



Beheerplan 2017

ProRail

Beheerplan 2017

Meer transparantie, betere prestaties en kleinschalige werkzaamheden

Inhoudsopgave

Inleiding	4
1 Verbeteren van beschikbaarheid en betrouwbaarheid	6
2 Toekomstvast en efficiënt onderhoud	15
3 Spoorgoederenvervoer in de lift	21
4 Vernieuwing van stations en spoorinfrastructuur	25
5 Financiën in 2017	32
6 Transparant over prestaties	36
7 Randvoorwaarden voor betere prestaties	43
 BIJLAGEN	
1 Actualisatie programma's	51
2 Meest voorkomende onderwerpen uit de consultatie	63
3 Beleidsprioriteitenbrief	67
4 Informatie Indicatoren	72
5 Aansluiting met rijksbegroting IenM	73
6 Definities en meetmethoden prestatie indicatoren	74

Inleiding

Meer transparantie, betere prestaties en veel kleinschalige werkzaamheden

In 2016 verzetten wij veel werk: om meer groei op het spoor mogelijk te maken en om onze prestaties verder te verbeteren. Zo leverden we de nieuwe stations Den Haag, Breda en Harderwijk op. We ontvlochten de sporen op Utrecht Centraal om meer ruimte te maken voor treinen. We verdubbelden het spoor tussen Schiphol en Duivendrecht. En we werkten aan een betere verbinding voor het goederenverkeer naar Duitsland.

*We verzetten afgelopen jaar veel werk.
Maar daar stoppen we niet!*

We zijn transparant

De ingezette koers naar meer transparantie richting onze stakeholders en de samenleving zetten wij door. Zodat altijd duidelijk is welke prestaties wij leveren, waar wij aan werken en wanneer en waar wij werkzaamheden uitvoeren. Dat is in 2017 extra belangrijk, omdat we dan veel kleinschalige werkzaamheden aan het spoor uitvoeren. Hierdoor kunnen reizigers vooral in de weekenden minder gebruikmaken van de trein. Hierover leest u meer in hoofdstuk 4.

We blijven verbeteren

In 2017 streven we ernaar om de dagelijkse prestaties voor onze klanten verder te verbeteren. Onze werkzaamheden hebben impact op reizigers en verladers en op de spooromgeving. We brachten de afgelopen jaren het aantal storingen aanzienlijk omlaag, waarbij de aandacht ook uitgaat naar de beleving van reizigers en verladers. Ook sluiten de nieuwe indicatoren klant-hinder en reizigerspunctualiteit daar beter bij aan. In hoofdstuk 6 lichten we dit verder toe.

We werken hard aan de Moerdijkbrug

Wij besteden in 2017 ook specifieke aandacht aan herstelwerkzaamheden op de Moerdijkbrug. Reizigers, vervoerders en verladers zijn op de Moerdijkbrug te vaak geconfronteerd met defecten aan het spoor. In nauw overleg met vervoerders werken we aan een permanente oplossing.

De beleidsprioriteiten vanuit het ministerie van Infrastructuur en Milieu (IenM):

- 1 verbeteren van beschikbaarheid en betrouwbaarheid (hoofdstuk 1);
- 2 toekomstvast en efficiënt onderhoud (hoofdstuk 2);
- 3 spoorgoederenvervoer (hoofdstuk 3).

De strategische doelstellingen van ProRail:

Verbeteringen in de keten en innovaties met onze spoorpartners helpen ons om onze vier strategische doelstellingen te realiseren:

- 1 punctualiteit
- 2 betrouwbaarheid
- 3 veiligheid
- 4 duurzaamheid

Onze financiën op de rails

De activiteiten die u leest in dit beheerplan passen binnen de begroting 2017 van IenM en de gebruiksvergoeding die wij van de vervoerders ontvangen. In hoofdstuk 5 gaan we hier verder op in.

Onze rol in de samenleving is belangrijk

In hoofdstuk 7, leest u hoe wij onze rol in de samenleving zien en hoe wij hiermee omgaan. Dit vraagt namelijk ook om veranderingen binnen onze eigen organisatie.

Tot slot ...

... vindt u in de bijlagen:

- de actuele informatie over de programma's uit de Beheerconcessie;
- de meest voorkomende reacties uit de consultatie op de hoofdlijnen van het beheerplan;
- de beleidsprioriteitenbrief;
- onze prestatie-indicatoren;
- aansluiting op de begroting van IenM;
- de definities en meetmethoden van de prestatie-indicatoren.

Goed om te weten

Het beheerplan en de subsidieaanvraag zijn opgesteld vanuit onze huidige positie. We hebben hierbij geen rekening gehouden met het voornemen om de positionering te veranderen.



1 Verbeteren van beschikbaarheid en betrouwbaarheid

In 2017 werken we aan de verdere verbetering van de beschikbaarheid van de spoorinfrastructuur. We breiden de capaciteit uit om de robuustheid van het spoorsysteem te vergroten en meer treinverkeer mogelijk te maken (zie hoofdstuk 4). Daarnaast gaan we verder met het vergroten van de betrouwbaarheid van de infrastructuur. Hierdoor neemt de kans op (grote) verstoringen af. Tot slot nemen we maatregelen om de impact van storingen te verkleinen.

Niet alleen minder storingen, maar vooral minder hinder

We beseffen dat juist de aanpak van storingen die de grootste klanthinder veroorzaken het verschil gaat maken voor reizigers en verladers. Van storingen op drukke knooppunten hebben zij het meeste last. Daarom willen we de komende jaren meer sturen vanuit het perspectief van het verbeteren van de beschikbaarheid. We zetten vooral in op het terugdringen van klanthinder in plaats van het terugdringen van het absolute aantal storingen en de tijd die het kost om deze storingen te verhelpen. En op de be- en bijsturing bij verstoringen en de duur van de opstart na verstoringen. Daarom is 'klanthinder als gevolg van infrastoringen' vanaf 2017 een prestatie-indicator op ons dashboard (zie hoofdstuk 6).

We sturen op hogere beschikbaarheid van de infrastructuur

De meeste recente cijfers laten zien dat we technische storingen steeds beter terugdringen. Daarmee verhogen we de beschikbaarheid van de infrastructuur (zie jaarverslag 2015 op www.jaarverslagproRail.nl/). Daar zijn wij blij mee. We zetten onze aanpak hierop dan ook voort.

Dat doen we door:

- Prestatie Gericht Onderhoud (PGO) verder uit te rollen tot en met 2019;
- te investeren in minder storingsgevoelige infrastructuurcomponenten;
- beter te monitoren hoe de technische onderdelen in het spoor functioneren. Om zo storingen beter te kunnen voorspellen en voorkomen.

Voor storingen met een andere oorzaak dan techniek (zoals spoorlopers en dieren):

- blijven we hekwerken plaatsen;
- intensiveren we het toezicht door onze opsporingsambtenaren;
- zoeken we samen met vervoerders naar andere scenario's om storingen zo snel mogelijk te verhelpen (dit noemen we afhandelsscenario's);
- richten we ons met het winterprogramma op de uitvoering van een robuuste dienstregeling tijdens winters weer (sneeuw, ijzel).

Extreme weersituaties kunnen wij niet voorkomen. Net als in de luchtvaart en op de weg ondervindt in dat geval ook het spoor hinder. Zeker na een aantal jaren zonder een echt strenge winter blijft dit een lastige opgave. Maar wij blijven onze wintermaatregelen intensief voorbereiden en finetunen waar nodig. We zetten ons 100% in. Maar helaas biedt dit geen garantie voor betere (of een betere beeldvorming van) prestaties tijdens winterse dagen.

We analyseren de meest impactvolle verstoringen

Sinds half 2015 analyseert een onderzoeksteam de meest impactvolle verstoringen. Uit deze onderzoeken komen aanbevelingen voor maatregelen waarmee we de kans op vergelijkbare storingen in de rest van het land verkleinen. We delen deze onderzoeksresultaten met onze betrokken stakeholders. Omdat hun prestaties ook invloed hebben op de prestatie-indicator klanthinder. Zij hebben een rol bij het verbeteren van de prestatie door klanthinder te voorkomen, 'snel te herstellen' (logistieke impact van de verstoring zo klein mogelijk maken) en te 'verzachten' (reizigershinder zo veel mogelijk beperken). We richten onze processen in om vanaf 2017 de verbetermaatregelen sneller te kunnen invoeren.

We geven meer inzicht in hinderrijke storingen

Daarnaast geven we in 2017 meer inzicht in de onderliggende oorzaken en patronen van zeer hinderrijke storingen. Dit doen we onder meer op onze website prestaties.prorail.nl. Daarnaast werken we met NS aan een jaarrapport over verstoringen met hinderklasse 1 (zie bijlage 6 voor de definitie). In november 2016 is er gesproken over de manier van rapporteren vanuit NS en ProRail richting lenM. De eerste jaarrapportage wordt opgeleverd in april 2017 en aan lenM verzonden.

We bestrijden incidenten effectiever...

Ondanks alle inspanningen om storingen te voorkomen, blijven we realistisch. Incidenten doen zich helaas altijd voor. Om de beschikbaarheid van de infrastructuur te vergroten, professionaliseren we onze processen. Daarmee kunnen we de afhandelingsduur van een incident of een storing beter voorspellen.

We werken met interventieteams

Daarnaast werken we in 2017 met meerdere interventieteams die snel ter plaatse komen om de impact van incidenten te beperken en mogelijk direct af te handelen. Deze interventieteams worden op strategische plekken in het land gestationeerd om, zeker in de spits, snel ter plaatse te zijn. Zijn er geen incidenten? Dan werken ze aan preventie door controles, inspecties en interventies om hinder door mensen of objecten op het spoor te voorkomen.

... en nemen de regie vanuit Meldkamer Spoor

Het Operationeel Controle Centrum Rail (OCCR) houdt de regie op deze buitendienst vanuit Meldkamer Spoor. Deze meldkamer is opgericht in 2015. Het is een centraal punt binnen het spoor voor de intake, melding en afhandeling van storingen. Hiermee kunnen we beter en sneller informeren tijdens een verstoring en kunnen we een verstoring beter coördineren. Ook kunnen we storingen zo sneller oplossen en de dienstregeling sneller opstarten. Daarnaast kijken we bijvoorbeeld naar de aanrijdtijden van monteursploegen, beschikbaarheid van reserve-onderdelen en het monitoren en bedienen van systemen op afstand.

In 2017 ontwikkelt Meldkamer Spoor zich verder door:

- meer spoorse systemen te monitoren zodat we eerder (preventief) kunnen ingrijpen;
- de kennis over technische systemen bij de helpdeskmedewerkers te vergroten. Dat doen we door in 2017 meer personeel op te leiden. Zodat we bij storingen meteen de juiste discipline sturen en de ‘buitenorganisatie’ beter kunnen ondersteunen;
- oefening en simulatie meer onderdeel te maken van het normale werk. Zodat er meer ervaring is als (unieke) storingen zich daadwerkelijk voordoen;
- de rol van coördinerende functionarissen verder te professionaliseren door een leerlijn en een duidelijke taakverdeling tussen deze functionarissen tijdens incidenten;
- de benodigde veiligheidsdocumenten 24 uur per dag beschikbaar te hebben. Zodat spoorwerkers bij incidenten sneller het spoor kunnen betreden;
- de doorontwikkeling van Spoorweb als centraal informatiesysteem tijdens incidenten.

Een snellere afhandeling bij suicide

Daarnaast zetten we in op het verminderen van de impact en afhandelduur van een aanrijding met een persoon. Samen met NS startten we een verbeterprogramma dat zich richt op zowel preventie van suicide als op de versnelde afhandeling. In 2016 hebben gesprekken plaatsgevonden met de politie en het OM. Met als doel om vanaf 2017 de duur van het (forensisch) onderzoek significant terug te dringen.

We kunnen sneller bijsturen bij storingen

Samen met de vervoerders werken we aan een verbetering van de betrouwbaarheid van de treindienst in alle situaties. Ook werken we aan het beperken van grote overlast voor reizigers en verladers bij verstoringen.

Beter sturen met bijstuurscenario's (Be- en Bijsturing van de toekomst)

Zo verbeteren we samen met NS het proces van be- en bijsturing in het programma 'Be- en bijsturing van de Toekomst' (BBT), onderdeel van 'Beter en meer'. De essentie van dit programma is om sneller te kunnen bijsturen bij verstoringen. Dat doen we door rolvast te werken in een heldere commandostructuur op basis van vooraf bedachte bijstuurscenario's. Hierdoor kunnen vervoerders hun klanten juist en tijdig informeren.

Door voortdurend de uitvoering te evalueren en te analyseren zijn we in staat om stelselmatig verbeteringen aan te brengen. Deze verbeteringen zijn ook noodzakelijk voor het intensiveren van het spoorgebruik (hoogfrequent rijden). Voor zover dat kan voeren we deze verbeteringen daarom als eerste in op de A2-corridor.

