

# Inhoud

## Wat is OV & waar doen we het voor

|  |    |
|--|----|
| 1. OV op weg, rails & water                        | 14 |
| 1.1 Wat is OV                                      | 14 |
| 1.2 Vormen OV                                      | 15 |
| 1.3 Kenmerken OV                                   | 16 |
| 1.4 Functies OV                                    | 17 |
| 1.5 OV is mensenwerk                               | 17 |
| 2. OV voor de samenleving                          | 20 |
| 2.1 Vijf E's: waarde van OV                        | 20 |
| 2.2 Brede welvaart: ook gezondheid & veiligheid    | 25 |
| 2.3 OV helpt duurzame ontwikkelingsdoelen          | 26 |
| 2.4 Mobiliteitsladder: niet meteen infra aanleggen | 27 |
| 2.5 15-minutenstad & STOMP-principe                | 29 |
| 2.6 Trias mobilica                                 | 30 |
| 3. Wat wil de reiziger                             | 31 |
| 3.1 Klantwensenpiramide                            | 32 |
| 3.2 Gewin, gemak & genot                           | 33 |
| 3.3 Zes klantwensen van NS-reizigers               | 34 |
| 3.4 Zes typen treinreiziger                        | 34 |
| 3.5 Vijftien vriendelijke verzoeken                | 35 |
| 3.6 Vanzelfsprekend OV                             | 36 |

## Wetten & beleid

|   |    |
|---|----|
| 4. Wetten & regels                          | 38 |
| 4.1 PSO-verordening                         | 38 |
| 4.2 Wet personenvervoer 2000                | 39 |
| 4.3 Besluit personenvervoer 2000            | 43 |
| 4.4 Concessiewet personenvervoer per trein  | 43 |
| 4.5 Spoorwegwet                             | 43 |
| 4.6 Wet lokaal spoor                        | 45 |
| 4.7 Rechten & plichten                      | 45 |
| 4.8 Brever-wet                              | 47 |
| 5. Nationaal OV-beleid                      | 48 |
| 5.1 Structuurvisie Infrastructuur en Ruimte | 48 |
| 5.2 Nationale Omgevingsvisie                | 49 |
| 5.3 MIRT                                    | 49 |

|  |     |
|--|-----|
| 5.4 Mobiliteitsvisie 2050  | 51  |
| 5.5 Toekomstbeeld OV 2040  | 54  |
| <b>Markt, internationaal OV &amp; nationaal spoor</b>            |     |
| 6. De OV-markt   | 56  |
| 6.1 Zes schaalniveaus  | 56  |
| 6.2 Drie markten   | 57  |
| 6.3 Marktomvang OV   | 58  |
| 6.4 Marktaandeel OV  | 59  |
| 7. Internationaal OV   | 61  |
| 7.1 Europese spoorruimte   | 61  |
| 7.2 Internationale trein   | 62  |
| 7.3 Internationale bus   | 64  |
| 7.4 Regionale grensoverschrijdende trein                         | 64  |
| 7.5 Regionale grensoverschrijdende bus                           | 65  |
| 8. Nationaal spoor   | 67  |
| 8.1 IenW: systeemverantwoordelijk                                | 67  |
| 8.2 Hoofdrailnet   | 68  |
| 8.3 NS: exploitatie  | 70  |
| 8.4 ProRail: beheer & onderhoud                                  | 73  |
| 8.5 Regionale spoorlijnen  | 77  |
| <b>Regionaal OV: autoriteiten, concessies &amp; aanbesteding</b> |     |
| 9. OV-autoriteiten   | 80  |
| 9.1 Eén nationale OV-autoriteit                                  | 80  |
| 9.2 Veertien regionale OV-autoriteiten                           | 80  |
| 9.3 Gemeenten & OV   | 82  |
| 10. De concessie   | 84  |
| 10.1 Exclusieve vergunning                                       | 84  |
| 10.2 Indeling in concessies                                      | 85  |
| 11. Aanbesteding & concessiecyclus                               | 88  |
| 11.1 Tien stappen  | 88  |
| <b>Vervoer, dienstregeling, reisinformatie &amp; monitoring</b>  |     |
| 12. Vervoerontwikkeling, OV-netwerken & dienstregeling           | 101 |
| 12.1 Vervoerontwikkeling: met kennis & kunde                     | 101 |
| 12.2 OV-netwerk: ontwerpdilemma's                                | 103 |
| 12.3 Dienstregelingen  | 110 |

