verschillen te herkennen tussen ProRail en Keyrail.

Bij de jaardienstverdeling worden de behandeling van aanvragen en de resultaten van de verdeling bij ProRail gemiddeld gezien hoger gewaardeerd. De capaciteitsverdeling tussen onderhoud en vervoer wordt door de respondenten bij beide beheerders als discriminatoir gezien. Voor beide geldt dat ook de verdeling tussen personen- en goederenvervoer als discriminatoir wordt ervaren, hoewel Keyrail alleen goederenvervoer aanvragen afhandelt.

Opvallend is ook het verschil in waardering bij de afhandeling van geschillen. Goederenvervoerders zijn hierbij veel positiever over Keyrail dan over ProRail. Verder wordt duidelijk dat de benuttingsgraad van de Betuweroute is afgenomen en die van het gemengde net juist is toegenomen vergeleken met de vorige monitor.



4 Gebruiksvergoeding en prestatieregelingen

Vervoerders betalen de beheerder een tarief om op het spoor te mogen rijden: de gebruiksvergoeding. Vervoerders komen deze met de beheerder overeen, op basis van het aanbod van de beheerder in de netverklaring. Daarnaast kunnen zij met de beheerder prestatieregelingen afsluiten ter stimulering van de prestaties op het spoor van zowel de vervoerder als van de beheerder. Dit hoofdstuk geeft de mening van gebruikers over de ontwikkeling van de gebruiksvergoeding en prestatieregelingen. De ontwikkelingen worden mede aan de hand van het streefbeeld beoordeeld, dat de ideale situatie vanuit economisch perspectief weergeeft. Dit streefbeeld wordt hieronder beschreven.

4.1 Streefbeeld

Het economisch streefbeeld van ACM is dat prijzen efficiënt zijn. Het prijsmechanisme dat een economisch zo efficiënt mogelijk tarief tot stand brengt, is in principe een mechanisme waarbij verschillende prijzen tot stand komen op basis van de vraag uit de markt. Daarbij kan sprake zijn van prijsdifferentiatie naar marktsegment, waarbij minimaal de marginale kosten worden gedekt. Idealiter leidt differentiatie tot tarieven die zoveel mogelijk ook de vaste kosten dekken, wat de beheerders in staat stelt investeringen in specifieke verbeteringen van het spoor te financieren. Prijsdifferentiatie naar kosten, kwaliteit of benutting, en prestatieregelingen passen in het streven van ACM naar maximaal efficiënt gebruik van deze capaciteit, waarbij rekening gehouden wordt met de draagkracht van de markt.

Daarbij kunnen prestatieregelingen, die de beheerders en spoorwegondernemingen af kunnen sluiten, aanzetten tot betere prestaties op het spoor van de beheerder en de vervoerders.

De overheid kan voorts subsidies verstrekken om publieke doeleinden, zoals een modal shift van weg naar spoor, te bereiken die niet vanzelf door de markt tot stand komen. Hierdoor kan de beheerder een lager tarief vragen dan de volledige kosten van het spoor.

Vanuit dit economische streefbeeld moet de prijs voor het spoorgebruik de kosten voor onderhoud en aanleg dekken, maar ook concurrentie op het spoor mogelijk maken. Voor het laatste doel geldt dat dat alleen kan worden bereikt als de gebruiksvergoeding begrijpelijk, transparant en stabiel is.



4.2 Wettelijk kader

Kostenoriëntatie gebruiksvergoeding

Omdat de beheerders monopolisten op hun netwerk zijn, reguleert de Spoorwegwet de gebruiksvergoeding. Die hanteert als uitgangspunt voor de tarieven van het minimumtoegangspakket niet de marktvraag uit het economisch streefbeeld, maar dekking van de kosten die rechtstreeks uit de exploitatie van de treindienst voortvloeien¹³. Daarbij wordt rekening gehouden met verschillende marktsegmenten, zoals personenvervoer, goederenvervoer en vervoer over de Betuweroute. De totale opbrengst die de gebruiksvergoeding op deze wijze realiseert, bedraagt ongeveer 20 procent van de totale kosten voor het op peil houden van de kwaliteit van de infrastructuur.

Differentiatie en prestatieregelingen

De wet biedt de ruimte om met toeslagen en kortingen in het tarief prikkels op te nemen, die bijdragen aan het optimaliseren van het economisch nut van de beschikbare fysieke - en omgevingscapaciteit¹⁴. Deze differentiatie in tarieven leidt tot een efficiëntere gebruiksvergoeding.

In de netwerkplanningen voor 2012 differentiëren ProRail en Keyrail op basis van kosten-gerelateerde parameters: gewichtsklassen of treinkilometers en tonkilometers. Differentiatie kan op kostenbasis, maar dat hoeft niet. De beheerder kan toeslagen berekenen in geval van (fysieke- of milieu-) schaarste of kortingen geven ter bevordering van nieuwe spoordiensten of het stimuleren van sterk onderbenutte lijnen. Zowel bij de schaarste-heffing als bij de korting vindt differentiatie plaats op basis van benutting.

Ook kan tariefdifferentiatie worden toegepast op basis van de geleverde prestatie. Ter verhoging van de effectiviteit van prestatieregelingen kunnen daar financiële gevolgen aan worden verbonden die afhankelijk zijn van de geleverde prestatie¹⁵.

4.3 Gebruiksvergoeding en prestatieregelingen 2012/2013

Dekking van de exploitatiekosten ProRail en Keyrail

De inkomsten uit de gebruiksvergoeding dekken niet de kosten van het aanleggen en onderhouden van de infrastructuur. Subsidies van het ministerie van I&M dekken het tekort hoofdzakelijk af. Figuur 4.1 toont de verhouding tussen de inkomsten uit de gebruiksvergoeding en de exploitatiekosten van ProRail. Daaruit blijkt dat de gebruiksvergoeding slechts een beperkt deel van de exploitatiekosten dekt, ongeveer 15 procent in 2012.

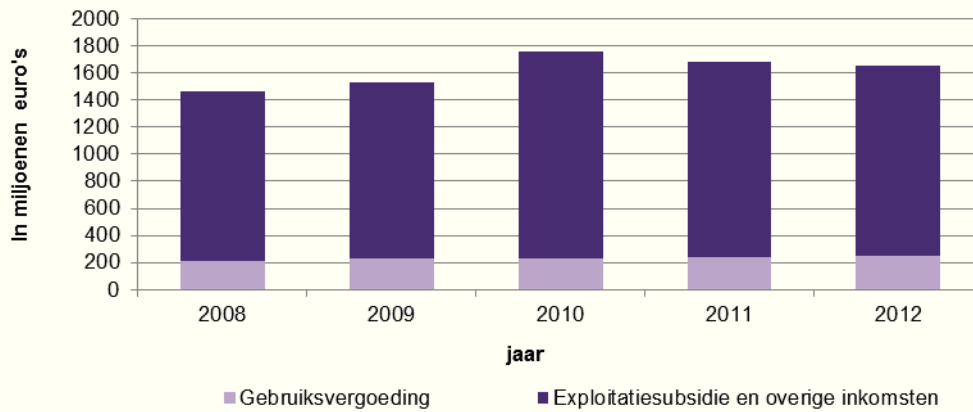
¹³ Artikel 62, zevende lid, Spoorwegwet, jo. Richtlijn 2001/14/EG, artikel 7, derde lid.

¹⁴ Artikel 62, derde en vierde lid, Spoorwegwet

¹⁵ Artikel 62, vijfde lid, Spoorwegwet



FIGUUR 4.1 Opbouw van de bedrijfslasten ProRail

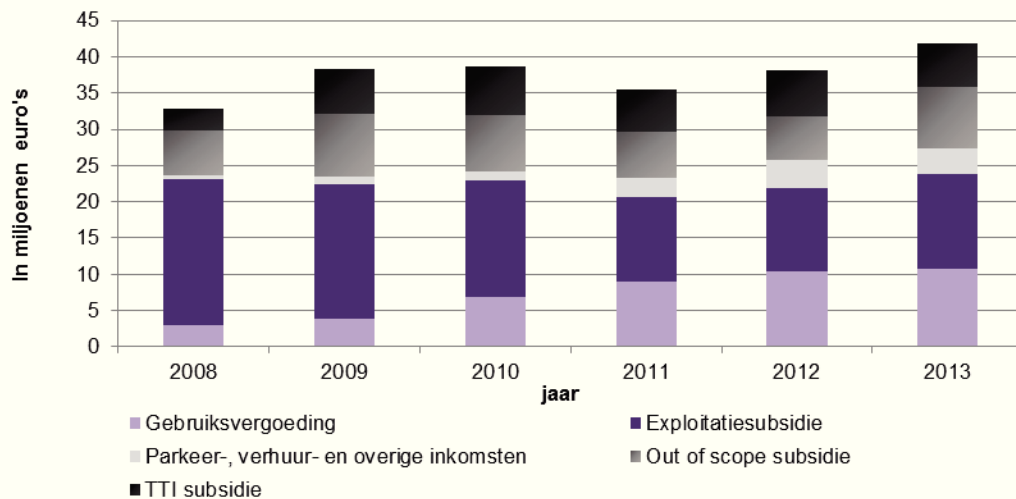


Bron: ProRail

Figuur 4.2 laat zien dat ook voor Keyrail geldt dat de gebruiksvergoeding slechts deels de bedrijfslasten van het door haar beheerde net, de Betuweroute, dekken. Voor Keyrail is het aandeel van de gebruiksvergoeding in de afgelopen jaren gegroeid: In 2008 was dit percentage ongeveer 10 procent en in 2013 wordt ongeveer 25 procent van de bedrijfslasten door de gebruiksvergoeding gedekt.



FIGUUR 4.2 Opbouw bedrijfslasten Keyrail



Bron: Keyrail

Gebruiksvergoeding ProRail

Het beeld dat, op basis van het totaal van de respondenten, ontstaat over het aanbod in de Netverklaring 2014 voor de gebruiksvergoeding van ProRail is neutraal: 65 procent van de spoorwegondernemingen is tevreden over het aanbod voor de gebruiksvergoeding voor 2014 van ProRail en over het algemeen worden de tarieven als non-discriminatoir beoordeeld. Men is wel kritisch over de redelijkheid van de tarieven, maar ze worden in vergelijking met het buitenland als positief gezien.

Opvallend is dat, terwijl personenvervoerders positief zijn over de gebruiksvergoeding, de goederenvervoerders uitgesproken ontevreden zijn over de aangeboden tarieven voor 2014. De daling van de tevredenheid over het tarief op het gemengde net met 13 procent is dan ook aan de goederenvervoerders toe te schrijven: in de voorgaande spoormonitor was nog 78 procent van de respondenten tevreden over de gebruiksvergoeding van ProRail.

Onderhandelingen ProRail

Over de onderhandelingen over de gebruiksvergoeding zijn de respondenten negatiever dan over de aangeboden gebruiksvergoeding zelf; een kleine 60 procent is tevreden. Ook dit beeld wordt met name door de goederenvervoerders veroorzaakt, die zeer negatief zijn over zowel hun onderhandelingspositie als over de openheid van ProRail.



Gebruiksvergoeding Keyrail

Minder dan de helft van de spoorwegondernemingen geeft in de enquête aan tevreden te zijn over de gebruiksvergoeding van 2014 van Keyrail. Ook dat is een (lichte) daling ten opzichte van de voorgaande monitor. Wordt alleen naar de goederenvervoerders gekeken dan is het aandeel tevreden respondenten nog veel minder. Evenals bij ProRail is het belangrijkste kritiekpunt dat de gebruiksvergoeding te hoog is.

De goederenvervoerders bepalen in belangrijke mate het beeld dat de gebruiksvergoeding van Keyrail over de hele breedte negatief scoort, dus zowel ten aanzien van de hoogte, als ten aanzien van het onderhandelingsproces. Het relatief neutrale oordeel van de aannemers over Keyrail brengt hier geen verandering in. En een relatief gunstig oordeel van personenvervoerders ter compensatie van dit beeld, zoals bij het gemengde net, ontbreekt bij de Betuweroute.

Onderhandelingen Keyrail

Uit de enquête blijkt in eerste instantie dat ruim 60 procent van de spoorwegondernemingen tevreden is over de onderhandelingen met Keyrail over de gebruiksvergoeding 2014. Daarbij valt op dat alle aannemers hier tevreden te zijn. Als vervolgens alleen naar de goederenvervoerders wordt gekeken, blijkt dat slechts 38 procent van hen tevreden is. Verder valt op dat -anders dan bij ProRail- een meerderheid van de respondenten wel tevreden is met de openheid van het onderhandelingsproces van Keyrail.

Prestatieregeling

Nagenoeg alle personenvervoerders hebben aangegeven dat zij prestatieafspraken met ProRail maken en zij beoordelen deze afspraken met ProRail als positief. Van de goederenvervoerders heeft geen van de ondernemingen melding gemaakt van het bestaan van prestatieafspraken met ProRail. Voor zover de goederenvervoerders hebben aangegeven dat zij prestatieregelingen afspreken, hebben zij deze met Keyrail afgesloten en beoordelen zij deze negatief.¹⁶

Dit is een omgekeerd beeld ten opzichte van de vorige monitor, toen respondenten meer tevreden waren over de prestatieregelingen van Keyrail dan over die van ProRail. Voor ProRail is het bovendien een significante verbetering, nu de regelingen bij 80 tot 100 procent van de respondenten tot tevredenheid stemden, ten opzichte van in 2008 rond 60 procent. Keyrail scoort voor alle respondenten evenwel minder en ook duidelijk minder dan in 2009, toen een meerderheid van de respondenten aangaf tevreden te zijn. ACM tekent hierbij aan dat Keyrail prestatieafspraken duidelijk in haar netverklaring aanbiedt, terwijl ProRail slechts één prestatieafpraak expliciet als zodanig in haar netverklaring aanbiedt.