We richten het Centraal Monitor en Beslisorgaan op

Als onderdeel van het programma BBT richten we in het voorjaar van 2017 het Centraal Monitor en Beslisorgaan (CMBO) op. De bijsturing op de dienstregeling van NS komt bij ProRail te liggen. De kwaliteit en snelheid van besluitvorming zullen verbeteren. Het CMBO werkt op basis van een afwegingskader voor bijsturing, die met alle vervoerders is afgestemd. Voor de start van het hoogfrequent rijden op de A2-corridor in 2018 voeren we ook de eerste vernieuwde bijsturingsmaatregelen op deze corridor in.

We gaan werken met SpoorWeb

Om het nieuwe CMBO-proces en het gebruik van de nieuwe maatregelen te faciliteren nemen we in 2017 ook een nieuw workflowsysteem in gebruik: SpoorWeb. Dit vervangt het huidige communicatiesysteem tussen ProRail en de vervoerders (ISVL).

We vereenvoudigen de procedures

Regels moeten functioneel zijn en helpen bij het nemen van (integrale) operationele beslissingen. Wij hebben vastgesteld dat we soms te ver gaan in bijvoorbeeld veiligheidregulering. In 2017 gaan we daarom aan de slag met het vereenvoudigen van procedures die de beschikbaarheid raken. Uiteraard doen we daarbij geen concessies aan het veiligheidsniveau. Dit sluit mooi aan bij de ambities voor toekomstbestendig en efficiënt onderhoud (zie hoofdstuk 2). Aangezien we hierbij ook kijken naar waar regels het uitvoeren van noodzakelijk onderhoud in de weg kan staan.

Waarmee gaan we in 2017 aan de slag?

Onder andere met:

- de gewijzigde afhandeling van brandmeldingen in tunnels;
- meldingen van verdachte pakketjes;
- afhandeling van dieren op het spoor en de afhandeling van spoorlopers;
- afhandeling van aanrijdingen met personen.

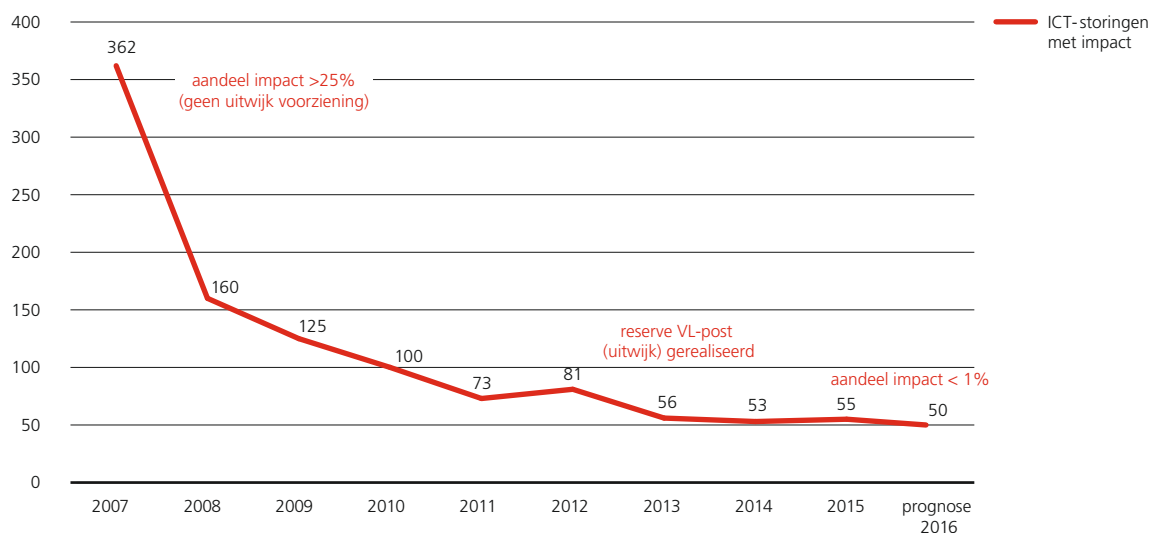
Wijzigingen voeren we door in overleg met onze ketenpartners, zoals de vervoerders, de veiligheidsregio's, brandweer en politie.

Daarnaast onderzoeken we onder welke omstandigheden we klein storingsherstel kunnen laten uitvoeren door rijdend personeel van de vervoerders. Bijvoorbeeld het krukken van een wissel dat in storting is. Of het verwijderen van vuil dat een storting veroorzaakt op een ES-las. En we kijken onder welke omstandigheden we langer kunnen doorrijden bij grootschalige storingen in de communicatieapparatuur. Om treinstrandingen en evacuaties te voorkomen.

We verbeteren onze informatie- en communicatietechnologie verder

De 'Algemene Periodieke Keuring' (APK) op onze ICT-systemen in het najaar 2015 toonde aan dat de ICT op de verkeersleidingsposten in de afgelopen jaren sterk is verbeterd en robuust is geworden. Het aantal storingen met impact op de treindienst is sinds 2007 met 85% verminderd.

ICT storingen met impact op de treindienst



Er is nog steeds ruimte voor verdere verbetering. In 2017 gaan we door met de aanbevelingen uit de APK op de ICT. Hieruit zijn eerder drie speerpunten benoemd:

- 1 We verbeteren het rekencentrum van de post Kijfhoek. Deze is eind 2016 opgeleverd.
- 2 We verbeteren de uitwijkvoorziening van de ICT voor de interne bedrijfsvoering. Deze is midden 2017 klaar.
- 3 We stemmen de interactie tussen de ICT van de treindienst en die van de interne bedrijfsvoering beter af. De inrichting van onze netwerken speelt hierbij een belangrijke rol. In 2016 zijn de noodzakelijke verbeteringen aangebracht. Het programma is gericht op de organisatie en zorgt ervoor dat het netwerk ook op dat punt in de toekomst op orde blijft, start begin 2017.

Daarnaast oefenen we natuurlijk net als ieder jaar ook de uitwijkmogelijkheden van onze verkeersleidingsposten. Om getraind te blijven als een verkeersleidingspost onverhoopt ernstig buiten bedrijf raakt.

Minder impact bij uitval

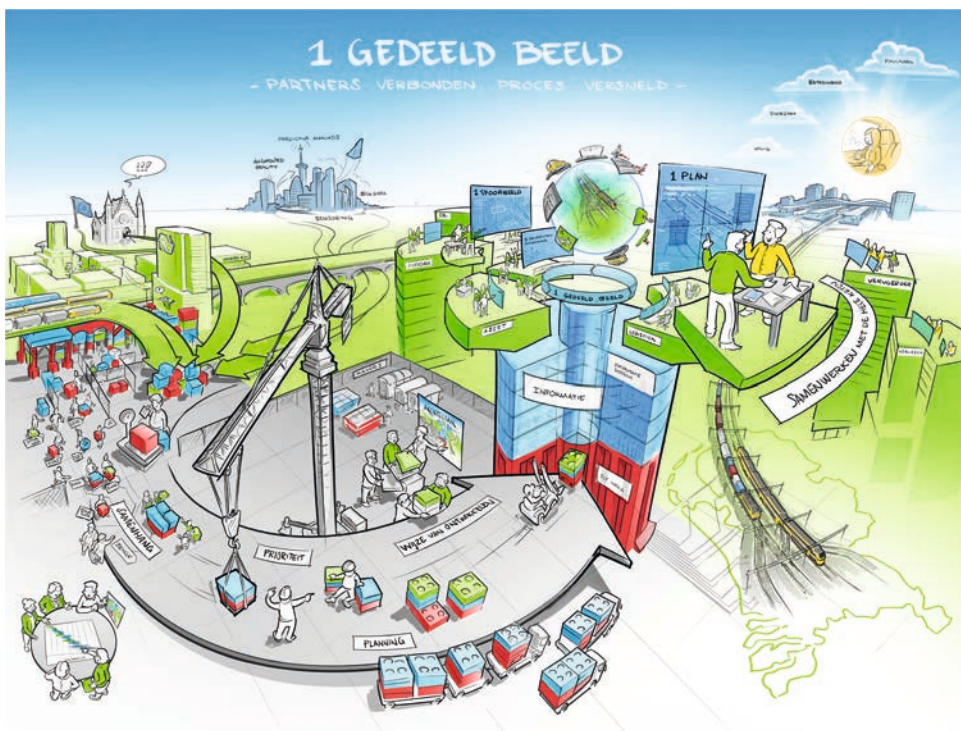
We ervaren daarnaast dat een enkele ICT-storing nog steeds erg veel impact kan hebben. Daarom zetten we in 2017 extra in op het verder beperken van de impact van uitval. Hiervoor zetten we een aantal gerichte verbeteracties in. Deze zijn erop gericht om onze verkeersleiders perspectief te geven om tijdens een storing toch te blijven handelen. Daarvoor organiseren we in 2017 speciale trainingen voor onze verkeersleiders. Daarnaast veranderen we waar nodig mogelijk ook de opstelling van systemen. Zo wordt in het nieuwe systeem dat de beveiliging aanstuurt (ASTRIS), een onderdeel vervangen dat eerder nog het functioneren van een hele post bepaalde. Na vervanging zal het alleen maar een enkele beveiligingsinstallatie besturen. Daarmee is bij uitval van het systeem de impact beperkt.

We veranderen de processen

Een ander voorbeeld is de voor 2017 geplande aanpassing in het systeem van de treinbesturing (Procesleiding). Met de aanpassing zijn de werkplekken van de treindienstleiders langer onafhankelijk van elkaar beschikbaar. De uitrol hiervan vindt in 2018 plaats. Waar nodig, en mogelijk, worden zowel de hardware als de software redundant uitgevoerd (bijvoorbeeld bij het treinvolgsysteem TROTS).

We werken beter samen

Op basis van deze solide betrouwbaarheid en beschikbaarheid van systemen ondersteunen we in 2017 verdere vernieuwingen in onze primaire bedrijfsprocessen. We willen deze ontwikkelingen sneller kunnen uitvoeren. Deze ambities zijn gebundeld in de informatiestrategie met als strategisch thema: '1 Gedeeld Beeld: Partners Verbonden, Proces Versneld'.



Voorbeelden hiervan zijn de ontwikkelingen van Spoorweb, SpoorData, en Buitendienst-planner. De totale ICT portfolio bevat ongeveer 100 projecten. Ongeveer 60% hiervan is gericht op de verbetering van de betrouwbaarheid en verhoging van de levensduur van bestaande systemen, 40% is gericht op vernieuwing van de systemen.

We delen spoorgegevens

Bij de bouw van nieuwe spoorinfrastructuur ondersteunt ICT een betere samenwerking tussen ProRail en partners bij infrastructurele werken. Vooral bij de samenwerking aan ontwerp en planning van projecten. Door de actuele status en ligging van het spoor te publiceren, profiteren onderhoud en storingsherstel ook van deze gezamenlijke spoorgegevens.

We hebben extra focus op een aantal specifieke trajecten

In 2017 geven wij extra aandacht aan de betrouwbaarheid van een aantal specifieke trajecten:

- A *Verbeteraanpak Trein (VAT) op de A2-corridor*: hier werken we samen met NS om de prestaties op het traject Amsterdam-Eindhoven (A2-corridor) te verbeteren. Met het doel om vanaf dienstregeling 2018 voor het eerst een hoogfrequente dienstregeling te kunnen rijden. Met de ervaringen die we hier opdoen, stellen we naar verwachting begin 2017 vast welke corridor in aanmerking komt om met een vergelijkbare verbeteraanpak voor zes IC's per uur voor te bereiden. Dat doen we samen met NS en IenM.
- B *Overige verbeteringen op de A2-corridor*: vanwege de uitstralende werking op de rest van het spoorstelsel geven we in 2017 extra aandacht aan de verbeteringen van de infra-prestaties in de driehoek Amsterdam- Schiphol- Utrecht.
- C *Verbetering betrouwbaarheid treindienst IC direct op de HSL (Hogesnelheidslijn Schiphol – Antwerpen)*: het is belangrijk dat we de betrouwbaarheid van de IC direct op de HSL-corridor tussen Amsterdam en Breda verbeteren.

We blijven ons uiteraard ook inzetten op andere baanvakken

De specifieke aandacht op onder andere de A2-corridor neemt niet weg dat we ons ook in 2017 blijven inzetten om de betrouwbaarheid op de andere (regionale) baanvakken te vergroten (zie hoofdstuk 4). We blijven werken aan het verminderen van het aantal (infra-structuur-)storingen met hinder. Bij het oplossen van de storingen zoeken we naar patronen die achter de storingen zitten. Zowel op het hoofdrailnet als op de regionale baanvakken. Het wegnemen van patronen achter grote storingen leidt ook tot reductie van storingen op andere baanvakken. We streven vrijwel altijd naar landelijke implementatie van verbeteringen. Hieronder leest u meer over de drie trajecten met extra focus.