|  |                                    |     |
|--|------------------------------------|-----|
| 12.4   | Spoordienstregeling                | 112 |
| 12.5   | Programma Hoogfrequent Spoor       | 113 |
| 12.6   | Bijzondere spoordienstregelingen   | 117 |
| 12.7   | Busdienstregelingen                | 118 |
| 12.8   | Dienstregelingen spoor én bus      | 120 |
| 13.  | Reisinformatie                     | 123 |
| 13.1   | Nieuwe reiziger moet veel weten    | 123 |
| 13.2   | Statische & actuele reisinformatie | 124 |
| 13.3   | Tien geboden voor reisinformatie   | 125 |
| 13.4   | OV-data, loketten & BISON          | 126 |
| 13.5   | Reisinformatie over het spoor      | 127 |
| 13.6   | Reisinformatie over trein          | 128 |
| 13.7   | Test reisplanners                  | 130 |
| 14.  | Monitoring & data                  | 131 |
| 14.1   | Benchmarking                       | 131 |
| 14.2   | Model informatieprofiel OV         | 132 |
| 14.3   | Data delen                         | 133 |
| 14.4   | OV-Klantenbarometer                | 135 |
| <b>Infrastructuur, voertuigen, duurzaamheid &amp; veiligheid</b> |                                    |     |
| 15.  | Infrastructuur                     | 136 |
| 15.1   | Spoorinfra                         | 136 |
| 15.2   | Treinbeveiliging                   | 144 |
| 15.3   | Railinfra                          | 148 |
| 15.4   | Businfra                           | 150 |
| 15.5   | Infradenkers                       | 155 |
| 16.  | Voertuigen                         | 157 |
| 16.1   | Treinen                            | 157 |
| 16.2   | Metro's & trams                    | 161 |
| 16.3   | Bussen                             | 163 |
| 17.  | Naar circulair OV                  | 170 |
| 17.1   | Gesloten kringloop                 | 170 |
| 17.2   | ProRail                            | 173 |
| 18.  | OV & veiligheid                    | 174 |
| 18.1   | Fysieke veiligheid                 | 174 |
| 18.2   | Sociale veiligheid                 | 176 |
| 18.3   | Digitale veiligheid                | 178 |

|   |   |     |
|---|---|-----|
| 18.4  | Risico op infecties                             | 179 |
| <b>Bekostiging, tarieven &amp; betalen</b>                  |   |     |
| 19.   | Bekostiging OV                                  | 180 |
| 19.1  | Structurele inkomsten regionaal OV              | 180 |
| 19.2  | Incidentele inkomsten regionaal OV              | 184 |
| 19.3  | Inkomstenbronnen NS                             | 186 |
| 19.4  | Jaaromzet OV-sector                             | 186 |
| 20.   | Tarieven OV                                     | 187 |
| 20.1  | Opstap- en kilometertarief                      | 187 |
| 20.2  | Abonnementen                                    | 190 |
| 20.3  | NS-tarieven                                     | 192 |
| 20.4  | Creatief met tarief                             | 193 |
| 21.   | OV-betalen                                      | 196 |
| 21.1  | OV-chipkaart                                    | 196 |
| 21.2  | TU Delft: acht problemen                        | 198 |
| 21.3  | Twaalf reizigerseisen                           | 199 |
| 21.4  | OVpay   | 199 |
| <b>Dikke lijnen: Hoogwaardig OV &amp; Bus Rapid Transit</b> |   |     |
| 22.   | Hoogwaardig OV                                  | 202 |
| 22.1  | Boven- en onderkant markt: (hoog)waardig OV     | 202 |
| 22.2  | Tien geboden voor HOV                           | 204 |
| 22.3  | Hiërarchie, Omgeving & Verbeelding              | 204 |
| 23.   | Bus Rapid Transit                               | 206 |
| 23.1  | Waar komt BRT vandaan?                          | 206 |
| 23.2  | Definities BRT                                  | 207 |
| 23.3  | Manifest: BRT cruciaal in mobiliteit van morgen | 208 |
| 23.4  | Tien geboden voor BRT                           | 209 |
| 23.5  | Elf ambities BRT: doe het in één keer goed      | 209 |
| 23.6  | Actieagenda Bus Rapid Transit                   | 211 |
| 23.7  | Kijk ook naar brede welvaart                    | 212 |
| 23.8  | Enkele BRT-plannen                              | 212 |
| 23.9  | Tien OV-lessen uit buitenland                   | 214 |
| <b>Dunne stromen: kleinschalig OV &amp; vervoerarmoede</b>  |   |     |
| 24.   | Kleinschalig OV                                 | 215 |
| 24.1  | OV verschraalt                                  | 216 |
| 24.2  | Buurtbus: vijf sterke punten                    | 217 |