Heffingssystematiek ProRail

Tot 2012 werd voor de berekening van de gebruiksvergoeding van ProRail een tarief gehanteerd op basis van twee gebruiksparameters, treinkilometer en tonkilometer. Vanaf 2013 zijn er naar tonnage gedifferentieerde tarieven die per treinkilometer in rekening worden gebracht.

¹⁶ Via de toegangsovereenkomst en/of netverklaring van ProRail zijn wel prestatieafspraken met de goederenvervoerders gemaakt, maar deze worden door de goederenvervoerders in deze monitor niet als zodanig gezien. Het gaat dan bijvoorbeeld om de aankomstpunctualiteit goederentreinen, de compensatieregeling buitendienststellingen en de zogenoemde 'regeling stille kilometers'.



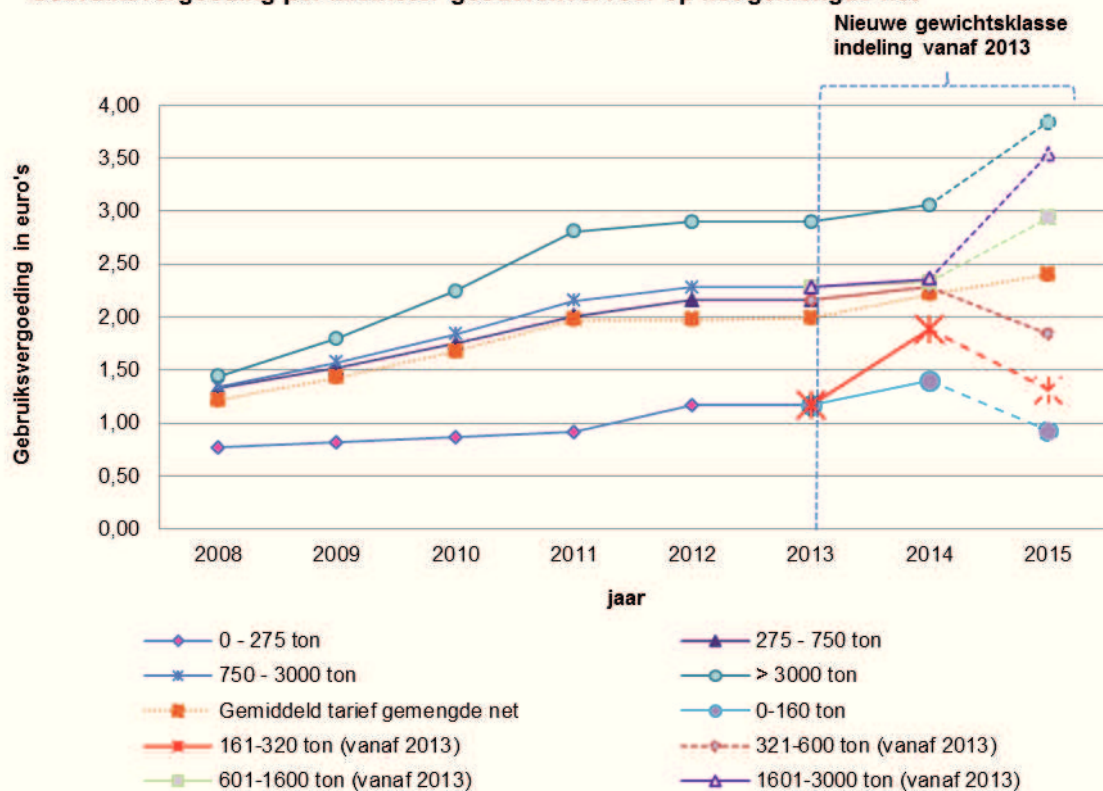
Ontwikkeling tarieven goederenvervoer

De recente stijging van de aangeboden tarieven voor het goederenvervoer is een mogelijke verklaring voor het beeld dat uit de enquête naar voren komt, dat met name de goederenvervoerders ontevreden zijn over de gebruiksvergoeding. De lange termijn afspraak voor de jaren 2006 tot 2011 met het Ministerie van I&M voor subsidiëring van de gebruiksvergoeding voor de goederenvervoerders is in 2012 en 2013 gecontinueerd. Hierdoor konden grote tariefstijgingen als gevolg van de economische crisis, met een terugvallende vraag naar capaciteit, worden opgevangen. Met ingang van het dienstregelingsjaar 2014 is er niet langer een subsidieregeling voor de gebruiksvergoeding voor de goederensector van kracht. Ook heeft het ministerie het voornemen om 50 miljoen euro¹⁷ meer gebruiksvergoeding door de markt te laten opbrengen, met de bijbehorende gevolgen voor de tariefontwikkeling.

32/75

FIGUUR 4.3

Gebruiksvergoeding per kilometer goederenvervoer op het gemengde net



Bron: ProRail

¹⁷ Voor goederen en personenvervoer waarvan het goederenvervoer 10% voor haar rekening neemt.

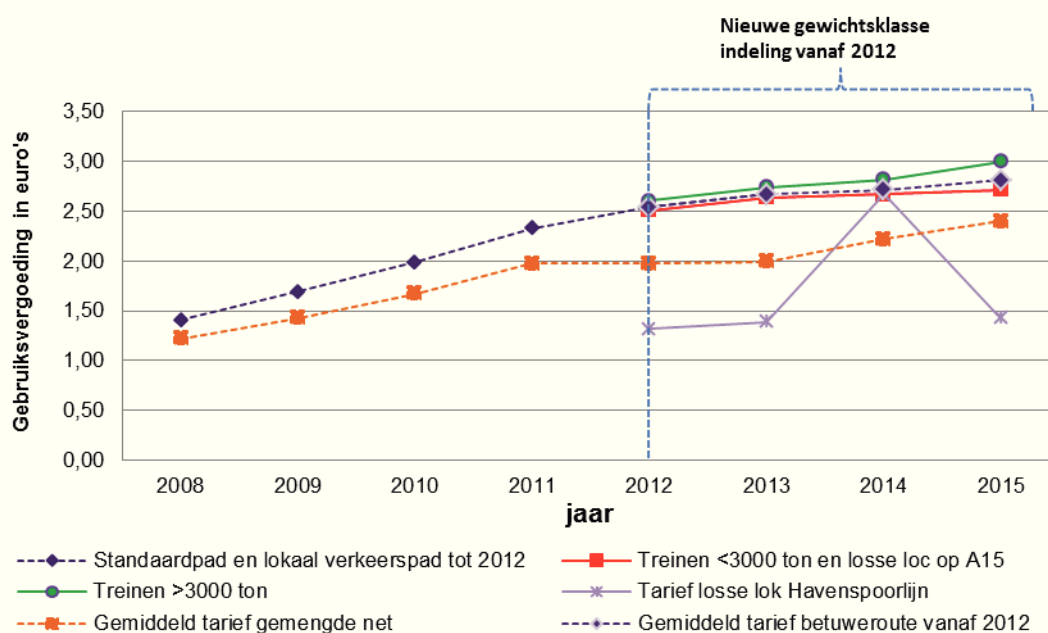


Voor 2014 stiegen de gemiddelde tarieven op het gemengde net met meer dan 10 procent ten opzichte van de drie voorgaande jaren, waarin dat gemiddelde op een constant niveau bleef

(zie Fig. 4.3). Voorts waren ten tijde van de enquête de tarieven voor 2015 in onderhandeling, waarbij het in de netverklaring aangeboden tarief voor de gewichtsklasse van 1600-3000 ton op het gemengde net met 50 procent stijgt.

FIGUUR 4.4

Gebruiksvergoeding goederenvervoer op de Betuweroute en gemiddeld tarief op het



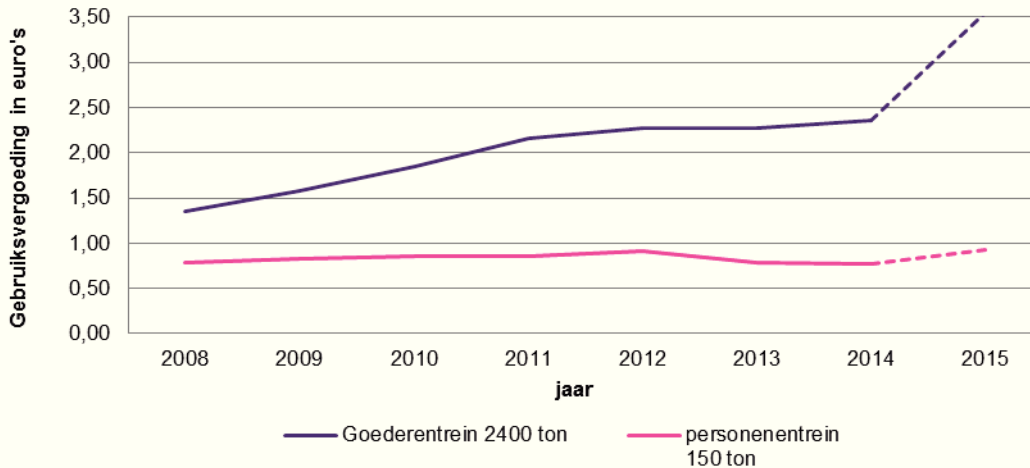
Bron: Keyrail en ProRail

Ook op de Betuweroute is in 2014 sprake van een stijging van het gemiddelde tarief, dat met 1,7% procent ten opzichte van het voorgaande jaar minder sterk steeg dan het gemiddelde tarief op het gemengde net (zie figuur 4.4). Kanttekening bij deze berekening is dat de stijging van het tarief van de losse loc op de Havenspoorlijn in 2014 niet is meegerekend. Deze splitsing van tarieven is in 2015 namelijk weer teruggedraaid. De lichte stijging ondersteunt het beeld uit de interviews waarin de goederenvervoerders negatiever zijn over de hoogte van het tarief dan in de vorige monitor. Waar in de vorige monitor de helft van de goederenvervoerders aangaf niet tevreden te zijn over de gebruiksvergoeding, is dat nu 78 procent.

Figuur 4.5 toont het gedifferentieerde verloop van de gebruiksvergoeding voor een reguliere goederentrein ten opzichte van een reguliere reizigerstrein op het gemengde net in de afgelopen jaren.



FIGUUR 4.5 Gebruiksvergoeding voor beeldtreinen gemengde net: goederen en personen



Het tarief voor een reguliere reizigerstrein is door de jaren heen stabiel en in 2014 op het niveau van 2008. Het tarief voor een reguliere goederentrein is sinds 2008 steeds gestegen, aanvankelijk sterk, met een stijging van 17 procent per jaar in de eerste jaren en sinds 2011 met een geringe stijging van maximaal 5 procent per jaar.

De voorgestelde tarieven voor 2015 betekenen voor een reguliere reizigerstrein een stijging van 20 procent ten opzichte van 2014. Voor een reguliere goederentrein komt het tariefvoorstel neer op een stijging van 50 procent.

Onderhandelingen over gebruiksvergoeding 2014

ACM heeft in 2013 meldingen van onderhandelingen met het goederenvervoer ontvangen van zowel ProRail als Keyrail. De wet verplicht marktpartijen namelijk om onderhandelingen over de gebruiksvergoeding aan ACM te melden. Deze onderhandelingen hebben geleid tot een andere differentiatie van de tarieven voor de goederensector dan oorspronkelijk voorgesteld.

Nieuwe systematiek van kostentoekening voor de gebruiksvergoeding

ProRail heeft mede op instigatie van ACM een nieuwe, meer inzichtelijke systematiek voor de kostentoekening van de gebruiksvergoeding vastgesteld. Deze systematiek zal met ingang van het dienstregelingsjaar 2015 worden gehanteerd. Vooralsnog is er geen overgangsregeling om de overgang op nieuwe systematiek voor de gebruiksvergoedingen in 2015 gespreid over meerdere jaren uit te voeren.



4.4 Conclusie

Het algemene beeld bij de gebruiksvergoeding is dat personenvervoerders tevreden zijn, maar de goederenvervoerders zeer ontevreden, zowel over de hoogte van het tarief als over de onderhandelingsmogelijkheden. Tariefvoorstellen voor het goederenvervoer voor 2015 dragen vermoedelijk voor een belangrijk deel aan die onvrede bij.

De prestatieafspraken worden door personenvervoerders positief beoordeeld, maar over de prestatieafspraken met Keyrail zijn vervoerders niet te spreken. Goederenvervoerders lijken zich bovendien niet bewust van de prestatieafspraken die deel uitmaken van hun toegangsovereenkomst met ProRail. ProRail zou hier transparanter over kunnen zijn.

Differentiatie leidt tot efficiëntere gebruiksvergoeding

De door Keyrail ingezette ontwikkeling tot tariefdifferentiatie sluit aan bij het streefbeeld van verschillende tarieven voor verschillende groepen vervoerders. Door te differentiëren kunnen beheerders in principe meer kosten dekken. Zij mogen bijvoorbeeld hogere tarieven vragen dan het wettelijke minimumtarief zolang de markt dit kan dragen. Hiermee wordt aangesloten bij het streefbeeld dat ook uitgaat van de 'draagkracht' van vervoerders. Differentiatie naar benutting hoeft niet in strijd te zijn met het wettelijke principe van kostenoriëntatie. De gebruiksvergoeding dekt in 2012/2013 tussen de 15 procent (ProRail) en 25 procent (Keyrail) van de bedrijfslasten van de beheerders.

In 2012 was er bij ProRail overigens nog geen sprake van differentiatie van de tarieven. Op het hele net werden ongedifferentieerde tarieven toegepast op basis van treinkilometers en tonkilometers¹⁸.

Nieuwe systematiek van kostentoerekening voor de gebruiksvergoeding

In het streefbeeld van de gebruiksvergoeding zijn begrijpelijkheid, transparantie en stabiliteit van de gebruiksvergoeding belangrijke voorwaarden. De nieuwe systematiek van ProRail voor de kostentoerekening van de gebruiksvergoeding, die met ingang van in 2015 zal worden gehanteerd, moet aan deze doelstellingen bijdragen .