A Verbeteraanpak Trein (VAT) op de A2-corridor

Binnen het programma 'Beter en Meer' werken we samen met NS aan het verbeteren van de prestaties op het spoor. Om het spoor als vervoerproduct aantrekkelijker te maken voor reizigers en goederenvervoerders. Dit betekent:

- We vergroten de betrouwbaarheid van de treindienst ('Beter').
- We maken hoogfrequent rijden mogelijk ('Meer').
- We realiseren een betere klantprestatie op de stations.
- We verbeteren de veiligheidscultuur.

Het programma Beter en Meer bestaat uit de Verbeteraanpak Trein, Be- en Bijsturing voor de Toekomst (zie paragraaf BBT), de Verbeteraanpak Stations, de Verbeteraanpak Veiligheid en Programmering en Samenwerking.

Verbeteringen tot 2018 ...

In juli 2016 heeft de raad van bestuur van NS besloten om per dienstregeling 2018 hoogfrequent (zes IC's per uur) te gaan rijden op de A2-corridor tussen Eindhoven en Amsterdam. Tot de start van die dienstregeling werken wij samen met NS aan het verbeteren van de prestaties op deze corridor. We werken aan verbeteringen in:

- de be- en bijsturing;
- de versnelde afhandeling van incidenten (met focus op gestrande treinen);
- de reductie van spreiding in de uitvoering (beter op tijd rijden);
- de verhoging van de betrouwbaarheid van het materieel en van de infrastructuur;
- de verbetering van het logistiek plan (aanpassingen rijtijden);
- de samenwerking tussen NS en ProRail in de keten op regionaal niveau.

... en verder

De resultaten van en ervaringen die we opdoen in de Verbeteraanpak Trein op de A2-corridor vormen vervolgens de basis om verbeteringen verder uit te rollen op volgende corridors voor toekomstige hogere frequenties. Randvoorwaarde hierbij is wel dat de capaciteit van de infrastructuur voldoende is of wordt vergroot als onderdeel van PHS of een ander uitbreidingsprogramma.

We houden rekening met een complexer operationeel proces

Naast deze verbeteringen sturen we binnen het programma ook op de risico's die een dergelijke systeemsprong met zich mee brengt. Desondanks kunnen we niet uitsluiten dat we in de eerste maanden na invoering van de hoogfrequente dienstregeling, begin 2018, mogelijk te maken krijgen met een complexer operationeel proces bij verstoringen. In 2017 maken wij hierover afspraken met IenM.

B Overige verbeteringen op de A2-corridor

Naast de gezamenlijke inspanningen met NS binnen Beter en Meer werken we rond de driehoek Amsterdam-Schiphol-Utrecht verder aan het verbeteren van de betrouwbaarheid:

- We implementeren een aantal technische aanpassingen. Bijvoorbeeld de verbetering van de redundantie van de energievoorziening en we saneren oude, ongebruikte infrastructuur.
- We besluiten begin 2017 over het permanent stationeren van storingsploegen op Schiphol. Basis voor dit besluit zijn de resultaten van de pilot die we eind 2016 uitvoerden.
- We breiden het intensieve en gedifferentieerde onderhoud op deze corridor verder uit. We intensiveren onze onderhoudsactiviteiten en we voeren meer specifiek, gericht onderhoud uit (Toestands Afhankelijk Onderhoud) naast het standaard onderhoud.
- In onze PGO-contracten voorzien we in een meer gedifferentieerde onderhoudsbehoefte. De PGO-contracten bevatten incentives waardoor de prestaties van zwaarder belaste (en daarmee vaak belangrijke) 'assets' meer dan gemiddeld verbetert.
- Naast infrastoringen richten we ons ook nog nadrukkelijker op verstoringen door bijvoorbeeld defect materieel, reizigersgedrag, spoorlopers en suïcides. We stationeren structureel een interventieteam bij de Schipholspoortunnel om de impact van incidenten terug te brengen.

In 2016 maakten we een start met deze maatregelen. Dit loopt door in 2017.

C Verbetering betrouwbaarheid treindienst IC direct op de HSL

De betrouwbaarheid van de IC direct (Intercity direct) op de HSL-corridor tussen Amsterdam en Breda moet beter. Niet in de laatste plaats omdat het deel van de HSL-corridor tussen Rotterdam en Breda in 2017 ook wordt benut door binnenlandse intercity's tussen Den Haag, Breda en Eindhoven.

De verbeterplannen

Samen met NS hebben we de ambitie om een beter product op de HSL-Zuid te leveren. De focus ligt primair op het verminderen van de uitval en vervolgens op het verhogen van punctualiteit van de IC direct. Hiervoor hebben we samen met NS in overleg met lenM verbeterplannen opgesteld, die verbetermaatregelen bevatten op de gebieden logistiek, materieel, personeel, infrastructuur, incidentenherstel en organisatie. NS en ProRail hebben beide verbeterteams die verbetermaatregelen initiëren en om de voortgang binnen het eigen domein te waarborgen. De verbetermaatregelen hebben we ondergebracht in een programma die valt onder de concessiesturing van lenM. lenM, NS en ProRail monitoren de voortgang in de Stuurgroep HSL.

De maatregelen

Wat zijn de kernpunten uit het verbeterplan? Het voorkomen van storingen in de infrastructuur. En een betere afhandeling van gestrande treinen. Dit realiseren we met de volgende maatregelen:

– **Aanpak systeemstoringen**

We verbeteren de prestaties van de infrastructuur met name op de conventionele delen van de HSL-corridor. Dit doen wij in het verbeterprogramma waarin we *lessons learned* uit het verbetertraject Schiphol hebben meegenomen. Ook scherpen we onze reguliere aanpak aan om storingen in de infrastructuur te voorkomen en snel op te lossen.

– **Reduceren windhinder**

We verlagen op korte termijn de hinder door harde wind voor de treindienst. Voor de (middel)lange termijn worden meer structurele oplossingsalternatieven voor uitval door windoverlast onderzocht en afgewogen.

– **Aanpak hinder op het spoor**

Hiermee bedoelen we hinder door spoorlopers en hinder door dieren op het spoor. Vooral hinder door zwanen willen we voorkomen.

– **Versnellen incidentenherstel**

Samen met NS zorgen we ervoor dat we bij een gestrande trein de treindienst snel weer opstarten en de reizigers snel verder kunnen reizen. Sturen op klantwaarde, zoals comfort voor de reiziger, zijn daarbij net zo belangrijk als het sturen op PI's. Dit doen we bijvoorbeeld door:

- hulpdiensten en onderhoudspersoneel makkelijker toegang te geven tot de HSL.
- te sturen op werken volgens afspraak: iedereen weet wat hij of zij moet doen en handelt daarnaar. Dit bereiken we door vaste procedures, heldere instructies en het evalueren van strandingen.

Wat doen wij nog meer?

- NS draagt de be- en bijsturing van de dienstregeling naar ons over. Het doel hiervan is om te komen tot een bijsturingsorganisatie die volgens plan en volgens afhandelings-scenario de IC Direct bestuurt. Dat doen we door rolvast de versimpelde processen uit te voeren en hierop continu te verbeteren.
- Vanaf 1 november 2016 monitoren wij de treindienst van de IC direct (900-serie en 1000-serie). Nadat de nieuwe dienstregeling begonnen is monitoren we ook de IC Den Haag – Eindhoven (1100-serie). Ook verzorgen we de bijsturing volgens de vooraf gedefinieerde TreinAfhandelingsDocumenten (TAD) en VersperringsMaatregelen (VSM).
- In het Verbeterprogramma volgen we de prestaties van de IC direct en de IC-Den Haag – Eindhoven nauwlettend. Ook evalueren we incidenten met langdurige gestrande treinen direct. Zodat we – waar nodig – aanvullende verbetermaatregelen kunnen nemen.
- Het verbeterprogramma zoekt aansluiting bij andere verbeterprogramma's en ontwikkelingen die al bij ons lopen. Zoals Beter en Meer, Prestatie Gericht Onderhoud, Versnellen afhandeling aanrijding persoon en TAO-reductie.
- De verbeteraanpak IC direct is op verzoek van IenM in 2016 ge-audit door het consortium Triple Bridge/Railistics. Het consortium stelde aanvullende middellange en lange termijn maatregelen aan de infrastructuur voor om tot een systeemsprong te komen. En daarmee tot significant betere prestaties van de IC direct. Dit vraagt grote investeringen en nadere kosten-batenanalyses.



2 Toekomstvast en efficiënt onderhoud

In hoofdstuk 1 kunt u lezen wat wij in 2017 doen om de beschikbaarheid en de betrouwbaarheid van het spoorstelsel te verbeteren. Daarnaast denken we na over de manier waarop wij het onderhoud verder toekomstvast willen vormgeven. Wij willen hierbij onze visie op de rol van integraal beheerder van de spoorinfrastructuur door ontwikkelen.

In 2017 werken we verder aan onze visie

Daarbij hebben we aandacht voor alle onderdelen van het onderhoud: zowel het dagelijks onderhoud (PGO, Prestatie Gericht Onderhoud) als het grotere onderhoud (vervangingsinvesteringen). Uiteraard nemen we daarin de aankomende grote wijzigingen in het spoorstelsel mee, zoals ERTMS.

We maken onze rol duidelijk

In de volgende paragrafen leest u meer over de transitie naar de PGO-contracten voor het dagelijks onderhoud. Deze transitie gaat ons helpen om onze visie op onze rol als integraal beheerder van de spoorinfrastructuur te formuleren. Maar ook de maatregelen die voortvloeien uit de audit op de financiële meerjarenreeksen van IenM voor Beheer, Onderhoud en Vervanging (BOV) geven aanleiding onze rol verder te definiëren.

We zetten onze onderhoudscontracten verder om naar Prestatie Gericht Onderhoud

Het Nederlandse spooronderhoud is verdeeld in eenentwintig onderhoudsgebieden met elk een eigen onderhoudscontract. In elf onderhoudsgebieden werken we al met Prestatie Gericht Onderhoud (PGO). In deze nieuwe onderhoudscontracten schrijven we niet langer een inspanning voor, maar de prestatie die we verlangen. Onder andere met financiële prikkels stimuleren we de aannemers om de organisatie van het onderhoud efficiënt in te richten en proactief te handelen om storingen te voorkomen. Hiermee dragen de PGO-contracten bij aan de beoogde reductie in klanthinder.

Minder storingen en minder kosten

De resultaten in de elf gebieden laten een dalende trend zien in het aantal technische storingen. Maar ook in de duur van storingen en treinhinder. Daarnaast zorgt het PGO-programma tijdens de looptijd voor significante jaarlijkse besparingen op de kosten voor ons kleinschalig onderhoud. Deze besparingen zijn al verwerkt in de financiële reeksen. Vanuit deze verbetering en de wens zo spoedig en beheerst mogelijk compliant te zijn met de uitvoering van ons dagelijks onderhoud hebben we begin 2016 besloten om de transitie naar PGO te versnellen. In 2019 willen we alle onderhoudscontracten omgezet hebben naar PGO-contracten. Daarvoor houden we in 2017 nieuwe aanbestedingen, net als in 2016.

We nemen beheersmaatregelen bij de transitie naar PGO

De omzetting naar PGO-contracten betekent ook een grote verandering voor onze bestaande manieren van werken. Sturen op prestaties vraagt namelijk een andere manier van werken. Tijdens de transitie maken we daarom steeds de afweging tussen het versneld aanbesteden van de eenentwintig contracten en een operationeel verantwoorde uitrol; waarbij veilige berijdbaar van het spoor geborgd blijft.

Dit ondersteunen we door:

- veel aandacht te besteden aan deze verandering;
- te investeren in kennis, opleidingen en communicatie over PGO. Zowel binnen ProRail als bij onze spoorpartners.

Beheersmaatregelen uit 2016

Deze maatregelen zijn onderdeel van een groter pakket aan extra beheersmaatregelen om de versnelling in de uitrol beheerst te laten verlopen. In 2016:

- brachten we zowel een kwalitatieve als kwantitatieve versterking aan op het programma-management van PGO;
- pasten we de governance van het programma aan;
- ontwikkelden we een implementatieplan dat op detail beschrijft wat wanneer geleverd wordt binnen het programma. De uitvoering van dit plan startte in 2016 loopt door tot het einde van het programma in 2019.

Doelstellingen in het implementatieplan

Voor het PGO-programma hebben wij sinds midden 2016 een gedetailleerd implementatieplan beschikbaar. Hierin staan alle op te leveren mijlpalen en deliverables in detail beschreven (waaronder de maatregelen die u hiervoor leest). Voor 2017 streven we over de gehele breedte van het programma significante resultaten na.

Waaronder:

- mobilisatie van PGO-contractgebieden in tranche 2 (Rijn & Gouwe, Zeeland & Drenthe) en tranche 3 (Amsterdam, Veluwe & Betuwe);
- contracteren van PGO-contractgebieden in tranche 4 (Kennemerland en Amstelsepoort);
- afronden voorbereidingen voor tranche 5 (Dordrecht en Zee-Zevenaar), tranche 6 (Limburg en Brabant) en tranche 7 (Utrechtse Heuvelrug).