|   |     |
|---|-----|
| 24.3 Flexvervoer  | 218 |
| 24.4 Vlinder: brug tussen bus & flexvervoer               | 220 |
| 24.5 Doelgroepenvervoer: gemeente, Rijk & zorgverzekeraar | 221 |
| 24.6 Regiotaxi: kruising tussen OV & Wmo-vervoer          | 221 |
| 24.7 Alle taxibusjes voor iedereen?                       | 222 |
| 24.8 Particuliere vervoerinitiatieven                     | 223 |
| 24.9 Tien reizigerseisen                                  | 223 |
| 25. Vervoerarmoede & beter toegankelijk OV                | 224 |
| 25.1 Definitie vervoerarmoede                             | 224 |
| 25.2 Toegankelijk OV                                      | 226 |

## **Ketenmobiliteit, MaaS, hubs & publiek vervoer**

|  |     |
|--|-----|
| 26. De keten   | 230 |
| 26.1 Ketenmobiliteit                                     | 230 |
| 26.2 Voor- en natransport                                | 231 |
| 26.3 Ketenfilosofie                                      | 234 |
| 27. MaaS, hubs & publiek vervoer                         | 237 |
| 27.1 Mobility as a Service: app                          | 238 |
| 27.2 Hubs: knooppunten                                   | 239 |
| 27.3 Publiek vervoer: OV + flextaxi + deelvervoer        | 240 |
| 27.4 Hulpmiddelen: reisplanner, MaaS-app & regiecentrale | 242 |
| 27.5 Tips voor OV-autoriteiten (OV-aanbestedingen)       | 244 |

## **Overleggen, formele & informele invloed reizigersoverleggen**

|   |     |
|---|-----|
| 28. Reizigersoverleggen                 | 247 |
| 28.1 Locov                              | 247 |
| 28.2 Zestien rocov's                    | 248 |
| 29. Formele inspraak                    | 252 |
| 29.1 Informatie- en adviesrecht         | 252 |
| 29.2 Advies over PvE                    | 253 |
| 29.3 Advies over wijziging PvE          | 254 |
| 29.4 Adviesmomenten                     | 254 |
| 30. Informele invloed                   | 256 |
| 30.1 Middelen                           | 256 |
| 30.2 Momenten                           | 262 |
| 30.3 Succesfactoren reizigersoverleggen | 263 |

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 31. Andere overleggen  | 265 |
| 31.1 Ontwikkelteams    | 265 |
| 31.2 ROVB & NOVB       | 265 |
| 31.3 OV en Spoortafels | 266 |

## **Marketing, SWOT-analyse & trends**

|   |     |
|---|-----|
| 32. Marketing OV                              | 268 |
| 32.1 Wat is marketing                         | 268 |
| 32.2 Winstmarketing                           | 268 |
| 32.3 Doelmarketing                            | 268 |
| 32.4 Taak OV-autoriteit & zaak vervoerbedrijf | 269 |
| 33. SWOT-analyse OV                           | 272 |
| 34. Trends OV                                 | 274 |
| 34.1 Tien megatrends                          | 274 |
| 34.2 Tien nationale trends                    | 274 |
| 34.3 Waar gaat het heen?                      | 275 |

## **Bijlagen**

|   |     |
|---|-----|
| A. Afkortingen in OV                          | 276 |
| B. Begrippen in OV                            | 280 |
| C. Consumentenorganisaties in wetten & regels | 285 |
| I. Informatie over OV                         | 288 |
| L. Lijstjes van auteur                        | 289 |
| O. Organisaties in OV                         | 291 |
| R. Reizigersoverleggen                        | 292 |
| V. Vervoerders in OV                          | 293 |
| Over de auteur                                | 294 |