¹⁸ Alleen voor goederenvervoer werd in verband met subsidieverrekening een naar tonnage gedifferentieerd tarief gehanteerd (met als gebruiksparemeter treinkilometer).



5 Netverklaring

ProRail en Keyrail stellen elk jaar een netverklaring op, waarin alle informatie moet staan die een spoorwegonderneming nodig heeft om van het spoor gebruik te maken. Dit hoofdstuk geeft een beschrijving van de ontwikkeling van de netverklaringen en een beoordeling van de huidige situatie aan de hand van het streefbeeld van ACM.

5.1 Streefbeeld

De netverklaring dient ervoor te zorgen dat alle spoorwegondernemingen steeds beschikken over zo volledig mogelijke actuele informatie om op de spoormarkt deel te nemen. Om tot een zo volledig mogelijke netverklaring te komen, moet er overleg zijn met de spoorwegondernemingen. Dit overleg moet tijdig en gelijktijdig met alle spoorwegondernemingen plaatsvinden. Wanneer belangrijke informatie, zowel nieuw als gewijzigd, niet voor alle partijen in gelijke mate en op een gelijk tijdstip toegankelijk is, is er geen gelijk speelveld voor spoorwegondernemingen. In dat geval is eerlijke concurrentie op de marktsegmenten voor goederenvervoer, personenvervoer en sporaannemers niet mogelijk.

11.1 Wettelijk kader

De netverklaring is het vertrekpunt voor de onderhandelingen over de toegangsovereenkomsten¹⁹. In de toegangsovereenkomsten worden de afspraken die beheerders en vervoerders met elkaar maken om eerlijke toegang tot het spoor te realiseren vastgelegd. De netverklaring is een onderdeel van de af te sluiten toegangsovereenkomst. Daarin wordt onder meer de beschikbare infrastructuur beschreven, maar ook de procedures en criteria voor de capaciteitsverdeling en de beginselen en tarieven van de gebruiksvergoeding²⁰.

5.2 Netverklaring ProRail

Totstandkoming

Uit de enquête blijkt dat bijna 80 procent van de spoorwegondernemingen tevreden of zeer tevreden is over de wijze waarop de netverklaring van ProRail voor 2014 tot stand is gekomen. Dat is een vergelijkbare score ten opzichte van de voorgaande monitor. Van de respondenten geeft 75 procent de beoordeling neutraal tot voldoende over de wijze van consultatie en 85 procent is te spreken over de tijdigheid van de consultatie.

¹⁹ LJN BI 4282, College van beroep voor het bedrijfsleven, 27 april 2009.

²⁰ Artikel 58 Spoorwegwet jo. Richtlijn 2001/14/EG artikel 3 en Bijlage I.



Negatieve geluiden zijn er bij de goederenvervoerders over de verwerking van hun commentaren uit de consultatieronde. Net als in voorgaande jaren vinden zij dat ProRail te weinig doet met hun opmerkingen tijdens het consultatieproces. De wet verplicht de infrabeheerders echter niet om alle opmerkingen en suggesties van spoorwegondernemingen over te nemen.

Inhoud

Over de inhoud van de netverklaring zijn respondenten meer dan gemiddeld positief. Ongeveer 85 procent van de spoorwegondernemingen geeft in de enquête aan tevreden te zijn met de inhoud van de netverklaring van ProRail van 2014. Dit is een behoorlijke stijging ten opzichte van voorgaande jaren. In de eerste Spoormonitor (2005) vonden spoorwegondernemingen de netverklaring nog onvoldoende helder en volledig. Over de jaren heen vonden spoorwegondernemingen de netverklaring steeds completer en duidelijker, met een tevredenheidsscore van 75 procent in 2010. Enige uitzondering op de positieve reacties over de inhoud betreft kritiek van de goederenvervoerders op de juistheid van de netverklaring. Zowel bij aannemers als personenvervoerders ontbreekt daarentegen elk negatief sentiment waardoor een ruime meerderheid (85 procent) van de respondenten tevreden is over de inhoud van de netverklaring van ProRail.

5.3 Netverklaring Keyrail

Totstandkoming en inhoud

Uit de enquête blijkt dat ongeveer 75 procent van de spoorwegondernemingen tevreden is over de totstandkoming van de netverklaring 2014 van Keyrail. Dat is een aanzienlijke verbetering ten opzichte van 2012, toen nog maar een kleine 65 procent tevreden was. Ook op inhoud scoort Keyrail aanzienlijk beter dan in de vorige monitor (van 45 procent naar 75 procent). Met uitzondering overigens van de kritiek van goederenvervoerders op de juistheid van de netverklaring.

Ten opzichte van de netverklaring van ProRail scoort Keyrail zowel op de consultatie als op de inhoud iets minder dan ProRail. Dat heeft te maken met de invloed van de positieve oordelen van de personenvervoerders over de Netverklaring van ProRail, die bij de Betuweroute ontbreken. Daarbij is opvallend dat de netverklaring van Keyrail met name op duidelijkheid minder goed scoort dan die van ProRail.

5.4 Conclusie

Netverklaring belangrijk voor gelijk speelveld

De meerderheid van de spoorwegondernemingen is tevreden tot zeer tevreden over de inhoud van de netverklaringen voor 2014 van beide beheerders. Uit de reacties van goederenvervoerders kan worden opgemaakt dat zij wel op onjuistheden in de netverklaringen stuiten. ACM constateert dat de praktijksituatie in 2014 voor beide beheerders op het streefbeeld zit van toegankelijkheid van informatie om op het spoor te kunnen rijden. Gezien de belangrijke rol van de netverklaring om voor een gelijk speelveld te zorgen, blijft ACM de kwaliteit monitoren.



Opmerkingen van spoorwegondernemingen gebruiken

Een kritiekpunt blijft dat ProRail, volgens goederenvervoerders, belangrijke suggesties niet overneemt. Deze opmerking is in voorgaande Spoormonitoren ook gemaakt. De beheerder is niet verplicht opmerkingen en suggesties van spoorwegondernemingen over te nemen. ACM vindt het echter wel belangrijk dat de consultaties effectief zijn, zodat ze bijdragen aan een netverklaring die alle belangrijke informatie bevat. Daarnaast kunnen de consultaties ook bijdragen aan het verbeteren van de prestaties van de beheerder. Daarom dient de beheerder opmerkingen en suggesties serieus te nemen. Voor zover de beheerder opmerkingen en suggesties niet overneemt, dient hij dat goed te onderbouwen.



6 Bijkomende diensten en voorzieningen

Bijkomende Diensten en Voorzieningen (BDV's) zijn diensten en voorzieningen die spoorwegondernemingen nodig hebben om daadwerkelijk op het spoor te rijden. Voorbeelden zijn het gebruiksrecht van de bovenleiding, informatiediensten en het gebruiksrecht van opstel- en rangeersporen. Dit hoofdstuk bevat een beschrijving van de ontwikkeling en waardering van BDV's in 2013 en de analyse en aandachtspunten voor ACM.

6.1 Streefbeeld

Het economisch streefbeeld voor BDV's sluit aan op het streefbeeld voor capaciteitsverdeling en de gebruiksvergoeding. In het streefbeeld is sprake van een markt voor BDV's waar spoorwegondernemingen efficiënte toegang hebben. Dit betekent dat de exploitant toegang verleent aan de spoorwegonderneming voor wie dat de meeste toegevoegde waarde heeft. Dit is ook de partij die het meeste wil betalen. Indien er één partij is die toegang tot een BDV wil, betekent dit dat die partij ook toegang krijgt. Het levert de exploitant van de BDV tenslotte meer op dan wanneer niemand gebruik maakt van de BDV. Daarnaast is economische efficiëntie van BDV's het grootst bij een zo hoog mogelijk benutting door spoorwegondernemingen.

Samenhangend met efficiënte toegang, dienen de spoorwegondernemingen allemaal efficiënte tarieven voor het gebruik van BDV's te betalen. Voor deze tarieven geldt hetzelfde economische principe als voor de gebruiksvergoeding. De tarieven zijn economisch efficiënt wanneer zij worden bepaald via een prijsmechanisme dat gebaseerd is op de vraag uit de markt. Ook voor de exploitatie van BDV's zou dan het welvaartsverlies minimaal zijn.

6.2 Wettelijk kader

Beheerders van spoorweginfrastructuur en andere exploitanten van BDV's dienen spoorwegondernemingen op grond van wet- en regelgeving op non-discriminatoire wijze toegang te verlenen tot deze BDV's. Afhankelijk van het type BDV worden daarvoor kostengeoriënteerde tarieven in rekening gebracht en mogen de voorwaarden, waaronder de BDV ter beschikking wordt gesteld, de mededinging niet beperken.²¹

6.3 Resultaten en bevindingen

Algemene tevredenheid over BDV's van beheerders

Het aantal spoorwegondernemingen dat zich in het algemeen tevreden toont over de door ProRail op het gemengde net aangeboden BDV's is aanzienlijk gestegen ten opzichte van de vorige Spoormonitor. Thans is 85 procent van de spoorwegondernemingen (17 van de 20 respondenten) tevreden over dit aanbod van ProRail, terwijl deze tevredenheidsscore in 2009 nog 57 procent was.

²¹ Zie artikel 67 Spoorwegwet en bijlage II bij richtlijn 2001/14/EG.



Daarbij valt op te merken dat de personenvervoerders en de spooraanneemers beduidend positiever zijn over het aanbod van ProRail dan de goederenvervoerders.

Ook voor het aanbod van KeyRail geldt dat de tevredenheid bij de spoorwegondernemingen over de BDV's op de Betuweroute is toegenomen, van 55 procent bij de vorige Spoormonitor naar ruim 72 procent dit jaar (8 van de 11 respondenten).

Per afzonderlijke BDV of groep van soortgelijke BDV's valt het volgende beeld te schetsen. In de analyse zijn BDV's met minder dan 3 afnemers buiten beschouwing gelaten.

Tevredenheid over de dienst Bovenleiding

ProRail en KeyRail stellen voor de elektrische tractie op het gemengde net respectievelijk op de Betuweroute voorzieningen beschikbaar via de bovenleiding. Op het gemengde net gaat het om een energievoorziening van 1500 V en op de Betuweroute om een energievoorziening van 25kV. De afnemers zijn in het algemeen tevreden over de dienst op het gemengde net, zowel wat betreft de toegang tot de dienst als het daarvoor door de beheerders in rekening gebrachte tarief. De goederenvervoerders oordelen wat minder positief dan de personenvervoerders. Twee goederenvervoerders zijn ontevreden. De mate van tevredenheid over deze dienst op de Betuweroute is te vergelijken met die op het gemengde net. Het tarief van Keyrail wordt matiger gewaardeerd dan dat van ProRail. In haar reactie heeft Keyrail ACM laten weten dat dit verschil in waardering haar bevreemdt, aangezien zij hetzelfde tarief hanteert als ProRail.

Verdeelde waardering voor de dienst Buitengewoon Vervoer

Van buitengewoon vervoer is bijvoorbeeld sprake in het geval er wordt gereden met voertuigen die een bijzondere afmeting hebben, bij treinen die niet een bepaalde baanvaksnelheid halen of bij treinen die extra zwaar zijn beladen. De score voor deze dienst op het gemengde net valt als matig te kwalificeren. Over de toegang oordelen de afnemers (goederenvervoerders) neutraal, zodat de (geringe) mate van ontevredenheid vermoedelijk te maken heeft met de kwaliteit van de uitvoering. De tarieven vindt men redelijk. De waardering voor deze dienst op de Betuweroute ligt beduidend lager. De goederenvervoerders, die van de dienst *Buitengewoon Vervoer* van KeyRail gebruik maken, oordelen daar negatief over. Hierbij gaat het zowel om de toegang als het tarief van deze dienst. Ook dit bevreemdt Keyrail blijkens haar reactie. Zij stelt voor deze dienst geen afwijkende tarieven in rekening te brengen.

Verdeeld beeld over gebruik van opstel- en rangeersporen

Bij deze dienst gaat het om het gebruik van sporen gedurende een bepaald aantal uren ten behoeve van onder meer het opstellen, rangeren en parkeren van spoorvoertuigen. Beide beheerders brengen na een bepaalde tijdsduur (na 2,5 dan wel 3 uur) voor dat gebruik kosten in rekening om onnodig gebruik van het spoor te voorkomen. De personenvervoerders waarderen de beide elementen van deze dienst positief. De goederenvervoerders zijn nogal verdeeld in hun waardering. De meerderheid van deze groep vervoerders is met name ontevreden over het tarief voor deze dienst van zowel ProRail als KeyRail. Voor het gebruik van de parkeersporen op de Betuweroute is de waardering door de goederenvervoerders nog iets lager. De spooraanneemers oordelen over deze dienstverlening van beide beheerders wel positief. Een verklaring hiervoor kan zijn dat zij (vrijwel) geen langdurig gebruik maken van deze diensten en dus maar in enkele gevallen een tarief krijgen aangerekend.



Ten opzichte van de vorige spoormonitor, waarin toen vooral het tarief voor deze dienst als negatief werd ervaren, lijkt al met al niet echt sprake te zijn van een duidelijk positieve kentering in de waardering voor het tarief voor deze dienst.

Gematigd positief beeld over het tankproces

Het tanken van gasolie voor de niet elektrisch aangedreven locomotieven is in verband met milieueisen gebonden aan bepaalde locaties, de zogenoemde tankplaten. De meeste tankplaten beschikken over een tankinstallatie. Het beheer van de tankinstallatie is in handen van een exploitant met wie de individuele vervoerder een overeenkomst moet afsluiten voor de levering van brandstof.