Alle contracten aanbesteed

Begin 2017 stellen we de detailplanning voor de laatste twee jaar van het programma vast. Alle mijlpalen samen leiden ertoe dat eind 2019 de PGO-contracten voor alle 21 gebieden zijn aanbesteed:



We optimaliseren de aanbestedingsdossiers verder

We evalueren ieder aanbestedingstraject zorgvuldig. We kijken goed naar de ervaringen in de huidige PGO-gebieden. Op deze manier willen we de contracten steeds verder verbeteren.

De contracten die in 2017 op de markt komen, bevatten:

- alle prikkels die voor ons wenselijk zijn (zoals zo min mogelijk klanthinder bij werkzaamheden);
- heldere normen voor de handhavingscriteria;
- eisen voor een gedifferentieerd onderhoudsregime;
- stimulans voor innovaties;
- milieubewuste maatregelen.

Daarnaast zijn de nieuwe contracten flexibeler voor vernieuwingen die bij aanvang van de contractperiode nog niet voldoende in beeld waren.

We zorgen voor betrouwbare informatie over objecten

Om goed onderhoud te kunnen doen, is het belangrijk te weten waar bijvoorbeeld wissels, bovenleiding en seinen zich bevinden. Maar ook welke typen dit zijn en wanneer deze objecten aan het einde van hun levensduur zijn. Met het programma SpoorData zorgen we ervoor dat de assetketen wordt gevoed met betrouwbare informatie over deze objecten. We zorgen dat onze assetdatabase op orde is. Het gaat om zowel configuratie- als sturingsdata van de infrastructuur. Configuratiegegevens beslaan de (statische) objectgegevens die betrekking hebben op 'wat is het', 'wat kan het' en 'waar ligt het'. Onder sturingsdata (dynamisch) vallen de onderhoudsdata, storingsdata en conditiesdata van een object.

Compliant	Tranche	Gebied	Status augustus 2016
2016	1	De peel	Mobilisatie
	1	Hollands Noorderkwartier	Mobilisatie
	1	Rotterdam	Mobilisatie
2017	2	Rijn & Gouwe	Aanbesteding
	2	Drenthe	Aanbesteding
	2	Zeeland	Aanbesteding
	3	Betuwe	Voorbereiding
	3	Amsterdam	Voorbereiding
	3	Veluwe	Voorbereiding
2018	4	Kennemerland	Nog niet gestart
	4	Amstelsepoort	Nog niet gestart
	5	Dordrecht	Nog niet gestart
	5	Zee-Zevenaar	Nog niet gestart
	6	Limburg	Nog niet gestart
	6	Brabant	Nog niet gestart
2019	7	Utrechtse heuvelrug	Nog niet gestart
	8	Eemland	Nog niet gestart
	8	Den Haag	Nog niet gestart
	8	Wadden	Nog niet gestart
	9	Twente	Nog niet gestart
	9	Gelre	Nog niet gestart

Verschillende informatieleveringspecificaties ...

In 2017 ligt de focus op het verder verhogen van de kwaliteit en toegankelijkheid van de eerste dertig geprioriteerde objectsoorten. Waaronder sein, wissel en spoor. Ze zijn geprioriteerd op criteria als 'performance killers', 'cost drivers' en 'maakbaarheid'. Ze zijn samengebracht in negen informatieleveringspecificaties (ILS) per infrasysteem. Hierin staat per systeem nauwkeurig beschreven over welke configuratie- en sturingsdata van een object we willen beschikken en welke data we hiervoor met onze partners gaan uitwisselen. Dit is essentiële informatie voor de instandhouding van de infra. De informatieleveringspecificaties zijn het resultaat van een samenwerking met de onderhoudsaannemers. Zowel wij als de onderhoudsaannemers binden zich formeel aan de inhoud.

... beschikbaar voor iedereen

In 2017 zijn via het programma SpoorData de gevraagde data uit de negen informatieleveringspecificaties volledig beschikbaar en voor iedereen bruikbaar. Veel objectgegevens zijn overigens nu al beschikbaar. In 2017 structureren we deze data nog beter. Zodat het makkelijker wordt om deze gegevens met elkaar uit te wisselen en voor iedereen toegankelijk te maken.

IMspoor als hart van SpoorData

Als eerste zorgen we ervoor dat alle objecten eenduidig zijn gedefinieerd en gemodelleerd volgens het Informatiemodel Spoor (IMspoor). IMspoor geeft aan hoe we informatie uitwisselen. Het maakt integratie en uitwisseling van informatie tussen systemen en datadomeinen mogelijk. En het geeft richting aan gegevensmodellering en inrichting van applicaties. Feitelijk zorgt IMspoor ervoor dat de hele spoorsector één taal gaat spreken. IMspoor vormt dan ook het hart van de SpoorData-ontwikkeling. Het is de basis voor het op orde brengen en houden van de objectgegevens.

Eind 2017 hebben we de configuratiedata van deze negen informatieleveringspecificaties op orde gebracht. Ook namen we maatregelen om deze data goed op orde te kunnen houden. Voor het monitoren van de datakwaliteit ontwikkelen we het dashboarddatakwaliteit.

Sturingsdata, storingsdata ...

Voor de sturingsdata zorgen we ervoor dat de conditiedata van deze objecten volgens de nieuwe systematiek beschikbaar zijn. Voor de storingsdata maken we de transitie naar een nieuwe manier van werken. Waarbij de vier onderhoudsaannemers volledig op ons systeem werken. We zorgen ervoor dat elk nieuw PGO-gebied dat in 2017 op de markt komt volgens deze nieuwe werkwijze gaat werken.

... en onderhoudsdata

Daarnaast introduceren we in 2017 een nieuwe manier van werken voor de uitwisseling van onderhoudsdata. Daarbij lopen we eveneens qua planning in de pas met de PGO-aanbesteding. Eind 2017 verwachten we dat de onderhoudsaannemer van elk nieuw PGO-gebied dat in 2017 op de markt komt op deze nieuwe manier onderhoudsdata met ons uitwisselt.

Beter toegankelijk op www.spoordata.nl

Betere en meer betrouwbare gegevens over objecten worden pas bruikbaar als ze op een gebruiksvriendelijke manier toegankelijk zijn. Eind 2017 beschikken we daarom over de website www.spoordata.nl. Iedereen die in de spoorsector werkt, heeft toegang tot relevante gebruiksklare en gecombineerde configuratie- en sturingsdata over de infrastructuur. Via dit portaal wordt het bijvoorbeeld mogelijk om voor een wissel ...

... de technische documentatie in te zien,
... de storings- en onderhoudshistorie te bekijken,
... de locatie en het serienummer te achterhalen,
... de relatie met andere objecten te kunnen vaststellen, en
... de laatste conditiemetingen in te zien.

Deze informatie is 24 uur per dag vanaf elke locatie toegankelijk.

We werken hard aan toekomstbestendig en efficiënt spooronderhoud

Daarbij willen we ook het potentieel tekort van € 475 miljoen in de periode 2018-2028 op de meerjarenreeksen van lenM voor *Beheer, Onderhoud en Vervanging (BOV)*¹ oplossen. Dit vraagt een verandering in de manier waarop we als sector met onderhoud omgaan. We zoeken hierbij ook naar nieuwe maatregelen. In 2015 hebben we hiervan een eerste uitwerking van mogelijke maatregelen gemaakt.

We betrekken de sector actief

Samen met lenM starten we een traject voor de verdere uitwerking. Dit meldde lenM in de brief aan de Tweede Kamer van 16 juni 2016. Omdat de maatregelen gevolgen hebben voor onze ketenpartners, hebben we er samen met lenM voor gekozen de sector actief te betrekken via een belanghebbendendialoog. Eind 2016 hebben we de maatregelen met de meeste verbeterpotentie voor de spoorsector verder uitgewerkt. Ook hebben we de eerste effecten in kaart gebracht.

In het vervolgproces richten we ons primair op een optimalisatie tussen:

- de hinder voor de gebruikers van het spoor;
- de onderhouds- en vervangingsbehoefte om de kwaliteit van het spoorwegnetwerk op de lange termijn te waarborgen;
- de beschikbare financiële middelen.

We richten ons op veiligheidsmaatregelen en risico's tijdens werkzaamheden

Een belangrijk thema is een goede balans tussen de veiligheidsmaatregelen en de risico's tijdens werkzaamheden. Veiligheidsregels zijn soms doorgeschoten in hoeveelheid, complexiteit of toepassing. Maken we regels meer pragmatisch en integraal? Dan kunnen we aan de ene kant betrouwbaarheid én een hoge beschikbaarheid van het spoor realiseren. Aan de andere kant kunnen we de toenemende hoeveelheid werkzaamheden aan het spoor op een efficiënte en effectieve manier uitvoeren.

¹ Rapport PwC waarin het tekort op de BOV-reeks 2018-2028 op € 475 mln. is begroot.

Kunnen we bestaande processen aanpassen?

Een van de werkstromen van de BOV-maatregelen richt zich daarom op de mogelijkheid om gemaakte keuzes die de beschikbaarheid van het spoor onnodig lijken te beperken, te herzien. We onderzoeken hoe we processen kunnen aanpassen. Zodat de beschikbaarheid van het spoor toeneemt. En de veiligheid tijdens werkzaamheden niet in het gedrang komt. Dit doen we in nauw overleg met onze aannemers en de toezichthouders Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) en Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (ISZW).

Wat kunnen we veranderen?

Het kan betekenen dat we in specifieke situaties een bestaande veiligheidsregel loslaten. Omdat die regel niet leidt tot een hogere veiligheid, maar wel ten koste gaat van de beschikbaarheid. Het gaat hier om zowel wijzigingen in de veiligheidsorganisatie van gepland werken op en nabij infrastructuur, als om de verschillende werkwijzen rond storings- en incidentafhandeling. Innovaties kunnen hierbij helpen. Zoals mobiele hekwerken. En waarschuwingsinstallaties voor naderende treinen voor baanwerkers. In ditzelfde kader starten we eind 2017 met de uitrol van de werkzone beveiliging. We kijken ook wat deze veranderingen opleveren in termen van besparingen op onderhoudskosten en hinder voor de gebruikers van het spoor.

We ontwikkelen een meerjarenplanning voor werkzaamheden en logistiek per lijn

Nog een belangrijk thema is de ontwikkeling van een meerjarenplanning voor werkzaamheden en logistiek per lijn. Momenteel zijn planprocessen van ProRail en de stakeholders niet overal even expliciet op elkaar afgestemd. Hierdoor optimaliseren we onze planprocessen niet overal integraal. Het ontbreekt vaak aan een meerjarig inzicht per logistieke lijn.

Een tweede werkpakket

Hiervoor is een tweede werkpakket gestart. Dit tweede werkpakket heeft als doel een methode te ontwikkelen voor het maken van een Integraal Meerjarenplan per logistieke lijn. Daarnaast moet duidelijk worden welke kwantitatieve en kwalitatieve voordelen deze methode heeft voor beschikbaarheid, werkzaamheden en financiële middelen (hinder voor gebruikers, betrouwbaarheid infrastructuur en beschikbare financiële middelen). We ontwikkelen verschillende scenario's waarmee we een (vorm van een) integraal meerjarenplan kunnen maken. Dit project voeren we samen met de relevante stakeholders uit. Het einde van het eerste kwartaal 2017 is een belangrijk moment waarop de staatssecretaris richting geeft op de relevante scenario's.

Uitwerking twee BOV-maatregelen

In 2016 startten we met de uitwerking van twee BOV-maatregelen die we zonder significante gevolgen voor andere partijen kunnen doorvoeren. Namelijk:

- het optimaliseren van Life Cycle Costs (LCC). Waarbij we het sturen op LCC centraal stellen bij de afwegingen die we maken in de besluitvorming over onderhoud en vervanging;
- het verder stimuleren van concurrentie en toetreding van nieuwe leveranciers op de markt voor spoormaterialen en ICT.

Eind 2016 heeft de staatssecretaris de Tweede Kamer geïnformeerd over de BOV-maatregelen. Afhankelijk van de uiteindelijke beslissing van IenM pakken we de verdere uitwerking in nauwe samenwerking met IenM op. Op het moment dat we dit beheerplan maken, is deze informatie nog niet beschikbaar.

3 Spoorgoederenvervoer in de lift

Onze verladers, terminals, operators, havenbedrijven en vervoerders zijn belangrijke partners. We vinden het belangrijk dat de trein voor hen een aantrekkelijk vervoersmiddel blijft. Daarom willen we onze concurrentiepositie ten opzichte van andere vervoersmiddelen in 2017 verbeteren. Dat doen we via twee programma's:

1 Het Operationeel Spoorconcept Goederen (OSCG)

Het OSCG is ons samenwerkingsprogramma met het Havenbedrijf Amsterdam (HbA) en het Havenbedrijf Rotterdam (HbR). Het OSCG geeft een concrete invulling aan de ambities van de Lange Termijn Spoor Agenda. In het OSCG ligt de focus op o.a. de verbetering van de feeder-operatie, de line-haul en de internationale aansluitingen.

2 Het programma Derde Spoor Duitsland

Dit programma startte in 2014, vanwege de bouw van het nieuwe spoor tussen Zevenaar/Emmerich en Oberhausen. Het doel van dit programma is om overlast in de omgeving van het nieuwe spoor zoveel mogelijk te voorkomen en verminderen. De activiteiten van het programma vindt u in bijlage B1.10.

Wie zijn betrokken bij het OSCG?

De opdrachtgever van het OSCG is de Spoorgoederentafel. Zij heeft haar taken gedelegeerd aan de Regiegroep OSCG. In de Regiegroep zitten DB Cargo, KNV, Hupac, HbA, HbR, EMO, Zeeland Seaport, ECT, IenM en ProRail. De Regiegroep zorgt voor de informatiedeling en een goede samenwerking tussen de partijen. De Regiegroep rapporteert aan de Spoorgoederentafel. Het OSCG kwam tot stand in overleg met onze verladers, terminals, operators, havenbedrijven en vervoerders. Met het Landelijk Coördinatieteam Goederen (LCG) sturen we de activiteiten aan en borgen we de resultaten. Al onze betrokken afdelingen zijn in het LCG vertegenwoordigd.



We verbeteren de landelijke concurrentiepositie van het spoorvervoer

Het OSCG is gericht op het verbeteren van de landelijke concurrentiepositie van het spoorvervoer. We hebben ervoor gekozen om hier in de eerste jaren invulling aan te geven met een samenwerkingsprogramma met focus op logistiek, infrastructuur, markt, en imago.

- We richten ons op het bundelen van lading en de verkorting van de verblijftijd in de havens.
- We signaleren knelpunten in de capaciteit van de hoofdspoorwegen en dragen hier oplossingen voor aan.
- We verbeteren het beheer van de spoorweginfrastructuur.
- We stimuleren vervoerders en operators, zodat ze optimaal kunnen ondernemen en nieuwe vervoersdiensten kunnen starten.
- We breiden van ons internationale netwerk van achterlandverbindingen uit.

In het najaar van 2016 zijn deze activiteiten geëvalueerd en herijkt. In 2017 pakken we de eerste acties uit deze herijking op.

Op welke activiteiten richten we ons in 2017?

We richten ons op de volgende thema's (aan een publieksversie van de uitwerking van onze aanpak wordt gewerkt):

1 Feeder & Interface

Dit thema gaat over de logistiek van treinbewegingen van emplacement naar de terminals (en andersom) binnen het havengebied. We willen deze logistiek verbeteren door het feeder-proces flexibeler te maken, te zorgen voor een kortere verblijftijd in de haven en hierdoor ook te zorgen voor lagere kosten. Het initiatief om deze doelen te bereiken ligt bij de havenbedrijven. Lopend over meerdere jaren ondersteunen wij de havenbedrijven met de volgende concrete activiteiten:

– Het verbeteren van de feeder

Dit willen we doen door logistieke concepten en besturingsconcepten te ontwikkelen. Zo stemmen we de spoorlogistiek af met het Havenbedrijf Rotterdam op de 'container exchange'-route. Hiermee bundelen we de lading en versnellen we het feeder-proces.

– Het verbeteren van de informatievoorziening tussen ketenpartners

Hierbij richten we ons specifiek op de 'last en first mile'-processen tussen emplacement en terminal. Ketenpartijen kunnen hun processen efficiënter inrichten als de informatie over verwachte aankomst- en vertrektijden en de processtatus beter en sneller verloopt. We willen een applicatie gebruiken, waarin de ketenpartners hun informatie delen.

– Het verbeteren van de processen op het emplacement Waalhaven

Dit is de 'Pilot Waalhaven'. Hierbij werken wij samen met goederenvervoerders en Rail Service Centre Waalhaven.

2 Line-haul Logistiek en maatregelenpakket derde spoor

Dit thema gaat over de treinenomloop tussen het vertrekemplacement naar bestemmingen in het achterland en andersom. ProRail neemt het initiatief binnen dit thema. Veel van de maatregelen vinden al plaats binnen het programma 'Derde Spoor Duitsland' en het programma 'Beter en Meer'. De volgende activiteiten zijn opgenomen in het OSCG:

– Het voorkomen van hinder tijdens de bouw van het Derde Spoor in Duitsland

We leiden de goederentreinen met zo weinig mogelijk hinder om via Venlo of Bad Bentheim. We zorgen dat vier paden per uur beschikbaar zijn. Dit biedt ruim voldoende capaciteit. Deze maatregelen zijn effectief: alle goederentreinen konden tot nu toe rijden. Daarom gaan we hier in 2017 mee door. We rapporteren de effecten op de hele treindienst. Zo kunnen we continu blijven verbeteren.

- **Het verbeteren van de doorstroom op grensstations**
We zetten de maatregelen gericht op verbeterde doorstroming op de grensstations worden in 2017 door, o.m. rangeren en opstellen worden gescheiden van de doorgaande hoofdstroom.
- **Het verbeteren van de prestaties op twee corridors**
Het gaat om de volgende corridors: de Brabantroute en de Betuweroute. De teams voeren deze plannen uit in 2017. De geleerde lessen van het Derde Spoor Duitsland nemen we mee bij de uitwerking van deze plannen. Ook bewaken we de kwaliteit door feedback loops, dagstarts, PI-monitoring en oorzaak analyses.
- **Met financiële prikkels prestatieverbeteringen behalen**
Prestatieregelingen kunnen bijdragen aan het realiseren van OSCG maatregelen. Met behulp van prestatieregelingen willen we met financiële prikkels prestatieverbeteringen bereiken. Dit doen we in samenwerking met vervoerders. We testen in 2017 de prestatieregelingen die in 2016 zijn uitgewerkt.
- **Het verbeteren van de internationale line-haul**
Dit doen we samen met IenM. Hiermee willen we beter aansluiten op de Nederlandse sporen op internationale corridors: Rail Freight Corridors Rhine Alpine, North Sea Mediterranean en North Sea Baltic. Afgelopen jaren intensiveerden we de bemensing in de Rail Freight Corridors al. Dit blijven we in 2017 doen. Ook stemmen we extra af met collega-infrabeheerders DB Netz en Infrabel. En vergroten we onze inzet in de werkgroepen 'interoperabiliteit' en 'harmonisatie van regelgeving'.

3 Veiligheid en Compliance

Het vervoeren van gevaarlijke stoffen gebeurt al op een zeer veilige manier. Wij zijn continu bezig om dit vervoer nog veiliger te maken. Het thema 'Veiligheid en Compliance' kent verschillende deelprojecten:

- **De herbouw van het ICT-systeem Wagen Lading Informatie Systeem (W-LIS)**
Dit meerjarenproject start in 2017 en leidt tot een betrouwbaarder W-LIS dan hiervoor. Ook integreren we het huidige Systeem Online Vervoer Gevaarlijke Stoffen (OVGS). Het is onze ambitie om een betrouwbaarheid van 100% te krijgen bij de registratie van alle goederenwagons in Nederland. Hierbij willen we geen onderscheid maken tussen gevaarlijke en niet-gevaarlijke stoffen en tussen vrije baan en emplacementen.
- **Het verder verbeteren van de werkprocessen en systemen**
We willen de prestaties in 2017 op het gewenste niveau te brengen voordat we beginnen met het herbouwen van W-LIS. De focus ligt hierbij op:
 - Zorgen voor een compleet beeld van alle wagons op emplacementen.
 - Zorgen dat we een 100% betrouwbaar overzicht bieden aan hulpdiensten bij calamiteiten.
 - Borgen dat hulpdiensten altijd de lading van wagons uit W-LIS kunnen halen. Hiermee verhogen we de betrouwbaarheid voor onze hulpdiensten en de veiligheid en de veiligheid van de burgers en medewerkers op het spoor. Incidenten kunnen dan sneller worden afgehandeld, waardoor het spoor ook sneller vrijkomt.
- **Het emplacementenproject**
De eerste fase de huidige regels voor geluid en externe veiligheid op emplacementen te laten herzien door IenM. Dit project is naar verwachting begin 2017 afgerond. Afhankelijk van de uitkomsten blijven wij in 2017 en daarna betrokken bij de inbedding van de uitkomsten op haar emplacementen.
- **Het invullen van de aanbeveling van de Onderzoeksraad voor Veiligheid (OvV)**
De OvV deed na het treinongeval in Tilburg aanbevelingen om treinen met gevaarlijke stoffen beter aan te sturen. In het eerste kwartaal van 2017 informeren wij de OvV over de invulling van deze aanbeveling.

– **Het uitvoeren van onze reguliere taken**

Deze taken staan in de Wet basisnet (rapporteren omvang van het vervoer en mutaties van infrawijzigingen).

4 *Ongehinderd spoorgoederenvervoer met zo min mogelijk overlast*

Het programma Derde Spoor Duitsland is gestart in 2014 en bevat een maatregelenpakket gericht op ongehinderd spoorgoederenvervoer met zo min mogelijk overlast voor de omgeving tijdens de bouw van het Derde Spoor tussen Zevenaar/Emmerich en -Oberhausen. In Bijlage B1.10 zijn de belangrijkste maatregelen van dit programma opgenomen.

– **Het uitvoeren van onze reguliere taken**

lenM heeft ons gevraagd een centrale rol te spelen in de informatievoorziening over gevaarlijke stoffen. Bijvoorbeeld:

- We rapporteren in 2017 elk kwartaal over de omvang van het vervoer van gevaarlijke stoffen.
- We monitoren in 2017 elk kwartaal de omleidingsroutes van het Derde Spoor Duitsland. We verwachten dus vaker analyses te maken bij overschrijdingen.
- We spelen een pro-actievere rol bij het signaleren en oplossen van afwijkende vervoersstromen.
- We nemen deel aan nieuwe overlegplatforms voor externe veiligheid langs het spoor. Deze worden opgericht in 2017.

4 Vernieuwing van stations en spoorinfrastructuur

We werken continu aan vernieuwing en uitbreiding van stations en de spoorinfrastructuur. Dat doen we om ruimte te maken voor meer reizigers en meer treinen.

Betere stations

De verbetering van stations gaat, in nauwe samenwerking met NS Stations, in 2017 onverminderd voort. Met de oplevering van Utrecht Centraal en Breda hebben we in 2016 de vernieuwing van een aantal grote stations afgerond. Als vervolg op die vernieuwing bereiden we de grootschalige verbouwing van de stations Groningen, Driebergen-Zeist en Ede-Wageningen voor. Daarnaast werken we aan een aantal nieuwe haltes en de aanpassing van bestaande stations, waaronder Schiphol Airport.

Hogere klanttevredenheid

De afgelopen jaren is de klanttevredenheid over de stations steeds verder gestegen. De verwachting is dat ook in 2017 de stijgende trend verder doorzet. Om de stijgende klanttevredenheid te kunnen vasthouden, willen we volgend jaar met onze stakeholders in gesprek over de 'stationsopgave' tot 2030: welke kwaliteit ambiëren we voor onze stations, zodat ze ook in de toekomst voldoen aan (veranderende) wensen van reizigers, vervoerders en andere gebruikers?

Wat gaan we doen op de stations?

In 2017 werkt ProRail in een aantal programma's aan verbeteringen op stations:

- We ronden de vernieuwing van outillage (banken, windschermen, wachtruimtes, et cetera) op de lijn Schiphol-Amsterdam-Almere-Lelystad af.
- We vergroten de toegankelijkheid van stations verder. Dit levert volgens planning ook in 2017 op een aantal stations geleidelijnen, liften en de juiste hoogte van de perrons op. Zie bijlage B1.7 voor concrete mijlpalen in 2017.
- We realiseren fase 4 van de uitrol van omroepinstallaties. We verbeteren de installaties om een juiste balans te krijgen tussen een goede spraakverstaanbaarheid op het station en minimale geluidsoverlast buiten het station. Met als doel meer reizigerstevredenheid.
- We verbeteren de duurzaamheid op de stations. Denk aan het plaatsen van ledverlichting en een betere scheiding van consumentenafval (zie ook de paragraaf 'Duurzaamheid op en om het spoor').

Vanuit het Programma Verbeteraanpak Stations pakken we met NS projecten op om de kwaliteit en het kostenniveau van de stations te verbeteren voor de reiziger, vervoerders en concessieverleners. Zie voor de concrete invulling hiervan Bijlage 1.4 onder het programma Beter en Meer.