Het algemene beeld over dit tankproces is licht positief. De personenvervoerders die van deze exploitatiemogelijkheid bij ProRail gebruik maken, zijn tevreden over de toegang tot deze dienst, maar in de waardering van de dienst als geheel zijn deze vervoerders sterk verdeeld. De enkele goederenvervoerders die een tankinstallatie van ProRail exploiteren zijn daarover ontevreden.

Over de door KeyRail geboden toegang tot een tankinstallatie zijn vrijwel alle goederenvervoerders tevreden, maar gemiddeld genomen zijn zij wat minder positief over het tarief. De constatering in de vorige Spoormonitor dat het tankproces volgens een aantal goederenvervoerders beter gaat lopen, lijkt wat betreft de Betuweroute bevestigd te kunnen worden.

Waardering van informatiediensten

De beheerders bieden een verscheidenheid aan informatiediensten aan. Zo is bijvoorbeeld een dienst beschikbaar voor informatie over de topologie en de technische voorzieningen van het spoornetwerk (*Infra-Atlas*), een dienst ten behoeve de planning en verdeling van capaciteit (*Donna*) en voor het volgen van actuele treinbewegingen (*View*). De door ProRail aangeboden informatiediensten *Infra-Atlas*, *Donna*, *View* en de diensten *GSM-R* (ten behoeve van mobiele communicatie) en *TOON* (historische treinbewegingen) worden door de afnemers gemiddeld genomen positief gewaardeerd, maar er zijn in de individuele beoordelingen ook grote verschillen waarneembaar.

Opvallend is de hogere waardering van de personenvervoerders voor de dienst *Donna* op het gemengde net ten opzichte van de waardering van (met name) de goederenvervoerders voor deze dienst op de Betuweroute.

Gebruik van onderhoudsbedrijf voor materieel in Nederland

Een groot aantal van de respondenten maakt gebruik van een in Nederland gevestigd onderhoudsbedrijf voor het rijdend materieel. Personenvervoerders zijn over deze dienstverlening gemiddeld genomen tevreden, terwijl de goederenvervoerders in lichte mate ontevreden zijn over de toegang en het tarief van deze dienst. Er zijn verschillende aanbieders in Nederland van deze dienst. Verder wijst een respondent erop dat onderhoud van in Nederland gecertificeerde locomotieven volgens de Nederlandse regelgeving alleen mag worden uitgevoerd door een in Nederland gecertificeerd onderhoudsbedrijf. Dat dergelijk onderhoud niet in het buitenland mag plaatsvinden, wordt als een beperking ondervonden.



Reizigersperrons en transferruimte (ProRail)

ProRail is verantwoordelijk voor de transfer gerelateerde functies op alle reizigersstations en biedt in dat kader de diensten *Reizigersperrons* en *Transferruimte* aan. Bij de transferruimte gaat het om het gebruik van de loopverbinding voor de reizigers. Uit de gemiddelde score kan worden opgemaakt dat alle afnemers het gebruik van reizigersperrons en transferruimte positief waarderen.

Toegang tot de laad- en losplaatsen (KeyRail)

Alleen op het emplacement Waalhaven-Zuid biedt KeyRail het gebruik van een laad- en losplaats voor goederenvervoer aan. Van het beperkt aantal goederenvervoerders dat van deze dienst gebruik maakt, heeft de meerderheid aangegeven daarover ontevreden te zijn. Het is bepaald niet uitgesloten dat deze ontevredenheid het gevolg is van het tot slechts één locatie beperkte aanbod van KeyRail.

Toegang en gebruik van rangeerheuvelterrein Kijfhoek (KeyRail)

Op het rangeeremplacement Kijfhoek biedt KeyRail de mogelijkheid aan om goederentreinen met behulp van een geautomatiseerd rangeersysteem samen te stellen. Met een speciaal daarvoor geschikte locomotief worden wagons over een rangeerheuveld gereden, waarna zij geautomatiseerd over diverse verdeelsporen (verder) worden gesorteerd. De meerderheid van de goederenvervoerders die van deze dienst van gebruik maken heeft aangegeven hierover (zeer) ontevreden te zijn.

Waardering van BDV's die (mede) worden aangeboden door andere partijen

Inkoop van brandstof en tractie-energie

Verenigd Inkoop en Verbruik van Energie op het Nederlandse Spoorwagennet (Vivens) is een gezamenlijke inkooporganisatie van spoorwegondernemingen voor elektrische energie en brandstof, ten behoeve van het tractiematerieel op het gemengde net. Voor elektriciteit is er geen andere keuze dan via Vivens, voor gasolie kan ook op sommige plaatsen gekozen worden voor mobiele tanken. De meeste afnemers maken op het gemengde net gebruik van deze inkooporganisatie en zijn daar tevreden over. De personenvervoerders zijn in hun waardering van deze diensten licht positiever dan de goederenvervoerders. Hierbij valt op dat één van de goederenvervoerders zich sterk negatief heeft uitgelaten over de gedwongen winkelnering bij Vivens voor elektrische energie.

Enkele goederenvervoerders zijn over de door Vivens aangeboden diensten buitengewoon ontevreden. De waardering van goederenvervoerders voor de inkoop van tractie-energie bij de inkooporganisatie CIEBR (Coöperatieve Inkoopvereniging Elektriciteit Betuweroute) levert een met de dienstverlening door Vivens vergelijkbaar beeld op, zij het dat men iets ontevredener is over het tarief dat CIEBR voor deze dienst rekent.

Dienst Reisinformatie (NS)

Sinds november 2012 biedt NS deze dienst aan, waar voorheen ProRail reisinformatie verstrekke. In de in paragraaf 2.3 genoemde *Quickscan Personenvervoer per spoor* zijn onder meer de knelpunten van deze dienst uitvoerig aan de orde gesteld. In het kader van de Spoormonitor heeft ACM hierover van de regionale vervoerders beperkte informatie ontvangen.



Verhuur van stationsruimte (NS)

De meeste regionale vervoerders zijn bekend met de brochure van ProRail en NS “Samen bouwen aan betere stations”, waarin inzicht wordt gegeven in het aanbod van verscheidene BDV's, waarvoor de regionale vervoerders bij NS terecht kunnen en welke voorwaarden daarvoor gelden. Daarbij valt te denken aan bijvoorbeeld het huren van wacht- of kantoorruimte voor personeel, of de commerciële exploitatie van stationsruimte. Over het overleg met ProRail dan wel NS zijn de ervaringen van deze vervoerders echter (sterk) wisselend evenals hun waardering van de met NS te maken afspraken over de profilering op de stations. In de *Quickscan Personenvervoer per spoor die ACM in 2013 heeft gepubliceerd*, zijn ook de knelpunten van deze dienst uitgebreid beschreven.

6.4 Conclusie

Uit de antwoorden op de vragen over het bij ProRail, Keyrail of andere partijen beschikbare aanbod van BDV's valt wat betreft het geschetste streefbeeld op te maken, dat vervoerders over het algemeen geen problemen ondervinden bij het verkrijgen van toegang tot BDV's. Of de tarieven die voor het gebruik van BDV's gerekend worden wel of niet in lijn zijn met de wettelijke eisen, valt aan de hand van de verkregen informatie niet vast te stellen. Wel kan worden vastgesteld dat sprake is van een toegenomen tevredenheid bij de afnemers van BDV's ten opzichte van de vorige Spoormonitor. Daarbij valt ook op dat de tevredenheid bij de gebruikers over de op het gemengde net aangeboden BDV's gemiddeld genomen wat groter is dan die bij de gebruikers van de Betuweroute.

Op basis van de in de vorige paragraaf veelal per afzonderlijke BDV weergegeven bevindingen van de enquête kan worden geconstateerd dat een behoorlijk aantal BDV's tot tevredenheid van de vervoerders wordt afgenomen. Hierbij valt wat betreft het gemengde net bijvoorbeeld te denken aan de dienst *Bovenleiding*, waarover de meerderheid van de afnemers tevreden is. Ook komt uit de enquête naar voren dat vooral de personenvervoerders tevreden zijn over de tankfaciliteiten op het gemengde net en geldt voor de meeste informatiediensten op het gemengde net met een representatief aantal afnemers, dat deze afnemers daarover tevreden zijn. Evenzeer levert het gebruik van de reizigersperrons en de transferruimte op het gemengde net bij de afnemers een positief beeld op.

Daarentegen zijn er ook BDV's waarover de afnemers blijkens hun daarvoor in de enquête aangegeven waardering (zeer) ontevreden zijn. Zo hebben de meeste goederenvervoerders aangegeven ontevreden te zijn over de opstel- en rangeersporen op zowel het gemengde net als op de Betuweroute en over de (beperkte) laad- en losmogelijkheden op de Betuweroute.

Tot slot valt op de grote ontevredenheid bij de goederenvervoerders over het zogenoemde “heuvelproces” op het rangeeremplacement Kijfhoek. De zeer lage waardering voor deze dienst is een aandachtspunt voor ACM en mogelijk een aanleiding na te gaan waardoor deze ontevredenheid wordt veroorzaakt²².

²² Uit gesprek een van de vervoerders is inmiddels duidelijk dat dit gevolg is van achterstallig onderhoud aan de wissels en elektrotechnische voorzieningen.



7 Internationaal

Dit hoofdstuk geeft een beschrijving van de ontwikkeling van de internationale spoormarkt en de daarvoor benodigde internationale capaciteitsverdeling op het spoor in 2013 aan de hand van antwoorden op de vragenlijst.

Belangrijke achtergrondgegeven is de Europese wil om een interne spoormarkt tot stand te brengen. In de afgelopen jaren zijn om dit te bereiken de Europese regelgeving en nationale spoorwegwetgeving aangepast. De verantwoordelijkheid om door samenwerking belemmeringen in de interne spoormarkt weg te nemen, ligt bij Europese spoorbeheerders, de veiligheidstoezichthouders en de markttoezichthouders, waaronder ACM.

7.1 Streefbeeld internationaal

De openstelling van de Europese spoormarkt leidt tot meer concurrentie, waardoor de efficiëntie van spoorvervoerders omhoog gaat en de welvaart toeneemt. Reizigers profiteren van een groter aanbod en van meer verbindingen. Om dit te laten werken is een belangrijke voorwaarde dat er een goede samenwerking bestaat tussen de beheerders en er sprake is van een gelijk speelveld in de verschillende Europese landen. Dit betekent dat beheerders en overheden moeten streven naar samenwerking en naar de harmonisatie van procedures en standaarden om de markt zo goed mogelijk te faciliteren en mogelijke belemmeringen weg te nemen.

Voor spoorgoederenvervoer is sprake van een internationale markt, omdat meer dan 90 procent van de goederentreinen de grens over gaan. In november 2013 zijn de eerste twee spoorgoederencorridors van start gegaan. Het doel hiervan is de aanvraag te harmoniseren, te vergemakkelijken en de kwaliteit van deze paden te verbeteren. Een verhoging van de kwaliteit van internationale goederenpaden is onderdeel van het streefbeeld.

7.2 Internationale ontwikkelingen

Aanvragen

Het aanvragen van internationale paden kan op verschillende manieren. Een vervoerder kan in ieder land afzonderlijk binnenlandse capaciteit aanvragen tot de grens en vervolgens de paden qua tijdsduur zelf op elkaar afstemmen. Dat is gebruikelijk voor personenvervoer en ook voor het meeste goederenvervoer.

Goederenvervoerders of aanvragers kunnen zich ook wenden tot de One Stop Shop (OSS) van ProRail of Keyrail waarbij de capaciteit in één keer kan worden aangevraagd voor de gehele gewenste internationale route.



ProRail en/of Keyrail coördineren dan de afstemming met de andere infrastructuurmanagers in Europa. Dit proces is binnen Europa geharmoniseerd en uitgewerkt in het RNE-document “Process for international path requests”²³.

Een derde methode is om gebruik te maken van vooraf geregelde cataloguspaden op één van de internationale goederencorridors. Deze kunnen ook worden aangevraagd bij de OSS. Vanaf november 2013 kunnen deze aanvragen ingediend worden bij de Corridor One Stop Shop (C-OSS) van de betreffende Freight Corridor. In onderstaande tabel zijn deze corridors samengevat.

TABEL 7.1 Goederencorridors

Corridor nummer	Traject in Nederland	Hoofdtraject van de goederencorridor
1	Maasvlakte – Kijfhoek / Amsterdam Westhaven > Meteren – Zevenaar (grens)	Zeebrugge – Antwerpen / Rotterdam / Amsterdam – Duisburg – Bazel – Milaan – Genua
2	Maasvlakte – Kijfhoek – Roosendaal (grens)	Rotterdam – Antwerpen – Luxemburg – Metz – Dijon – Lyon / Bazel
8	Maasvlakte – Kijfhoek – Zevenaar (grens)*	Bremerhaven / Rotterdam / Antwerpen – Aken / Berlijn – Warschau – Terespol (Pools – Wit-Russische grens) / Kaunas

Bron: ProRail Netverklaring 2015

Algemene waardering

Vervoerders zijn, zo blijkt uit de antwoorden, goed op de hoogte van de spelregels voor internationale aanvragen. Over de verwerking van de aanvragen en de verdeling van de capaciteit voor de jaardienst en de ad-hoc paden bestaat een verschillend beeld bij personenvervoerders en goederenvervoerders. Personenvervoerders zijn tevreden met de wijze waarop de verdeling in 2014 plaatsvond, goederenvervoerders zijn echter helemaal niet tevreden. Daarbij moet worden aangetekend dat personenvervoerders veel minder internationaal actief zijn dan goederenvervoerders.

Gemiddeld is minder dan 30 procent van de respondenten tevreden over de samenwerking tussen de beheerders bij grensoverschrijdende treinen. Dat is een verslechtering ten opzichte van de vorige monitor. De helft van de respondenten zegt ook dat de internationale afstemming ten opzichte van 2012 niet is verbeterd.