Aandacht voor wachtruimtes, toiletten en fietsparkeren

In 2017 werken we verder aan:

- We veraangename wacht- en transferruimtes. Dit doen we om de beleving en sociale veiligheid van de reizigers te verbeteren. We denken hierbij aan zachte maatregelen, zoals geluid, geur en kunst. Maar ook aan harde maatregelen, zoals het weghalen van dode hoeken, ophangen van camera's en schilderbeurten.
- We upgraden de toiletten op stations met meer dan 5000 in- en uitstappers. In 2017 verbeteren we op ongeveer tien stations de niet-bemenste toiletten.
- We ontwikkelen innovatieve concepten van fietsparkeren. Zodat mensen hun fiets makkelijker kunnen parkeren en hierover meer tevreden zijn. Dit doen we samen met lokale en regionale overheden en NS Stations. Voorbeelden zijn de Visie Buitenmodel fiets en Marktconsultatie fietskelder Utrecht. Zie ook bijlage B1.8, programma Fietsparkeren, voor de realisatie van fietsenstallingen.

Meer aandacht voor transfer- en perronveiligheid

Het verbeteren van de transfer- en perronveiligheid krijgt prioriteit op de stationsagenda:

- Aanpakken van knelpunten in de transfercapaciteit op de stations Schiphol Airport (perron 1, spoor 1-2) en Amsterdam Zuid. Ook voor Utrecht Centraal (perron 3, spoor 5) wordt nog naar verdere optimalisatie van de transfercapaciteit gekeken. Op station Schiphol Airport zijn in 2016 de eerste concrete transfermaatregelen genomen (met doorloop naar 2017) en is er crowd control ingezet als “vangnet”. Een vergelijkbaar pakket aan maatregelen wordt gemaakt voor beide andere stations.
- Aanpakken van de transferveiligheid op vier kleinere stations, zoals Tilburg Universiteit. Daarnaast werken we aan een lange-termijnoplossing.
- Ontwikkelen van een model voor de beoordeling van de perronveiligheid in samenhang met de transfercapaciteit. IenM is bij dit onderzoek betrokken. Op basis van de conclusies van dit onderzoek wordt gezien of een vervolgtraject nodig is.

We verbeteren het assetmanagement

Ten slotte richten we ons in 2017 op het verbeteren van het assetmanagement op stations, waarin:

- we een goede informatiehuishouding inrichten, met onder andere life-cycle informatie over de verschillende objecten op het station. Hierbij sluiten we aan op het project ‘SpoorData’;
- we de contractering van het dagelijks beheer van de stations verzakelijken en transparanter maken;
- we de instandhouding van stations in steeds efficiëntere productielijnen organiseren. In 2017 sluiten we hiervoor raamcontracten af.

De verwachting is dat deze vorm van werken flexibeler is. En tegelijkertijd de kwaliteit van het station verhoogt.



Wat gaan we doen aan de spoorinfrastructuur?

In 2017 worden verschillende nieuwbouwprojecten opgeleverd of voorbereid. Opdrachten voor deze aanpassingen van de spoorinfrastructuur komen van IenM, van de concessieverlenende regionale overheden en van andere infrastructuurbeheerders.

Voorbeelden zijn:

- Het stroomlijnen en uitbreiden van de sporen in Assen en de eerste fase van het project Groningen Spoorzone.
- De voorbereiding van een samenhangend pakket maatregelen voor de sporendriehoek Zwolle-Leeuwarden-Groningen in het kader van het Spoorplan Noord-Nederland.
- Zwolle-Herfte (oplevering aanpassingen emplacement Zwolle) en Zwolle-Kampen (oplevering nieuw station Zwolle Stadshagen en elektrificatie) en Zwolle-Wierden (oplevering elektrificatie en snelheidsverhoging).
- Elektrificatie Maaslijn (Nijmegen-Venlo-Roermond) en Heerlen-Herzogenrath, inclusief nieuw dubbelspoor Heerlen-Landgraaf.
- Voorbereiding van maatregelen om de robuustheid te vergroten op regionale lijnen zoals Zevenaar-Wehl en Amersfoort-Ede-Wageningen.
- Voor de komende jaren staan grote spoorprojecten op het programma zoals Meteren-Vught en Amsterdam Centraal, onderdeel van het PHS-programma. Het jaar 2017 staat in het teken van de grote planuitwerkingen hiervoor.
- Daarnaast werken de spoorsector en het ministerie samen in het ERTMS-programma. Uitgangspunt is dat de uitvoering van de programma's PHS en ERTMS niet gelijktijdig zal plaatsvinden, maar juist volgtijdelijk. Waarbij eerst de PHS-maatregelen worden ingevoerd voordat een corridor wordt omgebouwd naar ERTMS. Reden hiervoor is dat gelijktijdige uitvoering grote uitvoeringsrisico's heeft voor beide programma's.
- In samenwerking met Rijkswaterstaat werken we aan de nieuwe Botlekbrug. De brug krijgt in 2017 spoor; de oplevering is begin 2018. Dit project is onderdeel van het RWS-project Maasvlakte-Vaanplein.
- In opdracht van het Havenbedrijf Rotterdam werkt ProRail aan de voorbereiding van een nieuw tracé van de Havenspoorlijn, het Theemswegtracé. Na oplevering (na 2017) kan de Calandbrug worden afgebroken. Daarmee is een groot obstakel in het vaarwegsysteem in de Rotterdamse havens opgeruimd.
- Een belangrijk project voor het Nederlandse spoorvervoer is de bouw van het Derde Spoor Duitsland bij Emmerich door DB-Netz.
- Programma's zoals ontsnippering (Meerjarenplan Ontsnippering, MJPO) lopen door in 2017.

Opstel terreinen

Het materieelpark van de reizigersvervoerders groeit de komende jaren met ongeveer 25%. Zonder maatregelen zou daardoor een tekort ontstaan aan opstelcapaciteit van bijna 1000 rijtuigen.

Plannen voor 600 rijtuigen

ProRail heeft plannen voor uitbreiding van de opstelcapaciteit voor ongeveer 600 rijtuigen, te realiseren in de periode tot en met 2026. Hierin werken we samen met NS. Deze plannen bevinden zich in verschillende fasen van voorbereiding:

- het plan voor 100 rijtuigen zit in projecten met een realisatiebesluit;
- het plan voor 500 rijtuigen zit in projecten zonder realisatiebesluit.

Het is nog onzeker of deze projecten tijdig zijn afgerond en de benodigde extra opstelcapaciteit tijdig beschikbaar is.

Overige 400 rijkswegen

De overige capaciteit van 400 rijkswegen moeten we vinden door:

- maatregelen gericht op betere planning en andere procesvoering;
 - maatregelen gericht op betere benutting van de emplacementen of kleine uitbreidingen.
- De financiering hiervan komt voor zover het infrastructuurmaatregelen zijn uit het budget van € 45 miljoen voor Herijking en lange-termijnstudie Opstellen. Deze maatregelen werken we in 2017 samen met de vervoerders verder uit.

Vervanging sporen, wissels en bovenleiding (bovenbouw)

Naast de nieuwbouwprojecten is er ook een groot volume aan vervangingswerkzaamheden van sporen, wissels en bovenleiding. Wij streven naar 50% meer vervangingswerkzaamheden aan de bovenbouw dan in de afgelopen jaren. Goed onderhoud is van cruciaal belang voor de veiligheid en kwaliteit van het spoor. Zeker gezien het intensieve gebruik van het spoor en de toename van het aantal treinen in 2017.

Niet langer uitstellen

In de afgelopen jaren was er sprake van uitgestelde vervanging in combinatie met levensduur verlengende maatregelen. De toename van 50% is nodig om ook de genoemde uitgestelde vervangingen uit te voeren. Onder het vervangingswerk in 2017 vallen verschillende stations-emplacementen (Gouda, Dordrecht, Eindhoven, Roosendaal) en de vernieuwing van de bovenleiding op een aantal trajecten.

Gecombineerd met nieuwbouw

De vernieuwing combineren we zoveel mogelijk met nieuwbouwprojecten. Om dit te kunnen realiseren, werken we met een meerjaren-productieplan met een gelijkmatige programmering van de werkzaamheden binnen de jaren.

Problemen op de Moerdijkbrug verhelpen

In 2017 besteedt ProRail specifiek aandacht aan het verhelpen van de problemen op de Moerdijkbrug. In het kort komt het er op neer dat een deel van de spoorlussen op de brug niet voldoet aan de kwaliteitseisen. Ook zijn er problemen met de spoorgeometrie. Wij werken samen met Strukton aan een duurzame oplossing. Hiertoe vinden in 2017 herstelwerkzaamheden plaats, zodat het treinverkeer geen overlast meer ondervindt. Bij de voorbereiding hiervan betrekken wij vervoerders, verladers en andere partijen.

Goede balans tussen omvang werkzaamheden en hinder

Wij stemmen de buitendienststellingen voor werkzaamheden aan het spoor zorgvuldig af met de vervoerders. Ook betrekken we andere stakeholders, zoals goederenterminals en Schiphol. Maar helaas kunnen we meer hinder door meer werkzaamheden niet voorkomen. De hinder voor reizigers en verladers door grote buitendienststellingen is in 2017 dan ook groter dan in de voorbije jaren. Dat komt mede door het genoemde hogere aantal vervangingswerkzaamheden.

Ervaren Extra Reizigers Minuten

Voor de komende jaren zoeken we naar een goede balans tussen de omvang van de werkzaamheden en de hinder voor de treindienst. In overleg met de reizigersvervoerders en consumentenorganisaties ontwikkelden wij het concept van de Ervaren Extra Reizigers Minuten (ERM) als maat voor het bepalen van de hinder van buitendienststellingen voor reizigers. Dit is de extra reistijd ten opzichte van de normale reistijd (bijvoorbeeld een langere bustijd en wachttijd) plus de extra ervaren tijd (het vervangend vervoer wordt als minder prettig ervaren,

hiervoor tellen we er een 'straf tijd' bij op). De hinder kan voor de reiziger, gemeten in Ervaren Extra Reizigers Minuten, in 2017 mogelijk 40% hoger zijn. In samenwerking met de goederenvervoerders willen we een vergelijkbare methodiek ontwikkelen.

'Hinderarm' werken

Daarnaast zetten wij stappen op weg naar het 'hinderarm ontwerpen' van werkzaamheden en buitendienststellingen. Daarbij plannen we de werkzaamheden zo dat de buitendienststellingen beter over de tijd verspreid zijn. En dat per buitendienststelling meer sporen beschikbaar blijven voor de treindienst. Het gaat om de goede balans tussen treinverkeer (minimale hinder) en werk (uitvoerbaarheid en kosten). Wij verwachten dat dit in 2018 tot de eerste resultaten zal leiden.

Werken aan het spoor betekent samenwerking met de omgeving

Werken aan het spoor in Nederland betekent altijd werken in een drukke omgeving waar veel activiteiten bij elkaar komen. Waar mensen wonen, werken en recreëren in de omgeving van het spoor. Veel partijen zijn bij deze activiteiten betrokken. Werken aan het spoor betekent dus dat afstemming nodig is met al deze partijen. Om er samen voor te zorgen dat de impact van de werkzaamheden op de omgeving zo beperkt mogelijk is.

Maatwerk

Bij elk spoorproject werken ProRail en betrokken partijen samen. Dit is altijd maatwerk. Ter illustratie nemen wij de spoorprojecten in en rond Amsterdam. De komende tien jaar voeren we verschillende projecten uit in en rond Amsterdam om het groeiende aantal reizigers te kunnen faciliteren. Zoals de spoorprojecten Amsterdam Centraal, OV SAAL en Zuidasdok. En daarnaast weg-, metro- en tramprojecten. Tijdens deze werkzaamheden moet de stad bereikbaar blijven.

Samenhang

In het kader van de grote spoorprojecten in de Noordvleugel namen wij het initiatief om de samenhang tussen de verschillende projecten in kaart te brengen. En om passende maatregelen te nemen om de risico's te beheersen. Daarnaast hebben wij ons samen met NS aangesloten bij het programma Bereikbaarheid Amsterdam. Dit programma is opgestart door de Gemeente Amsterdam en Rijkswaterstaat op.

Een selectie van projecten met impact op reizigers en/of omgeving, waar ProRail in 2017 aan werkt.