²³ Dit is te raadplegen via de website van RailNetEurope



Binnen de marktsegmenten zijn goederenvervoerders ontevreden tot zeer ontevreden over de samenwerking tussen de inframanagers bij het maken van deze grensoverschrijdende paden en het rijden van grensoverschrijdende treinen. Daarnaast vinden ze, hoewel de procedure duidelijk is, dat deze te lang duurt. Aanvragen voor internationale paden in de ad-hoc fase worden nog slechter beoordeeld. Dit heeft wellicht te maken met de korte termijn van de behandeling en de onderlinge afstemming die nodig is voor de behandeling van een aanvraag binnen de nog beschikbare ruimte. Door een vervoerder wordt aangegeven dat de problematiek bij grensoverschrijdend vervoer te maken heeft het feit dat de staatsgrens de feitelijke regelgevingsgrens is en de operationele spoorgrens het grensstation. Regelgeving zou eigenlijk tot het grensstation moeten lopen. Personenvervoerders zijn wel tevreden over deze samenwerking.

De vervoerders die gebruik maken van de OSS zijn tevreden met de diensten die worden geleverd voor wat betreft de bereikbaarheid en de één-loket service. De OSS van Keyrail scoort gemiddeld iets beter dan de OSS van ProRail. Dat geldt met name voor de snelheid en bereikbaarheid van de OSS bij Keyrail. Op de vraag of door de OSS geen additionele stappen in het buitenland meer hoeven worden genomen antwoorden de meesten positief.

De meerderheid van de vervoerders is over het algemeen ontevreden over de behandeling van de internationale aanvragen en verdeling van capaciteit ten opzichte van 2012.

In 2013 zijn de eerste twee railfreight corridors gereed gekomen. Hierbij wordt de samenwerking geïntensiveerd tussen de beheerders, onder andere door de oprichting van de Corridor One Stop Shop. Het is afwachten hoe deze nieuwe diensten worden gewaardeerd door de vervoerders.

De toezichthouders op de corridors hebben afspraken gemaakt om samen te werken bij klachten en om de kwaliteit van de geboden paden te monitoren.

7.3 Conclusie

Opvallend is dat vervoerders opmerken goed op de hoogte te zijn van de spelregels voor internationale paden maar niet tevreden zijn over de uitvoering. De samenwerking van de beheerders bij grensoverschrijdende paden en treinen is een punt van zorg. Het is van belang dat daar waar vervoerders afhankelijk zijn van de samenwerking van de beheerders, deze dienst wordt verbeterd. Kennelijk laat met name de uitvoering te wensen over. Hiermee wordt niet voldaan aan het streefbeeld van een goede samenwerking en kwalitatief goede paden.

Positief punt is dat de vervoerders gemiddeld tevreden zijn over de kwaliteit van de OSS. Dat is duidelijk een verbetering ten opzichte van 2009 toen werd geconcludeerd dat de diensten verbeterd konden worden.



8 Markt algemeen

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de markt en de positie van de beheerder, de overeenkomsten die worden gesloten tussen de beheerder en de vervoerders en de rol van de toezichthouder.

8.1 Onafhankelijkheid

In de vragenlijst is de vraag opgenomen of respondenten van mening zijn dat de beheerders onafhankelijk opereren van vervoerders en/of aannemers.

In de Spoorwegwet²⁴ wordt gesteld dat het beheer van de spoorweginfrastructuur het volgende omvat:

- a. de kwaliteit, betrouwbaarheid en beschikbaarheid van de infrastructuur;
- b. een eerlijke, niet-discriminerende verdeling van de capaciteit van de infrastructuur zowel ten behoeve van de beheerder als ten behoeve van spoorwegondernemingen;
- c. het leiden van het verkeer over de infrastructuur.

Daarnaast worden er aan de concessie voorschriften verbonden. Een van die voorschriften verwijst naar de Richtlijn 91/440/EEG²⁵. Daarin staat dat voor essentiële taken als capaciteitsverdeling en gebruiksvergoeding voorwaarden worden gesteld aan de organisatie van de uitvoering van deze taken. Deze taken moeten worden uitgevoerd door ondernemingen die onafhankelijk zijn van spoorwegondernemingen.

Het beeld dat de respondenten over de onafhankelijkheid van de beheerders hebben, verschilt per gebruikersgroep. Ook verschilt de beoordeling tussen ProRail en Keyrail.

De goederenvervoerders zijn het gemiddeld oneens met de stelling dat ProRail onafhankelijk opereert van de vervoerders en aannemers. Keyrail doet het in de ogen van deze vervoerders iets beter. Uit de toelichtingen blijkt dat bij een aantal spelers de indruk bestaat dat de beheerders meer luisteren naar de grote vervoerders. Personenvervoerders zijn wel tevreden over de onafhankelijke wijze van opereren van de beheerder. Dit beeld komt overeen met de conclusies over capaciteitsverdeling.

Deze ontevredenheid heeft mogelijk verschillende oorzaken. Het wettelijk kader in Nederland voorziet in een minimum bedieningsniveau voor verschillende marktsegmenten. Wanneer in de procedure voor de jaardienstverdeling blijkt dat er meer vraag dan beschikbare capaciteit is en er geen overeenstemming kan worden bereikt in de coördinatiefase, verklaart de beheerder de infrastructuur overbelast waarna de prioriteitscriteria uit de wet worden toegepast.

²⁴ Artikel 16 Sw.

²⁵ Per 15 juni 2015 dienen de voorwaarden uit de Herschikkingsrichtlijn 2012/34/EU artikel 7 ter zijn geïmplementeerd



Hier heeft het personenvervoer in de spits voorrang en in het dal treinen in en om de Randstad²⁶. Dit heeft tot gevolg dat goederenvervoerders moeten uitwijken.

Een andere verklaring kan zijn dat goederenvervoerders het merendeel van de capaciteit aanvragen in de ad-hoc fase omdat de goederenvervoermarkt een vraaggestuurde markt is. In deze fase is de jaardienst al verdeeld en wordt op basis van het "first come, first serve" scenario de capaciteit toegedeeld. Hoe later vervoerders capaciteit aanvragen, hoe minder kans op capaciteit conform hun wens. Personenvervoerders vragen juist wel in de jaardienst aan aangezien deze markt juist aanbodgestuurd is.

Een derde mogelijke verklaring is financieel van aard. Voor aanvragen die bij Keyrail worden ingediend als late aanvraag tot vier uur voor vertrek (ad hoc) en vanaf vier uur voor vertrek wordt respectievelijk 10 procent en 25 procent verhoging van de gebruiksvergoeding in rekening gebracht. ProRail hanteert dergelijke regels niet voor het gemengde net.

Aan de andere kant moet ACM constateren dat er in 2012 en 2013 geen formele klachten zijn ingediend op basis van de Spoorwegwet over een oneerlijke behandeling en/of discriminatie.

Naast de goederenvervoerders zijn ook de aannemers minder tevreden over de onafhankelijkheid van de beheerder ten opzichte van de vervoerders. Zij vinden belangrijk dat er voldoende ruimte is om het onderhoud goed te kunnen inplannen. De huidige vaste planning van de onderhoudsroosters is soms lastig en niet optimaal en zou door een meer integrale benadering waarbij door de beheerders ook wordt geluisterd naar de aannemers, sterk verbeterd kunnen worden.

8.2 Belemmeringen voor een goede werking van de markt

In de vragenlijst is gevraagd of er in de ogen van de vervoerders belemmeringen zijn voor de goede werking van de markt. Op basis van ervaringen is gevraagd naar een aantal expliciete onderwerpen die binnen het speelveld van de spoorvervoermarkt van belang zijn zoals de informatievoorziening door de beheerders, de toelating tot de markt en de certificering van materieel, de markt voor personeel en toegangs- en kaderovereenkomsten met de beheerders. Daarnaast is aan alle spelers gevraagd opmerkingen over deze markt te maken.

Opmerkingen

In de opmerkingen wordt door een aantal partijen aangegeven dat men beter bij het beleid betrokken wil worden en met name bij de ontwikkeling van de lange termijn spooragenda. Ook wordt aangegeven dat de implementatie van Europese spoorregelgeving in nationale regelgeving per land verschillen kent en dat daardoor afstemmingsproblemen ontstaan tussen bijvoorbeeld infrastructuurbeheerders. Hierdoor kunnen extra administratieve lasten ontstaan voor vervoerders (toelating materieel, veiligheidssystemen, prioriteiten bij bijsturing) en deze kunnen leiden tot openthoud aan de grens.

²⁶ In het Besluit capaciteitsverdeling aangegeven als stadsgewestelijk vervoer



Als belangrijke belemmering wordt verder door een goederenpartij genoemd het gebrek aan een ketenregisseur die over de verschillende deelbelangen van ketenpartijen heen beslissingen neemt. Bovendien sluit de huidige structuur van capaciteit aanvragen en verdelen, die volledig geënt is op het reizigersvervoer (= aanbod gestuurde markt) niet aan bij de goederenvervoer markt (= vraag gestuurde markt). Dit punt kwam ook bij paragraaf 8.2 aan de orde.

Ook wordt aandacht gevraagd voor de opheffing van de twee 1,5 kV-eilanden in de Betuweroute. Na opheffing zijn er meer en veel goedkopere locomotieven beschikbaar voor de vervoerders om Rotterdam vanuit Duitsland te bereiken. Daarnaast wordt de opmerking gemaakt dat de Betuweroute meer en functionelere aansluitbogen nodig heeft.

Speelveld

De meeste respondenten geven verder aan dat er geen eerlijk speelveld is tussen de modaliteiten spoorweg, weg en binnenvaart. Verschillen zijn bijvoorbeeld het niet toestaan van rode diesel bij het spoor maar wel bij de binnenvaart en het heffen van een gebruiksvergoeding op de variabele kosten op het spoor maar niet het heffen van een vergoeding van de variabele kosten bij de binnenvaart.

Informatievoorziening door ProRail en Keyrail

Tijdens de uitvoering van de treindienst is er tussen de machinist en de treindienstleiding contact. Zowel personen als goederenvervoerders zijn niet tevreden over de informatievoorziening van ProRail en Keyrail via deze communicatielijn.

Certificering van materieel

Keuringsinstanties zijn instanties die door de Minister van Infrastructuur en Milieu zijn aangewezen voor de goedkeuring en certificering van en nieuwe en gewijzigde spoorvoertuigen of materieel. Zij geven hiervoor een typegoedkeuring en inzetcertificaat af.

Op dit moment zijn er in Nederland zes aangewezen keuringsinstanties. Deze keuringsinstanties zijn bij de EU tevens aangemeld (genotificeerd) als zogenaamde Notified Body. De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) houdt toezicht op het railverkeer in Nederland. De beheerder vraagt de vervoerders om specificaties van materieel wanneer dat voor het eerst wordt ingezet.

Alle vervoerders en aannemers vinden met name dat de certificering van materieel te lang duurt. Personenvervoerders zijn daar iets minder ontevreden over. Een opmerking is dat de certificering van materieel vervoerders heel veel geld kost, wat de Nederlandse concurrentiepositie ten opzichte van andere landen verslechtert. Europese toelating van materieel en personeel zou dit moeten verbeteren. Er is bij de vervoerders niets bekend over termijnen die worden gehanteerd door de keuringsinstanties.

Treinpersoneel

Over de markt voor treinpersoneel is er een gemeenschappelijk beeld bij de respondenten. De meeste vervoerders zijn het eens met de stelling dat deze markt niet goed werkt. Er is mogelijk onvoldoende gekwalificeerd personeel voorhanden.



Toelating spoorwegondernemingen

Een spoorwegonderneming is volgens ILT een onderneming die gebruik maakt of beoogt te maken van de spoorweg en daarvoor de beschikking heeft over krachtvoertuigen. Elke spoorwegonderneming op het hoofdspoorwegnet moet daarvoor beschikken over drie documenten.

1. Bedrijfsvergunning
2. Veiligheidscertificaat A
3. Veiligheidscertificaat B

Gemiddeld zijn de vervoerders het eens met de stelling dat de toelating tot het spoorwegnetwerk (te) lang duurt. Personenvervoerders zijn er gemiddeld wel tevreden over. Onduidelijk is hoe de termijnen in de praktijk zijn.

Overeenkomsten

Tussen de beheerder en de vervoerder bestaat een private relatie die wordt beklonken in een jaarlijks af te sluiten toegangsovereenkomst of, in het geval van een gemachtigde aanvrager van capaciteit, een capaciteitsovereenkomst. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om een kaderovereenkomst te sluiten, een meerjarige overeenkomst voor capaciteit. Van deze laatste mogelijkheid is tweemaal gebruik gemaakt. Deze vervoerders zijn tevreden met hun kaderovereenkomst.

Goederenvervoerders zijn niet tevreden met de bestaande toegangsovereenkomsten. Personenvervoerders en aannemers zijn positiever en redelijk tevreden.

8.3 Overige spelers

Overige spelers zoals leasebedrijven, wagenhouders en expediteurs hebben ook de vragen ingevuld over de werking van de spoormarkt. Belangrijkste aandachtspunt is dat deze partijen niet tevreden zijn met de informatievoorziening door de beheerders tijdens de uitvoering van de treindienst.

8.4 Toezicht ACM

ACM wordt aangespoord om op te treden tegen het ongelijke speleveld in de markt. Als voorbeeld wordt genoemd mogelijk misbruik van de (oud) staatsbedrijven door met oud afgeschreven materieel aan commercieel transport te doen. Private bedrijven kunnen hier nauwelijks tegenop concurreren. Hiervoor zou een oplossing moeten komen. Ander voorbeeld is de concurrentiepositie van goederenvervoerders. De concurrentiepositie van het spoorgoederenvervoer in Nederland staat volgens de goederenvervoerders sterk onder druk door het niet-interoperabel zijn van het Nederlandse spoorwegnetwerk en de complexiteit van wet- en regelgeving.



Vanuit de consumentenorganisaties voor personenvervoer komt de opmerking dat de consument de bescherming van een wettelijke toezichthouder mist. Aangegeven wordt dat, hoewel de consumentenorganisaties een adviesrol hebben, een toezichthouder waardevol zou zijn.

In onderstaande tabel geven de respondenten aan welke onderwerpen ACM prioriteit zou moeten geven.

TABEL 8.1 Ranking van de prioriteiten

Rank	Onderwerpen
1	Capaciteitsverdeling
2	Internationaal
3	Gebruiksvergoeding
4	Beleid
5	Prestatieregeling
6	Netverklaring
7	Bijkomende diensten en voorzieningen

Vervoerders geven aan dat ACM het onderwerp capaciteitsverdeling als prioriteit zou moeten nemen bij ambtshalve onderzoek. Over dit onderwerp zijn vervoerders ook inhoudelijk erg kritisch, zie hoofdstuk 3, met name over de non-discriminatoire verdeling tussen vervoer en onderhoud en tussen goederen- en personenvervoer. Internationale samenwerking tussen beheerders is als tweede prioriteit aangegeven.



TABEL 8.1 Prestaties ACM in cijfers voor toezicht op de Spoorwegwet.

Overzicht van de activiteiten van ACM 2006 – 2013

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Aantal onderzoeken	32	10	2	4	2	7	7	6
- met rapport	8	4	-	-	-	-	-	-
- met ander instrument	22	3	2	3	-	3	7	5
- geen overtreding	-	3	-	1	-	4	7	1
Aantal afgeronde sanctiezaken	5	1	4	-	-	-	2	-
Aantal afgeronde klachten	3	2	7	4	-	-	1	5
Aantal adviezen aan ministerie I&M (UHT's)	-	-	-	4	5	6	2	1
Totaal boetes (in euro's)	-	-	1,7 miljoen ²⁷	-				

Bron: jaarverslagen ACM en NMa.

Opvallend is dat er minder klachten worden ingediend dan vijf jaar geleden hoewel er over een aantal onderwerpen wel grote ontevredenheid heerst. Hierover wordt ACM vaak geconsulteerd. ACM constateert dat vervoerders eerder vragen stellen dan een formele klacht indienen.

²⁷ Boete is in hoger beroep teruggebracht naar totaal euro 100.000



8.5 Positie beheerder

Binnen de geliberaliseerde markt voor goederenvervoer is men minder tevreden over de mate van onafhankelijkheid van de beheerder. Dat beeld wordt versterkt door de conclusies uit de capaciteitsverdeling. Daar wordt met name gewezen op het niet non-discriminatoire verdelen tussen onderhoud en vervoer en tussen personen- en goederenvervoer.

8.6 Conclusie

In deze van ACM is de stand van zaken onderzocht op het gebied van capaciteitsverdeling, de diensten van de beheerder, de gebruiksvergoeding en de netverklaring. De belangrijkste onderwerpen waarover respondenten niet tevreden zijn de volgende:

- de mate van non-discriminatoire verdeling van spoorcapaciteit ten behoeve van enerzijds beheeractiviteiten en anderzijds vervoeractiviteiten;
- de mate van non-discriminatoire verdeling van spoorcapaciteit tussen goederen en personenvervoer;
- De onafhankelijkheid van de beheerder ProRail;
- De mate van transparantie over de (nieuwe) gebruiksvergoedingssystematiek en de prestatieregeling;
- Afspraken tussen de beheerders aan beide zijden van de grens over aansluiting van internationale grensoverschrijdende paden.

Bovenstaande onderwerpen liggen op het toezichtsterrein van ACM en hebben daarom ook de aandacht. ACM neemt deze onderwerpen mee als input voor haar agenda voor het komende jaar. In hoofdstuk negen zijn de belangrijkste conclusies opgenomen met daarbij mogelijke aanbevelingen van ACM.

9 Conclusies

In onderstaande tabel is per thema samengevat wat de belangrijkste conclusies zijn, welke aanbevelingen worden gedaan en of er aandachtspunten zijn.

TABEL 9.1

Onderwerp	Conclusies	Aanbevelingen	Aandachtspunten
1. Capaciteitsverdeling	<p>Goederenvervoerders vinden de capaciteitsverdeling tussen vervoer en onderhoud discriminatoir.</p> <p>Goederenvervoerders vinden de verdeling tussen personenvervoer en goederenvervoer discriminatoir.</p> <p>Goederenvervoerders zijn niet tevreden over de kwaliteit van de bijsturing van de treindienst.</p>	<p>De reden voor deze ontevredenheid achterhalen en de mogelijke discriminatie nader onderzoeken. Inmiddels is ACM een vooronderzoek gestart.</p> <p>De reden voor deze ontevredenheid achterhalen. Uitgangspunt is dat alle vervoerders gelijke toegang krijgen.</p> <p>Er zijn geen concrete klachten waaruit dit blijkt. ACM kan in geval van klachten optreden.</p>	<p>Het is onduidelijk hoeveel ruimte er binnen de gereserveerde capaciteit voor onderhoud zit om de capaciteit efficiënter te verdelen.</p> <p>-</p> <p>Nakoming van afspraken over de verdeling is van belang om de tevredenheid te verbeteren.</p>



<p>2. Gebruiksvergoeding en prestatieregelingen</p>	<p>Personenvervoerders zijn tevreden over hoogte en totstandkoming van de gebruiksvergoeding, maar de goederenvervoerders zijn zeer ontevreden over zowel de hoogte van de gebruiksvergoedingen (ProRail en Keyrail) als hun onderhandelingspositie.</p> <p>Personenvervoerders zijn zeer tevreden met de prestatieafspraken met ProRail. Geen van de goederenvervoerders heeft melding gemaakt van het bestaan van prestatieafspraken met ProRail²⁸; voor zover de goederenvervoerders prestatieregelingen met Keyrail hebben afgesloten, beoordelen zij deze negatief.</p>	<p>De herziening Spoorwegwet (implementatie Recast-richtlijn) dient rekening te houden met het gebrek aan onderhandelingsruimte bij het vaststellen van de gebruiksvergoeding voor het minimumpakket.</p> <p>ProRail aanzetten tot meer transparantie over de prestatieafspraken.</p>	<p>Ingebruikname van de nieuwe kostentorekeningsystematiek monitoren.</p> <p>Nader onderzoek van de prestatieafspraken van KeyRail overwegen.</p>
<p>3. Netverklaring</p>	<p>De netverklaringen voldoen aan het streefbeeld.</p>	<p>ACM houdt toezicht om kwaliteit te monitoren.</p>	<p>De opvolging van de suggesties gemaakt in de consultatieprocedure blijft een punt van aandacht.</p>

²⁸ Prestatieregelingen van ProRail bestaan wel, maar worden door de goederenvervoerders in deze monitor niet als zodanig gezien. Het gaat dan bijvoorbeeld om de aankomstpunctualiteit goederentreinen, de compensatieregeling buitendienststellingen en de zogenoemde "regeling stille kilometers".



<p>4. Bijkomende Diensten en Voorzieningen:</p> <p>Het rangeerproces op het emplacement Kijfhoek</p>	<p>De meeste goederenvervoerders geven een negatief oordeel.</p>	<p>Bij de betrokken goederenvervoerders informeren naar de achterliggende redenen. Afhankelijk van de uitkomsten de beheerder om een reactie vragen en beoordelen of sprake is van een probleem dat vraagt om interventie van ACM.</p>	<p>Het gaat de goederenvervoerder om zowel de toegang tot dienst als het tarief dat Keyrail voor de dienst in rekening brengt.</p>
<p>5. Internationaal</p>	<p>Samenwerking tussen infrabeheerders bij het maken van internationale goederenpaden in de jaardiensten en in de ad hoc fase is niet voldoende.</p> <p>De behandeling van aanvragen duurt volgens de vervoerders te lang bij ProRail.</p> <p>De procedures zijn duidelijk en de OSS is goed bereikbaar. Oss werkt goed als een loket voor aanvragen en scoort beter dan bij de vorige monitor.</p>	<p>Instelling Pre-Arranged-Paden (PAPs) leidt mogelijk tot een verbetering. Beheerders zullen betere afspraken moeten maken over de afstemming van internationale paden.</p> <p>Betere afstemming bij de verwerking van aanvragen tussen verschillende beheerders.</p>	<p>Monitoren van de Corridor OSS en de PAPs.</p>



6. Markt algemeen		40% van de respondenten is ontevreden over de mate van onafhankelijkheid van ProRail ten opzichte van vervoerders. Capaciteitsverdeling zou prioriteit moeten krijgen in het toezicht van ACM.	Nader onderzoeken waar deze ontevredenheid vandaan komt. Mogelijk input voor agenda ACM	Duiding van onafhankelijkheid. Geldt voor alle fases van de verdeling inclusief de verkeersleiding
--------------------------	--	---	--	---

Bijlage 1 - Deelnemers Spoormonitor ACM 2013

In onderstaande tabel staan alle deelnemers weergegeven die hebben deelgenomen aan de vragenlijst. Tussen haakjes staan de response percentages van de desbetreffende groep. Dit schema geeft een overzicht van de respondenten.

Categorie		Bedrijf	
Spoorwegondernemingen (inclusief KNV)	Goederenvervoer (response 50%)	Goederenvervoerders (*alleen rangeerdiensten)	Captrain Belgium DB-Schenker Rail ERS Railways Shunter Tractie LTE Netherlands Hupac International Locon Benelux RurtalBahn Benelux
		Vereniging / stichting	Koninklijk Nederlands Vervoer (KNV) ROVER
	Onderhoud & aannemers (response 75%)	Spoooraannemers	BAM Rail Eurailscout Inspection & Analysis Spitzke Spoorbouw Volker Rail Voestalpine Railpro
		Onderhoud materieel	Nedtrain Shunter
	Personenvervoer (response 100%)	Landelijk	NS Reizigers
		Internationaal	NS Internationaal / HSA
		Regionaal	Arriva Openbaar Vervoer, Syntus, Veolia Transport Connexion Openbaar Vervoer
	Anders	Beheerders (response 100%)	ProRail Keyrail
		Overige (response 57%)	Inspectie Leefomgeving & Transport DVB Bank
		Expeditie / verladers (response 37%)	CWT Commodities / Trimodal / LTE
Lease / wagonhouder v(response 60%)		Trimodal Europe / RailRelease / Beacon Rail Leasing / Arriva	



Bijlage 2 - Uitkomsten vragenlijst Spoormonitor

ACM Spoormonitor 2013

De antwoorden bestaan uit de numerieke rangschikking 1 t/m 5. Met de betekenis 1: helemaal niet mee-eens en 5: volledig mee-eens.

Gemiddelde

Percentage respondenten – (positief) geantwoord (3-5)

Segmenten

Infra-beheer

Personenvervoer

Goederenvervoer

Spooraannemerij

Lease

Wagenhouder

Concessieverlening

Railexpediteur

Overig (beleid / toezicht / branchevereniging)

Algemeen

Wat is uw belangrijkste opmerking over de werking van de huidige spoorvervoermarkt?

1 - Gemengde Net: Netverklaring

1.1 Ik ben tevreden over de wijze waarop de Netverklaring 2014 van ProRail tot stand is gekomen

3,3

78%

§ Ik ben tevreden over de consultatie

3,2

76%

§ Ik ben tijdig geconsulteerd

3,5

86%

§ Mijn opmerkingen zijn naar tevredenheid verwerkt

2,8

62%

1.2 Ik ben tevreden over de inhoud van de Netverklaring 2014 van ProRail

3,4

84%

§ De Netverklaring 2014 is volledig

3,5

81%

§ De Netverklaring 2014 is duidelijk

3,5

90%

§ De Netverklaring 2014 is juist

3,2

75%

2 - Gemengde Net: Gebruiksvergoeding



2.1 Ik ben tevreden over de door ProRail in de Netverklaring 2014 aangeboden gebruiksvergoeding

- § De tarieven zijn non-discriminatoire
- § De hoogte van de gebruiksvergoeding is redelijk
- § In vergelijking met het buitenland is de gebruiksvergoeding van ProRail redelijk

2,8
3,2
2,7
3,4

65%
76%
62%
86%

2.2 Ik ben tevreden over de onderhandelingen met ProRail over de gebruiksvergoeding

- § ProRail staat open voor onderhandelingen
- § Mijn organisatie heeft goede onderhandelingsmacht

2,7
2,6
2,2

58%
45%
45%

3 - Gemengde Net: Prestatieregeling

3.1 Ik heb een prestatieregeling afgesloten met ProRail voor 2014

- § Ik ben tevreden over deze prestatieregeling
- § De prestatieregeling zet spoorwegondernemingen aan verstoringsen zo gering mogelijk te houden
- § De prestatieregeling zet ProRail aan de prestaties van het spoorwagennet te verbeteren

3,4
3,4
3,4

100%
80%
100%

4 - Gemengde Net: Bijkomende diensten en voorzieningen: BDV ProRail

4.1 Ik ben tevreden over het aanbod van Bijkomende Diensten en Voorzieningen (BDV) door ProRail in 2014

3,3

85%

4.2 De dienst "Boventeiding"

- § Ik ben tevreden over deze dienst
- § Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst
- § De tarieven zijn redelijk

3,5
3,6
3,3

82%
82%
82%

4.3 De dienst "Buitengewoon Vervoer"

- § Ik ben tevreden over deze dienst
- § Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst
- § De tarieven zijn redelijk

2,8
3,0
3,5

50%
67%
83%

4.4 De dienst "Reizigersperrons en transferruimte"

- § Ik ben tevreden over deze dienst
- § Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst
- § De tarieven zijn redelijk