- Locaties
- Trajecten
- * Een selectie van projecten met impact op reizigers en/of omgeving



Trajecten

- A. Zwolle - Kampen, elektrificering en nieuw station Stadshagen
- B. Zwolle - Wierden, snelheidsverhoging
- C. Roodeschool - Eemshaven, bouw nieuwe stations, ontsluiting Eemshaven
- D. Zevenaar - Wehl, dubbelspoor
- E. Zwolle - Herfte, aanpassing emplacement, uitbreiding en vernieuwing sporen
- F. SAA
- G. Hoekse lijn, overdracht aan MRDH
- H. Gouda - Alphen, HOV, oplevering infra voor concessie Abellio
- I. Landgraaf - Herzogenrath, elektrificatie
- J. Maastricht - Heerlen - Aken, capaciteitsstudie
- K. Heerlen - Landgraaf-grens, spoorverdubbeling en seinverdichting
- L. Zeeuwse lijn, geluidsmaatregelen
- M. Heeze - Leende, geluidsschermen en raildempers
- N. Eindhoven - Venlo Grens, vernieuwing bovenbouw
- O. Nuth - Heerlen - Eygelshoven, aanleg buitenring Parkstad Limburg
- P. Sittard-Geleen, aanpassen overwegen
- Q. Meteren - Vught, PHS
- R. Maaslijn, elektrificatie
- S. A2-corridor en Brabantroute, aanleg ATB-Vv

Locaties

- 01. Assen, Spoorzone
- 02. Spoorzone Groningen, nieuw emplacement
- 03. Buitenpost, traverse
- 04. Dieren, traverse en verbouwing station
- 05. Leeuwarden, station en stationsomgeving
- 06. Schiphol, extra stijgpunt
- 07. Velsen, HOV
- 08. N23, spoorkruisingen Obdam, Westwoud
- 09. N244, spoorkruising Kwadijk
- 10. Zandvoort, ecoduct
- 11. Utrecht, DSSU/Groot Utrecht
- 12. Amsterdam Centraal, PHS
- 13. Bilthoven, onderdoorgang Leijenseweg
- 14. Beverwijk, BOR
- 15. Gouda, groot onderhoud
- 16. Kijfhoek, grootschalige vervanging
- 17. Leiden, onderdoorgang Kanaalweg
- 18. Stations Alexander/Blaak, groot onderhoud
- 19. Station Bleizo, bouw
- 20. Botlekbrug, afbouwen spoor op wegbrug
- 21. Suurhofbrug, groot onderhoud
- 22. Zevenaar, werkzaamheden voor Derde Spoor Duitsland
- 23. Maastricht Beatrixhaven, aanpassen overwegen
- 24. Goes, Spoordossier
- 25. Boxtel, maatregelen overweg Tongersestraat
- 26. Oisterwijk, geluidsschermen en raildempers, nieuwbouw terrein KVL
- 27. Helmond, geluidsschermen en raildempers
- 28. Moerdijkbrug, herstelwerkzaamheden

Kijk voor meer informatie op www.prorail.nl/vernieuwt en www.prorail.nl/projecten

Op deze websites vindt u specifieke en actuele informatie over bouwprojecten en werkzaamheden die we uitvoeren in opdracht van derden. Verder vindt u er een overzicht van locaties en trajecten waar de komende drie maanden de treindienst twee dagen of langer hinder ondervindt.

5 Financiën in 2017

In dit beheerplan leest u welke activiteiten wij voor 2017 plannen. Deze plannen passen binnen de beschikbare middelen op de begroting 2017 van lenM en de gebruiksvergoeding die wij van de vervoerders ontvangen. In dit hoofdstuk leest u hierover meer. Voor meer inzicht in de aansluiting op de begroting van lenM verwijzen wij u graag naar bijlage 5.

Over het budget voor onderhoud van het spoor

In hoofdstuk 2 kunt u lezen dat we mogelijke toekomstige verschillen bestaan tussen het beschikbare en benodigde budget² tot en met 2028. Om dit verschil op te lossen, werken wij maatregelen uit die moeten leiden tot toekomstbestendig en efficiënt onderhoud. Met deze maatregelen lossen wij het tekort van € 475 miljoen inclusief btw in de periode 2018-2028 op.

Welke maatregelen nemen we?

Samen met lenM gingen wij in de tweede helft van 2016 met verschillende stakeholders in gesprek over de mogelijke maatregelen. De uitkomst hiervan is de basis voor besluitvorming door het ministerie eind 2016: welke maatregelen zetten we in? Twee maatregelen³ (zie hoofdstuk 2) hebben wij vanaf 2016 al in gang gezet. Eind 2016 besloot lenM welke andere maatregelen wij uitvoeren. De financiële effecten van deze maatregelen verwerken we in de meerjarenreeksen van volgende subsidieaanvragen.

We verbeteren de financiële beheersing verder

In 2015 waren wij in het nieuws vanwege onze financiële beheersing. In 2015 startten we met een veranderaanpak gericht op zowel processen als op cultuur en gedrag. Onderdeel van de aanpak is ook het terugdringen van onderbesteding. De gerealiseerde verbeteringen (bijvoorbeeld in financiële projectbeheersing en bij de administratie) bevestigen dat we op de goede weg zijn. Dit geeft energie om de verbeteringen in 2017 door te zetten.

Hoe doen we dat?

In 2017 ligt de focus op het vergroten van de financiële voorspelbaarheid en het verder professionaliseren van de financiële organisatie. Dit doen we op basis van vijf pijlers:

– **We verhogen de kwaliteit van onze Finance-organisatie.**

In 2016 is een herontwerp gemaakt van de Finance-organisatie vanuit een logische indeling van processen en taken. Dit ontwerp is eind 2016 goedgekeurd, waarna de implementatie is gestart. Deze loopt tot en met medio 2017. Dit moet leiden tot een hogere effectiviteit en kwaliteit van de mensen, processen, systemen en procedures. En tot het beter in-control zijn.

– **We verbeteren de prognoses voor de verwachte uitgaven aan Beheer, Onderhoud en Vervangingen.**

Dit noemen we de BOV-reeksen. Insteek hierbij is het aanscherpen van de prognosesystematiek. Zodat we voorspelbaarder worden in wat we gaan realiseren en uitgeven. De focus ligt hierbij op een betere toets op de maakbaarheid van de benodigde productie in onze subsidieaanvraag en de vertaling hiervan in geld. Hiermee kunnen we de over- en onderbesteding verder terugdringen binnen een acceptabele bandbreedte. Dit loopt door in 2017. Verder realiseren we betere prognoses door invulling te geven aan de aanbeveling in het PWC-rapport om de verwerking van inspectieresultaten in de assetdatabase te verbeteren. Om zo te komen tot betere broninformatie. Hiervoor namen we in 2016 een

² Implementatie Life Cycle Cost en verlagen toetredingsdrempels voor nieuwe leveranciers.

³ Prestatie-indicator: maatstaf voor een bindende prestatie met een bodemwaarde en streefwaarde.

eerste versie van een inspectietool in gebruik. In 2017 ontwikkelen we de tool verder en nemen we deze in gebruik. Doel is het verbeteren van de rapportages over inspecties (inclusief de stationsinspecties), de inbedding van nieuwe normen, et cetera.

– **We verbeteren onze financiële projectbeheersing.**

Dit doen we onder andere door:

- projecten in de administratie anders in te richten;
- de rol van de projectcontroller aan te scherpen;
- de aanbevelingen uit de evaluatie van Twijnstra Gudde in te voeren over besluitvorming, informatie-uitwisseling en projectbeheersing bij de projecten OV-SAAL en Doorstroomstation Utrecht (DSSU).

– **We verbeteren de administratieve vastlegging.**

Doel is het doorvoeren van verbeteringen voor een effectief ‘internal control framework’. Waarbij administratieve handelingen logisch geclusterd zijn. Door deze verbeteringen kan de accountant steunen op interne procedures. Hij kan zo de gegevensgerichte werkzaamheden zo veel mogelijk terugdringen.

– **We leggen meer focus op rechtmatigheid van de subsidiebesteding.**

Dit aandachtspunt is gericht op het compliant maken en houden van onze bestellingen en contracten. Speciale aandacht geven we aan aanbestedingsprocedures van onderhoud, projecten en materialen. We streven ernaar om zo snel mogelijk, maar uiterlijk eind 2018, volledig compliant zijn. In een open en transparant klimaat.



De volgende tabel is een weergave van de budget exploitatie van 2016 en 2017. We hebben de verwachte omzet en kosten voor u onder elkaar gezet. Dit sluit aan bij de cijfers van de rijksbegroting (zie bijlage 5).

Budget Exploitatie exclusief BTW (x mln euro)	2016	2017
Exploitatiebijdrage Rijksoverheid	781	808
Amortisatie investeringsbijdragen	-	-
Gebruiksvergoeding	339	330
Bijdragen	1.119	1.139
Opbrengst uren eigen productie	80	78
Overige bedrijfsopbrengsten	30	40
Diverse bedrijfsopbrengsten	110	117
BEDRIJFSOPBRENGSTEN	1.230	1.256
Grootschalig onderhoud	129	120
Kleinschalig onderhoud	286	310
Onderhoud transfer	76	78
Beheer en calamiteiten	174	183
Verkenning en innovatie	13	15
Uitbesteed werk	678	706
Lonen en overige bedrijfslasten	409	408
Afschrijvingskosten	129	129
Financiële baten en lasten	14	14
BEDRIJFSLASTEN PRORAIL	1.230	1.256
BEDRIJFSRESULTAAT	0	0

Budget Investerings exclusief BTW (x mln euro)	2016	2017
Bovenbouwvernieuwingsprojecten	86	140
Overige vervangingsprojecten	170	214
Vervangingsinvesteringen	255	354
Uitbreidingsprojecten (MIRT)	652	464
Geoormerkte programma's	-	-
Ministerie IenM	907	818
Projecten provincies en gemeenten	285	240
Projecten FENS	2	-
Derden	287	240
BRUTO INVESTERINGEN	1.194	1.058

Twee belangrijk trajecten over de Gebruiksvergoeding

In 2017 lopen twee belangrijke trajecten over de Gebruiksvergoeding:

- 1 Het aanpassen van de methodiek voor vaststelling van de Vergoeding Minimum Toegangspakket (VMT): hiervoor zijn wij verantwoordelijk.
- 2 Een Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) voor de toepassing van mark-ups en prijsprikkels: deze ontwikkelt lenM.

1 Vergoeding Minimum Toegangspakket (VMT): methode van toerekening

- In 2016 werkten wij aan de aanpassing van de methodiek voor de Vergoeding Minimum Toegangspakket (VMT). Het doel was om deze in lijn te brengen met de Europese uitvoeringsverordening 2015/909. Bij het opstellen van deze methodiek zijn de vervoerders betrokken. Ook hebben zij hun reactie hierop kunnen geven. Zoals de wensen voor differentiatie van de gebruiksvergoeding. Hiervoor hielden we in de tweede helft van 2016 een aantal bijeenkomsten met vervoerders.
- De nieuwe methodiek leggen we uiterlijk 31 maart 2017 ter goedkeuring voor aan de Autoriteit Consument & Markt (ACM). ACM toetst dan of de methodiek voldoet aan de wet- en regelgeving. Ook vraagt zij advies aan de belanghebbenden over haar voorgenomen besluit (ontwerpbesluit). Samen met ACM ronden we deze procedure uiterlijk september 2017 af. We kunnen de methodiek pas gebruiken nadat het besluit van de ACM in rechte onaantastbaar is geworden. Dit betekent dat we op zijn vroegst voor 2019 tarieven kunnen vaststellen op basis van de nieuwe methodiek. Tot die tijd stellen we de tarieven vast op basis van de gebruiksvergoedingssystematiek die nu geldt.

2 AMvB mark-ups en prijsprikkels: vanaf 2019

lenM stelt een Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) op voor het gebruiken van mark-ups en prijsprikkels (heffingen en kortingen op de gebruiksvergoeding). Deze AMvB wordt in het najaar van 2016 geconsulteerd bij de stakeholders. Het doel is dat deze AMvB op 1 juli 2017 in werking treedt. Mark-ups en prijsprikkels kunnen op zijn vroegst vanaf 2019 worden toegepast. Dat heeft te maken met de netverklaring. Eind 2017 wordt de netverklaring 2019 gepubliceerd. Dat is de eerste mogelijkheid om deze mark-ups en prijsprikkels op te nemen.

6 Transparant over prestaties

Zichtbaar maken wat we doen. Waarom en met welk resultaat. Daarover zijn we graag transparant. In dit hoofdstuk leest u hoe wij dit doen.

We houden een online prestatiedashboard bij

Vanuit ons streven naar transparantie presenteren we sinds 2015 onze prestaties online op prestaties.prorail.nl. Onze stakeholders kunnen hier de informatie over onze prestaties tot en met de voorgaande dag op het dashboard raadplegen. In 2016 hebben we het online dashboard verder uitgebreid met nieuwe prestatie-indicatoren⁴ en informatie-indicatoren⁵.

Prestatie-indicatoren 2017

2016 stond in het teken van het (door)ontwikkelen van onze prestatie-indicatoren voor het beheerplan 2017. In de scope zaten de indicatoren voor reizigerspunctualiteit HRN (hoofdrailnet), HSL, klantoordeel reizigers- en goederenvervoerders en klanthinder door infrastructuur. In samenwerking met NS en IenM en in samenspraak met consumentenorganisaties bekeken wij de mogelijkheden om indicatoren te verbeteren. Dit om zo dicht mogelijk bij de beleving van de reizigers aan te sluiten. Tevens wordt voor de verschillende indicatoren binnen reizigerspunctualiteit voor zowel HRN als HSL dezelfde logica toegepast.