3,8
4,0
3,4

100%
100%
100%



4.5 De dienst "Extra presentatiemiddelen voor actuele reisinformatie"

§ Ik ben tevreden over deze dienst

4,0

100%

§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst

4,0

100%

§ De tarieven zijn redelijk

4,0

100%

4.6 De dienst "Opstel- en rangeersporen"

§ Ik ben tevreden over deze dienst

3,2

68%

§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst

3,3

74%

§ De tarieven zijn redelijk

2,9

68%

4.7 Ik maak gebruik van de dienst "Gebruik van vaste fecaliënafvoer"

§ Ik ben tevreden over deze dienst

3,0

100%

§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst

3,0

100%

§ De tarieven zijn redelijk

3,0

100%

4.8 Ik maak gebruik van de dienst "Mobiele fecaliënafvoer trolleys"

§ Ik ben tevreden over deze dienst

§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst

§ De tarieven zijn redelijk

ProRail biedt de mogelijkheid een tankinstallatie te exploiteren

4.9 Ik maak gebruik van deze mogelijkheid

§ Ik ben tevreden over deze dienst

3,0

57%

§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst

3,7

86%

§ De tarieven zijn redelijk

3,3

86%

4 - Gemengde Net: Bijkomende diensten en voorzieningen: Informatiediensten ProRail

4.10 De dienst "Functionaliteit van spoorweginfrastructuur op maat via Infra Atlas"

§ Ik ben tevreden over deze dienst

3,6

78%

§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst

3,6

78%

§ De tarieven zijn redelijk

3,4

89%

4.11 De dienst "Facilitair plannen via DONNA"



§ Ik ben tevreden over deze dienst	3,5	90%	§ De tarieven zijn redelijk	4,0	100%
§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst	3,8	90%	4.15 De dienst "Baanvideo's voor opleiding machinisten, op DVD of harde schijf"		
§ De tarieven zijn redelijk	3,4	90%	§ Ik ben tevreden over deze dienst	3,6	80%
4.12 De dienst "Inzicht actuele treinbewegingen" via VIEW			§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst	3,6	80%
§ Ik ben tevreden over deze dienst	3,5	91%	§ De tarieven zijn redelijk	3,6	80%
§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst	3,4	91%	4.16 De dienst "Additionele toepassingen met GSM-R"		
§ De tarieven zijn redelijk	2,9	73%	§ Ik ben tevreden over deze dienst	3,6	88%
4.13 De dienst "Inzicht actuele treinbewegingen via VKL-IS"			§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst	3,6	88%
§ Ik ben tevreden over deze dienst	4,5	100%	§ De tarieven zijn redelijk	3,4	75%
§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst	4,3	100%	4.17 De dienst "Inzicht realisatie treindienst op maat: feiten" (Maatwerk rapportages eigen treindiensten)		
§ De tarieven zijn redelijk	3,8	100%	§ Ik ben tevreden over deze dienst	2,8	60%
4.14 De dienst "Inzicht actuele treinbewegingen via TIS"			§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst	2,8	60%
§ Ik ben tevreden over deze dienst	4,0	100%	§ De tarieven zijn redelijk	2,8	60%
§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst	4,0	100%			



4.18 De dienst "Inzicht realisatie treindienst op maat: monitoring"

(maatwerk rapportages oorzaken van storingen treindiensten)

§ Ik ben tevreden over deze dienst

4,0

100%

§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst

4,0

100%

§ De tarieven zijn redelijk

3,8

100%

4.19 De dienst "Inzicht realisatie dienst: inzicht historische treinbewegingen via TOON"

§ Ik ben tevreden over deze dienst

4,1

100%

§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst

4,0

100%

§ De tarieven zijn redelijk

3,3

75%

4.20 De dienst "Het leveren van diverse meetgegevens via Quo Vadis"

§ Ik ben tevreden over deze dienst

3,5

100%

§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst

3,5

100%

§ De tarieven zijn redelijk

3,5

100%

4 - Gemengde Net: Bijkomende diensten en voorzieningen: Andere

leveranciers

4.21 Ik koop mijn gasolie in via:

Vivens

3,6

88%

Een andere leverancier

3,5

82%

§ Ik ben tevreden over deze dienst

3,5

94%

§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst

§ De tarieven zijn redelijk

4.22 Ik maak gebruik van de dienst "Inkoop en afname van elektrische tractie-energie (Vivens)"

§ Ik ben tevreden over deze dienst

3,6

83%

§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst

3,5

83%

§ De tarieven zijn redelijk

3,3

83%

4.23 Ik maak gebruik van de dienst "Reisinformatie"

§ Ik ben tevreden over deze dienst

3,6

80%

§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst

3,4

60%

§ De tarieven zijn redelijk

3,8

100%



4.24 Ik maak gebruik van een onderhoudsbedrijf voor materieel in Nederland

- § Ik ben tevreden over deze dienst
- § Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst
- § De tarieven zijn redelijk

3,2	71%
2,8	50%
3,0	71%

4.25 NS en ProRail hebben de brochure "Samen bouwen aan stations" uitgebracht

- § Ik ben bekend met deze brochure
- § Ik heb regelmatig overleg met ProRail en/of NS over de inhoud en afspraken in deze brochure
- § Ik neem diensten af van de beheerder van stations
- § Ik ben tevreden over de afspraken over de profilering van mijn eigen onderneming op de stations die ik aandoe

3,7	86%
3,0	67%
4,2	100%
3,2	67%

4.26 Eventuele opmerkingen

5 - Gemengde Net: Capaciteitsverdeling

5.1 Ik heb gebruik gemaakt van de BUP fase

§ De BUP fase is een nuttig afstemmingsoverleg

3,6	85%
2,8	62%
3,2	69%

§ De BUP fase is een efficiënt proces

§ Ik heb overeenstemming bereikt met ProRail over de uitkomsten van de BUP-fase

5.2 Ik heb capaciteit aangevraagd voor de jaardienstregeling 2014

§ Bent u tevreden over de behandeling van de capaciteitsaanvragen (programmatie, coördinatie)?

3,0	79%
3,3	93%
3,1	79%
3,4	86%
2,9	64%
2,6	43%
3,2	86%

§ Ik ben tevreden over de Tafel van Verdeling

§ Ik ben tevreden over het resultaat van de verdeling

§ De capaciteitsverdeling tussen vervoerders onderling is non-discriminatoir

§ De capaciteitsverdeling tussen onderhoud en vervoer is non-discriminatoir

§ De capaciteitsverdeling tussen goederen en personenvervoer is non-discriminatoir

§ Met de wijzigingsbladen wordt de jaardienst geoptimaliseerd

5.3 Ik heb een geschil over de voorgenomen verdeling van de capaciteit voor 2014 door ProRail aan de geschillencommissie voorgelegd

§ Het geschil is naar tevredenheid afgehandeld

2,2	40%
-----	-----



§ Het geschil is tijdig afgehandeld	3,4	80%	6 - Gemengde Net: Verkeersleiding 6.1 Ik ben tevreden met de wijze waarop de beheerder de verkeersleiding en treindienstleiding uitvoert	3,4	80%
§ Het geschil is conform de procedure uit de Netverklaring afgehandeld	2,8	60%		3,2	80%
§ Er waren voldoende mogelijkheden om onze zienswijze voor te leggen	3,8	100%		3,4	86%
5.4 Ik heb in 2013 een ad hoc aanvraag voor capaciteit bij ProRail ingediend				3,1	71%
§ Ik ben tevreden over de afhandeling van de ad hoc aanvraag/aanvragen voor capaciteit	3,5	85%	§ De verkeersleiding verdeelt capaciteit op non-discriminatoire wijze	2,9	67%
§ Ik ben tevreden met de behandeling van de toedeling	3,6	93%	§ ProRail voorkomt effectief niet-commerciële stops		
§ ProRail reageerde binnen 5 werkdagen op de ad-hoc aanvraag	3,4	86%			
§ Het was duidelijk welke capaciteit nog beschikbaar was	3,2	79%			
<u>Onderhoudsrooster en geplande werkzaamheden</u>					
5.5 Ik ben betrokken bij de opstelling van het onderhoudsrooster en geplande werkzaamheden voor 2014			6.2 Ik ben tevreden over de procedure van aanvragen binnen een termijn van 36 uur voor de uitvoering van de dienst	3,8	95%
§ Ik vind het een duidelijk proces	2,7	50%	6.3 Ik ben tevreden over het resultaat van deze aanvraag	3,8	90%
§ Ik ben voldoende gehoord	2,5	50%	6.4 Ik geef wijzigingen tijdig door	3,7	90%
§ Ik ben tevreden met de uitkomst	2,6	40%	6.5 Ik heb met de beheerder afhandelingsafspraken gemaakt (TreinAfhandlingsDocument)		
§ Het rooster is een verbetering ten opzichte van 2013	2,4	50%	§ Ik ben tevreden over de uitvoering en nakoming van deze afspraken uit deze TAD	3,0	67%
			§ Ik ben tevreden over de wijze waarop deze afspraak tot stand is gekomen	3,5	83%



7 - Gemengde Net: Operationeel Controle Centrum Rail (OCCR)

7.1 Ik maak gebruik van de diensten van het OCCR

- § Er zijn mensen van mijn bedrijf gestationeerd in het OCCR
- § Ik maak ad hoc gebruik van een plaats in het OCCR of via een videoverbinding
- § Ik ben tevreden over de diensten van het OCCR
- § Ik ben tevreden met de wijze waarop het OCCR de bijsturing regelt van mijn treinen
- § Het OCCR verdeelt de capaciteit op non-discriminatoire wijze
- § Ik vind het een goed idee dat de werkwijze van het OCCR (aanwezigheid spoorwegondernemingen bij verkeersleiding) ook wordt uitgerold naar de verkeersleidingposten

3,9	100%
3,3	78%
3,3	78%
3,3	67%

8 - Gemengde Net: Materieel

8.1 Ik ben eigenaar van materieel

8.2 Ik lease (treinen) materieel

8.3 Er is voldoende concurrentie op de leasemarkt voor materieel

8.4 Er is een markt voor tweedehands materieel in Nederland

2,8	68%
2,8	67%

8.5 Overige opmerkingen / toelichting

9 - Betuweroute: Netverklaring

9.1 Ik ben tevreden over de wijze waarop de Netverklaring 2014 van Keyrail tot stand is gekomen

- § Wij zijn geconsulteerd
- § Wij zijn tijdig geconsulteerd
- § Onze opmerkingen zijn gemotiveerd afgewezen

2,9	77%
3,1	71%
3,1	79%
2,9	71%

9.2 Ik ben tevreden over de inhoud van de Netverklaring 2014 van Keyrail

- § De netverklaring 2014 is volledig
- § De netverklaring 2014 is duidelijk
- § De netverklaring 2014 is juist

3,0	77%
3,1	79%
2,9	79%
2,8	71%

10 - Betuweroute: Gebruiksvergoeding

10.1 Ik ben tevreden over de door Keyrail in de Netverklaring 2014 opgenomen gebruiksvergoeding voor 2014

- § De tarieven zijn non-discriminatoir

2,1	46%
2,2	50%



<p>§ De hoogte van de gebruiksvergoeding is redelijk</p> <p>§ In vergelijking met het buitenland is de gebruiksvergoeding van Keyrail redelijk</p>	<p>2,1</p> <p>2,3</p>	<p>43%</p> <p>60%</p>	<p>12.2 De dienst "Toegang tot de bovenleiding"</p> <p>§ Ik ben tevreden over deze dienst</p> <p>§ De tarieven zijn redelijk</p> <p>§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst</p>	<p>3,4</p> <p>2,8</p> <p>3,2</p>	<p>80%</p> <p>60%</p> <p>80%</p>
<p>10.2 Ik ben tevreden over de onderhandelingen met Keyrail over de gebruiksvergoeding</p> <p>§ Keyrail staat open voor onderhandelingen</p> <p>§ Wij hebben goede onderhandelingsmacht</p>	<p>2,3</p> <p>2,6</p> <p>2,3</p>	<p>62%</p> <p>64%</p> <p>50%</p>	<p>12.3 De dienst "Toegang tot tankinstallaties"</p> <p>§ Ik ben tevreden over deze dienst</p> <p>§ De tarieven zijn redelijk</p> <p>§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst</p>	<p>3,1</p> <p>2,9</p> <p>3,0</p>	<p>71%</p> <p>71%</p> <p>71%</p>
<p>11 - Betuweroute: Prestatieregeling</p> <p>11.1 Ik heb een prestatieregeling afgesloten met Keyrail voor 2014</p>					
<p>§ Ik ben tevreden over deze prestatieregeling</p> <p>§ De prestatieregeling zet spoorwondernemingen aan verstoringen zo gering mogelijk te houden</p> <p>§ De prestatieregeling zet Keyrail aan de prestaties van het spoorwagernet te verbeteren</p>	<p>2,0</p> <p>3,0</p> <p>2,0</p>	<p>0%</p> <p>100%</p> <p>33%</p>	<p>12.4 De dienst "Toegang tot terminals en toegang tot bij Keyrail in beheer zijnde laad- en losplaatsen"</p> <p>§ Ik ben tevreden over deze dienst</p> <p>§ De tarieven zijn redelijk</p> <p>§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst</p>	<p>1,7</p> <p>1,7</p> <p>2,3</p>	<p>33%</p> <p>33%</p> <p>67%</p>
<p>12 - Betuweroute: Bijkomende diensten en voorzieningen: BDV Keyrail</p> <p>12.1 Ik ben te tevreden over het aanbod van Bijkomende Diensten en Voorzieningen in 2014</p>					
	<p>2,7</p>	<p>73%</p>	<p>12.5 De dienst "Toegang en gebruik van processoren"</p>		



§ Ik ben tevreden over deze dienst	2,5	50%	§ Ik ben tevreden over deze dienst	2,2	50%
§ De tarieven zijn redelijk	2,3	50%	§ De tarieven zijn redelijk	2,0	33%
§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst	2,7	67%	§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst	2,2	50%
12.6 De dienst "Toegang en gebruik van huursporen"					
§ Ik ben tevreden over deze dienst	2,2	33%	12.9 De dienst "Toegang tot en gebruik van het rangeerheuveelterrein te Kijfhoek"	1,3	0%
§ De tarieven zijn redelijk	2,2	33%	§ Ik ben tevreden over deze dienst	2,0	50%
§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst	2,3	50%	§ De tarieven zijn redelijk	1,5	0%
12.7 De dienst "Toegang en gebruik van de reparatiesporen"					
§ Ik ben tevreden over deze dienst	2,0	25%	12.10 De dienst "Buitengewoon vervoer"	1,0	0%
§ De tarieven zijn redelijk	2,3	50%	§ Ik ben tevreden over deze dienst	1,0	0%
§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst	2,0	25%	§ De tarieven zijn redelijk	1,0	0%
12.8 De dienst "Toegang en gebruik van parkeersporen"					
			12.11 De dienst "Materieelverzorgingsdiensten"	1,0	0%
			§ Ik ben tevreden over deze dienst	1,0	0%
			§ De tarieven zijn redelijk		



§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst	1,0	0%	
12 - Betuweroute: Bijkomende diensten en voorzieningen: Informatiediensten Keyrail			
12.12 De dienst "Faciliteren via DONNA"			
§ Ik ben tevreden over deze dienst	2,0	40%	
§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst	2,2	40%	
§ De tarieven zijn redelijk	2,4	60%	
12.13 De dienst "Faciliteren via RADAR"			
§ Ik ben tevreden over deze dienst	2,5	50%	
§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst	2,5	50%	
§ De tarieven zijn redelijk	2,5	50%	
12.14 De dienst "Inzicht actuele treinbewegingen via VKL-IS"			
§ Ik ben tevreden over deze dienst	1,0	0%	
§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst	1,0	0%	
§ De tarieven zijn redelijk	1,0	0%	
12.15 De dienst " Het door RNE ontwikkelde systeem PCS"			
§ Ik ben tevreden over deze dienst	1,0	0%	
§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst	1,0	0%	
§ De tarieven zijn redelijk	1,0	0%	
12.16 De dienst " Het door RNE ontwikkelde systeem TIS"			
§ Ik ben tevreden over deze dienst	1,0	0%	
§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst	1,0	0%	
§ De tarieven zijn redelijk	1,0	0%	
12.17 De dienst "Additionele toepassingen met GSM-R"			
§ Ik ben tevreden over deze dienst	3,0	67%	
§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst	3,0	67%	
§ De tarieven zijn redelijk	3,0	67%	
12.18 De dienst " Extra aansluitingen automatiseringsapplicaties"			
§ Ik ben tevreden over deze dienst	2,0	50%	



§ Ik ben tevreden over de toegang tot deze dienst

2,0

50%

§ De tarieven zijn redelijk

2,0

50%

12 - Betuweroute: Bijkomende diensten en voorzieningen: Andere leveranciers

12.19 Ik koop mijn gasolie in via:

Vivens

Een andere leverancier

§ Ik ben tevreden over deze dienst

3,4

80%

§ Wij hebben toegang tot deze BDV

3,4

80%

§ De tarieven zijn redelijk

3,3

90%

12.20 Ik maak gebruik van de dienst "Inkoop en afname van elektrische tractie-energie" (CIEBR)

§ Ik ben tevreden over deze dienst

3,0

60%

§ Wij hebben toegang tot deze BDV

3,0

60%

§ De tarieven zijn redelijk

2,6

60%

12.21 Ik maak gebruik van een onderhoudsbedrijf voor materieel in Nederland

§ Ik ben tevreden over deze dienst

2,4

57%

§ Er is voldoende keuze op de markt

1,7

14%

§ De prijzen zijn redelijk

2,1

43%

12.22 Eventuele opmerkingen

13 - Betuweroute: Capaciteitsverdeling

13.1 Ik ben tevreden over de jaardienst van Keyrail

2,9

85%

§ Ik ben tevreden over de specificatie van de standaard patroonpaden

2,9

77%

§ Ik ben tevreden over de onderhoudsvensters

2,2

54%

§ Ik ben tevreden over de verdeling van capaciteit voor grootschalige vernieuwbouw

2,4

62%

13.2 Ik heb capaciteit aangevraagd voor de jaardienstregeling 2014

§ Ik ben tevreden over de behandeling van de capaciteitsaanvragen (programmatie, coördinatie)

2,6

60%

§ Ik ben tevreden over het resultaat van de verdeling

2,2

40%

§ De capaciteitsverdeling tussen vervoerders onderling is non-discriminatoir

2,8

60%



14 - Betuweroute: Verkeersleiding		
§ De capaciteitsverdeling tussen onderhoud en vervoer is non-discriminatoire	1,8	20%
§ De capaciteitsverdeling tussen goederen en personenvervoer is non-discriminatoire	2,0	40%
§ Met de wijzigingsbladen wordt de jaardienst geoptimaliseerd	2,8	40%
13.3 Ik heb in 2013 een geschil over de voorgenomen verdeling van de capaciteit door Keyrail aan de geschillencommissie voorgelegd	3,5	100%
§ Het geschil is naar tevredenheid afgehandeld	3,0	100%
§ Het geschil is conform de procedure uit de Netverklaring afgehandeld	3,5	100%
§ Er waren voldoende mogelijkheden om onze zienswijze voor te leggen	3,5	100%
13.4 Ik heb in 2013 een ad hoc aanvraag voor capaciteit bij Keyrail ingediend		
Ik ben tevreden over de afhandeling van de ad hoc aanvraag/aanvragen voor capaciteit	3,4	80%
§ Ik ben tevreden met het resultaat van de toedeling	3,4	80%
§ Keyrail reageerde binnen 5 werkdagen op de ad-hoc aanvraag	3,3	80%
§ Het was duidelijk welke capaciteit nog beschikbaar was	2,9	50%
14 - Betuweroute: Verkeersleiding		
14.1 Ik ben tevreden met de wijze waarop de beheerder de verkeersleiding en treindienstleiding uitvoert	2,9	79%
§ Keyrail volgt in de bijsturing zoveel mogelijk de dienstjaarregeling	2,9	79%
§ Ik ben tevreden met de bijsturing bij vertragingen	2,9	64%
§ De verkeersleiding verdeelt capaciteit op non-discriminatoire wijze	3,2	85%
§ Keyrail voorkomt effectief niet-commerciële stops	2,7	79%
14.2 Ik ben tevreden over de procedure van aanvragen binnen een termijn van 36 uur voor de uitvoering van de dienst	3,2	85%
14.3 Ik ben tevreden over het resultaat van deze aanvraag	2,9	69%
14.4 Ik geef wijzigingen tijdig door	3,2	85%
14.5 Ik heb met de beheerder afhandelingsafspraken gemaakt		
§ Ik ben tevreden over de uitvoering en nakoming van deze afspraken	2,0	0%
§ Ik ben tevreden over de wijze waarop deze afspraak tot stand is gekomen	2,0	0%
15 - Betuweroute: Materieel		



15.1 Ik ben eigenaar van materieel					
15.2 Ik lease (treinen) materieel					
15.3 Er is voldoende concurrentie op de leasemarkt voor materieel	2,7	67%			
15.4 Er is een markt voor tweedehands materieel in Nederland	2,8	83%			
15.5 Overige opmerkingen / toelichting					
16 - Internationaal: Capaciteitsverdeling					
16.1 Ik maak gebruik van de in januari 2013 aangeboden "Cataloguspaden"					
§ Ik ben tevreden over de kwaliteit van de catalogus paden	4,0	100%			
§ Het aanbod is overzichtelijk in te zien op de Railnet Europe website	3,0	100%			
§ De aanvraag op hoofdroutes van cataloguspaden werkt goed	4,0	100%			
16.2 Ik heb in 2014 capaciteit aangevraagd (jaardienst) voor een internationaal treinpad					
Ik ben tevreden over de wijze waarop de verdeling van capaciteit in 2014 voor internationale treinpaden plaatsvond	2,8	67%			
§ De infrastructuurbeheerders werken goed samen bij grensoverschrijdende	2,7	50%			
treinpaden					
§ De procedure voor het aanvragen van een internationaal treinpad is duidelijk	3,2	83%			
§ De procedure voor het aanvragen van een internationaal treinpad duurt niet te lang.	2,8	50%			
§ De capaciteitsverdeling is non-discriminatoir	3,3	83%			
16.3 Ik heb in 2013 capaciteit aangevraagd (ad-hoc) voor een internationaal treinpad					
§ Ik ben tevreden over de afhandeling van de ad hoc aanvraag/aanvragen voor capaciteit	2,8	50%			
16.4 Ik ben voldoende op de hoogte van de spelregels die gelden voor het aanbieden van een internationale treinverbinding	4,0	100%			
16.5 Ik heb in 2013 voor de internationale capaciteitsaanvraag gebruik gemaakt van de One Stop Shop van Keyrail					
§ De One Stop Shop van Keyrail is goed bereikbaar	4,0	100%			
§ De One Stop Shop van Keyrail is snel genoeg	3,0	67%			
§ De One Stop Shop van Keyrail is inderdaad één loket. Ik hoef geen additionele stappen naast de One Stop Shop te nemen voor de aanvraag van een internationaal pad.	2,3	67%			



<p>16.6 Ik heb in 2013 voor de internationale capaciteitsaanvraag gebruik gemaakt van de One Stop Shop van ProRail</p>	<p>ProRail opereert onafhankelijk van vervoerders</p>	<p>2,9</p>	<p>59%</p>
<p>§ De One Stop Shop van ProRail is goed bereikbaar</p>	<p>ProRail opereert onafhankelijk van spooraanneemers</p>	<p>3,2</p>	<p>82%</p>
<p>§ De One Stop Shop van ProRail is snel genoeg</p>	<p>17.2 Vindt u dat Keyrail onafhankelijk opereert?</p>	<p>3,1</p>	<p>76%</p>
<p>§ De One Stop Shop van ProRail is inderdaad één loket. Ik hoef geen additionele stappen naast de One Stop Shop te nemen voor de aanvraag van een internationaal pad.</p>	<p>Keyrail opereert onafhankelijk van vervoerders</p>	<p>3,0</p>	<p>68%</p>
<p>16.7 Ik vind dat de internationale afstemming van aanvragen voor internationale paden in 2013 is verbeterd</p>	<p>Keyrail opereert onafhankelijk van spooraanneemers</p>	<p>3,0</p>	<p>76%</p>
<p>16.8 Ik ben tevreden over de samenwerking tussen de beheerders bij grensoverschrijdende treinen</p>	<p>17.3 Ik ben tevreden over de operationele samenwerking op de spoorverkeersmarkt tussen vervoerders onderling</p>	<p>3,1</p>	<p>71%</p>
<p>16.9 Ik ben tevreden over de samenwerking tussen vervoerders bij het afstemmen van grensoverschrijdende diensten</p>	<p>Overige opmerkingen / toelichting</p>		
<p>16.10 Eventuele opmerkingen</p>	<p>17.4 Zijn er naar uw mening nog belemmeringen om de spoorvervoermarkt goed te kunnen laten werken?</p>		
<p>17 - Markt Algemeen</p>	<p>§ Er is geen eerlijk speelveld tussen de modaliteiten spoorweg, weg en binnenvaart</p>	<p>3,6</p>	<p>89%</p>
<p>17.1 Vindt u dat ProRail onafhankelijk opereert?</p>	<p>§ De markt voor treinpersoneel werkt niet goed</p>	<p>3,2</p>	<p>75%</p>
	<p>§ De informatievoorziening van ProRail tijdens de uitvoering van de treindienst is onvoldoende</p>	<p>3,1</p>	<p>75%</p>
	<p>§ De informatievoorziening van Keyrail tijdens de uitvoering van de treindienst is onvoldoende</p>	<p>3,1</p>	<p>83%</p>



§ De certificering van materieel duurt te lang	4,1	93%	18.6 Ik heb een kaderovereenkomst voor de Betuweroute	1,0	0%
§ De toelating van spoorwegondernemingen op het Nederlandse spoorwegnet duurt te lang	3,3	81%	§ Ik ben tevreden over de kaderovereenkomst voor de Betuweroute		
§ Anders			18.7 Overige opmerkingen / toelichting		
18 - Overeenkomsten					
18.1 Ik heb een toegangsovereenkomst voor het gemengde net					
§ Ik ben tevreden over de toegangsovereenkomst voor het gemengde net	3,5	84%	19.1 Ik ben tevreden over het toezicht van de ACM	3,2	85%
18.2 Ik heb een capaciteitsovereenkomst voor het gemengde net			19.2 Op welke manier kan de ACM haar toezicht verbeteren?		
§ Ik ben tevreden over de capaciteitsovereenkomst voor het gemengde net	3,3	71%	§ Meer onderzoek op eigen initiatief	3,7	100%
18.3 Ik heb een kaderovereenkomst voor het gemengde net			§ Onderhoud meer contact met de markt	3,7	93%
§ Ik ben tevreden over de kaderovereenkomst voor de Betuweroute	2,7	67%	§ Verbeter de informatievoorziening via de webpagina	3,3	96%
18.4 Ik heb een toegangsovereenkomst voor de Betuweroute			§ Anders / Toelichting		
§ Ik ben tevreden over de toegangsovereenkomst voor de Betuweroute	3,1	67%	19.3 Kunt aangeven welke onderwerpen de ACM het komende jaar prioriteit moet verlenen?		
18.5 Ik heb een capaciteitsovereenkomst voor de Betuweroute			§ Netverklaring	3,3	90%
§ Ik ben tevreden over de capaciteitsovereenkomst voor de Betuweroute	2,0	0%	§ Gebruiksvergoeding	3,8	89%
			§ Prestatieregeling	3,3	93%



§ Bijkomende diensten en voorzieningen	3,2	89%
§ Capaciteitsverdeling	4,0	97%
§ Internationaal	3,9	85%

§ Beleid	3,6	85%
§ Misbruik van machtspositie	3,8	93%