In overleg met vervoerders

Deze prestaties worden mede bepaald door keuzes die vervoerders maken. Om die reden hebben we deze met hen afgestemd. De definities, bodem- en streefwaarden van de nieuwe of gewijzigde prestatie-indicatoren, zijn door IenM geconsulteerd bij stakeholders en in de zomer van 2016 geauditeerd door Baker Tilly Berk/AEF. Het merendeel van de aanbevelingen is opgepakt en waar mogelijk doorgevoerd in dit beheerplan.

Van prestatie-indicator naar informatie-indicator

Verder zijn twee indicatoren op het dashboard verschoven van prestatie- naar informatie-indicator, te weten Functiehersteltijd en Beïnvloedbare TAO's. De reden hiervoor is dat deze indicatoren geen directe relatie hebben met de beleving van onze klanten. De informatie-indicatoren vindt u in bijlage 4.

Een nieuwe indicator voor goederenvervoer

Als (voorlopig) laatste stap in de ontwikkeling van het prestatie-dashboard starten we vanaf eind 2016 samen met IenM, goederenvervoerders en sectorpartijen aan de ontwikkeling van een nieuwe indicator voor goederenvervoer. Deze moet de huidige indicator vervangen. En beter aansluiten op de sturing binnen de goederensector en op dat wat goederenvervoerders belangrijk vinden.

⁴ Informatie-indicator: maatstaf voor een niet-bindende afspraak waarover ProRail rapporteert.

⁵ Met uitzondering van omgevingswerken die voortkomen uit het "Nee, tenzij-principe" van de Derde Kadernota Railveiligheid.

De weg naar betere prestaties

Dit resulteert in het volgende groeipad voor de prestatie-indicatoren:

Prestatie-indicator	Bodemwaarde	Streefwaarde		
		2017	2018	2019
Klantoordeel reizigersvervoerders	6	6,8	6,9	7,0
Klantoordeel goederenvervoerders	6	6	6,5	7
Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN (gezamenlijk met NS)	89,2%	90,5%	90,5%	91,3%
Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN (gezamenlijk met NS)	96,7%	97,0%	97,0%	97,3%
Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL (gezamenlijk met NS)	82,5%	82,5%	82,5%	84,3%
Punctualiteit 3 minuten reizigersverkeer totaal	87,0%	88,5%	89,0%	90,0%
Punctualiteit 3 minuten regionale series	92,4%	92,9%	93,2%	93,4%
Punctualiteit 3 minuten goederenverkeer	80,0%	76,0%	PM -> wordt vervangen door nieuwe indicator vanaf 2018	
Geleverde treinpaden	97,5%	97,8%	98,0%	98,2%
Klanthinder als gevolg van storingen infra	610	587	575	546

Hieronder leest u per prestatie-indicator hoe we deze beoogde verbeteringen tot en met 2019 willen waarmaken. De definities en meetmethoden vindt u in bijlage 6.

Prestatie-indicator: Klantoordeel goederenvervoerders en reizigersvervoerders

Wij hebben de onderzoeksmethodiek voor het klantoordeel herzien. Dat heeft drie redenen: een audit in 2014 op de huidige methodiek, wijziging in regelgeving rond gebruiksvergoeding (die wij niet kunnen beïnvloeden) en gesprekken met vervoerders. Hierbij keken we vooral naar waar wij invloed op hebben. En we stelden een weging van vervoerders voor om meer recht te doen aan de marktaandelen van vervoerders.

De nieuwe methodiek is, zoals eerder aangegeven, in 2016 ge-audit door Baker Tilly Berk/AEF. Elk jaar spreken we speerpunten af met individuele vervoerders die we omzetten in acties. Het realiseren van deze acties is bepalend voor het oordeel van de individuele vervoerders. Wij sturen op het nakomen van afspraken.

In overleg met lenM zijn twee aanbevelingen uit de uitgevoerde audit niet of gedeeltelijk overgenomen. Uit de consultatie kwam namelijk een negatief advies van gerechtigden op de voorgestelde wijzigingen. Namelijk:

- Wijzigen van de weging marktaandeel bij de PI 'klantoordeel goederenvervoerders'
Gerechtigden herkenden zich niet in de voorgestelde methode van weging van marktaandelen.
- Aanscherpen van de streefwaarde 2019 voor PI 'klantoordeel reizigersvervoerders'
De aanbeveling om de streefwaarde aan te passen is gedeeltelijk opgevolgd door deze op halve punten af te ronden (range 6,75 – 7,25). De streefwaarde verandert hierdoor van een 7 naar een 7,0. Terwijl de ambitie behouden blijft.
Op de voorgestelde wijzigingen op deze prestatie-indicatoren ontving lenM tegengestelde adviezen. Op basis daarvan hebben lenM en ProRail besloten om vast te houden aan de initiële methode van weging. Onze inspanningen blijven gericht op het verbeteren van de klanttevredenheid.

Prestatie-indicator: Reizigerspunctualiteit op het hoofdrailnet

Reizigersbeleving is belangrijk. Dan helpt het als je prestatie-indicatoren hanteert die aansluiten bij die reizigersbeleving. Geen onduidelijkheid meer over in- of exclusief uitval of in- of exclusief aansluitingen: reizigerspunctualiteit bevat zowel treinpunctualiteit als behaalde aansluitingen en uitval. Ook geen onduidelijkheid meer over verantwoordelijkheid: ProRail en NS hanteren dezelfde indicatoren en zijn samen verantwoordelijk. De check-in/check-out data biedt ons de mogelijkheid voor een objectievere meetmethode en reisgegevens over het hele hoofdrailnet.

Minder dan vijf minuten vertraging

De indicator Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 5 minuten vertraging is verlopen. Dat wil zeggen dat de reiziger bij aankomst op zijn uitcheckstation minder dan vijf minuten vertraging had ten opzichte van de reis die de reiziger vanaf het moment van inchecken volgens de reisplanner had kunnen maken.

Minder dan vijftien minuten vertraging

De indicator Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 15 minuten vertraging is verlopen. Dat wil zeggen dat de reiziger bij aankomst op zijn uitcheckstation minder dan vijftien minuten vertraging had ten opzichte van de reis die de reiziger vanaf het moment van inchecken volgens de reisplanner had kunnen maken. Met deze indicator sturen ProRail en NS op het voorkomen van de negatieve uitschieters op het hele hoofdrailnet.

Overleggen met vervoerder

Om de streefwaarde in 2019 te realiseren stuurt ProRail samen met NS op het verbeteren van de samenwerking in de keten. In 2016 hebben we in het kader van BBT ieders rol in de keten opnieuw beschreven. Met als doel rolvast te kunnen handelen bij verstoringen. Ook gaan we in 2017 verder met het professionaliseren van de operationele overleggen met vervoerders. Dit betekent:

- *Dagstarts op alle verkeersleidingsposten:*
Met NS. We evalueren iedere dag de prestaties van de vorige dag.
- *Wekelijks directeuren overleg operatie (DOO):*
Met NS. Deze overleggen richten zich op tactische sturing en het voorbereiden van een uitvoerbaar plan. Thema's zijn bijvoorbeeld seizoenvoorbereiding, het bespreken van grote incidenten, het behandelen van escalaties RKO en vooruitkijken naar grote evenementen die op ons afkomen. Inclusief mogelijke aanpak.
- *Tweewekelijks regionaal keten overleg (RKO):*
Met NS-ketenpartners. Het doel is het bevorderen van een uitvoering volgens plan. Aan de hand van prestatiedashboards bespreken we verbeterpunten en formuleren we acties.

We houden de huidige prestatie stabiel

Insteek voor 2017 en 2018 is het stabiel houden van de huidige prestatie. Dit lijkt niet ambitieus, maar is wel degelijk een uitdaging. Gezien de hoeveelheid werkzaamheden die de komende jaren gepland staan. Zoals de omleidingen over de Brabantroute door de aanleg van Derde Spoor Duitsland. Maar ook de uitbreiding van de vervoercapaciteit (waarbij in andere en langere samenstellingen gereden gaat worden) en nieuw vervoersaanbod (zoals Eurostar, IC Brussel). Verder kan de frequentie-verhoging op de A2-corridor vanaf dienstregeling 2018 impact hebben op de prestaties. Om de effecten hiervan zoveel mogelijk te voorkomen is het voornemen om in 2017 een praktijkproef te doen op de frequentieverhoging. Ook voeren we een groot aantal simulaties uit ter voorbereiding op de dienstregeling 2018.

Prestatie-indicator: Reizigerspunctualiteit HSL

De staatssecretaris heeft in 2016 de toezegging gedaan aan de Tweede Kamer om per 2017 een extra prestatie-indicator te introduceren over treinsluit op de HSL, naast de doorontwikkeling van punctualiteit 5 minuten HSL.

De indicator Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 5 minuten vertraging is verlopen. Deze indicator betreft een deelverzameling van de algemene indicator Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN. In scope zijn de reizigers met één van de onderstaande reisrelaties (beide richtingen):

- I Amsterdam Centraal-Rotterdam Centraal
- II Amsterdam Centraal-Breda
- III Amsterdam Zuid-Rotterdam Centraal
- IV Schiphol Airport-Rotterdam Centraal
- V Schiphol Airport-Breda
- VI Rotterdam Centraal-Breda

Waarom kozen wij samen met IenM en NS voor de extra indicator reizigerspunctualiteit HSL op 15 minuten?

- Dit is een gezamenlijke indicator voor NS en ProRail waarmee we voorkomen dat we in (publieke) discussies terecht komen over de veroorzaker.
- Deze indicator sluit aan bij de andere nieuwe indicatoren binnen het prestatiegebied betrouwbaarheid (HRN en HSL).
- Uitval heeft een groot aandeel in deze indicator (ongeveer 60%).
- Deze indicator heeft – volgens wens van de Tweede Kamer – nagenoeg volledig betrekking op de IC-Direct (de Thalys heeft geen invloed).

Eerst nog als informatie-indicator

Het is nog niet mogelijk om voor de indicator reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL een bodem- en/of streefwaarde te bepalen. Dat komt door een aantal veranderingen waarvan we de impact op de indicator nog niet kunnen inschatten. Zoals meer treinen over het zuidelijk deel van de HSL, de IC Brussel die gebruik gaat maken van paden van de IC-Direct, wijzigingen in ERTMS, et cetera. Om deze reden volgen we deze prestatie voorlopig als informatie-indicator.

Voor verbeteringen in de betrouwbaarheid van de treindienst IC direct: zie hoofdstuk 1 en bijlage B1.11 (Programmaformat: Verbeterprogramma Performance IC direct).

Prestatie-indicator: Klanthinder, functiehersteltijd en beïnvloedbare TAO's

ProRail heeft onder andere samen met de consumentenorganisaties in het Locov in 2015 de prestatie-indicator Klanthinder als gevolg van storingen infrastructuur ontwikkeld. Deze Indicator geeft inzicht in het aantal storingen met grote impact op de treindienst. Hierbij wordt de verbinding gelegd tussen de storing en de hinder die de reiziger/verlader ondervindt. De prestatie-indicator geeft zodoende een nauwkeuriger inzicht in de daadwerkelijke hinder als gevolg van een TAO. Bij ons streven naar minder, maar meer relevante indicatoren is in overleg met het ministerie besloten om functiehersteltijd en beïnvloedbare TAO's niet meer op te nemen als prestatie-indicator, enkel als informatie-indicator.

We zijn ambitieus

Wij zetten voor de komende jaren een ambitieuze doelstelling neer (zoals ook bevestigd in de audit door BTB/AEF). Onze ambitie is namelijk om de beschikbaarheid van het spoor te verbeteren door het aantal hinderrijke storingen (in de hindercategorieën 1 en 2) elk jaar te verlagen met 2,5% per jaar. De streefwaarde in 2019 is gebaseerd op deze afname. Dit realiseren we met een groot aantal initiatieven waaronder het programma Beter en Meer, het reductieprogramma TAO's (met een focus op reductie van storingen door derden), het programma PGO en Meldkamer Spoor (zie verder hoofdstuk 1 en 2).

Daarnaast zijn er technische verbeteringen, onder meer LED-seinen en een nieuw type lassen. En er is een apart project voor het verminderen van de beïnvloedbare storingen door processen. De initiatieven richten zich op zowel een afname van het aantal storingen als een daling van de vertraging per storing.

Prestatie-indicator: Punctualiteit regionale series

Met de regionale vervoerders zetten we de succesvolle samenwerking voort. In de operationele overleggen met regionale vervoerders, sturen we op een hoge punctualiteit, het reduceren van (de impact van) verstoringen en een lage treinuitval (het blijven rijden van treinen). Sinds 2016 zijn 'dagstarts' actief op alle Verkeersleidingposten. Hierbij werken we samen met operationele medewerkers van beide partijen aan het continue verbeteren van onze prestaties. Deze lijn zetten we voort in 2017.

Opstartteams

Daarnaast richten we opstartteams op wanneer er een nieuwe concessiehouder voor een lijn of bedieningsgebied is. Zodat we goed voorbereid zijn als de concessiehouder voor het eerst 'live' gaat. En om een daling van klanttevredenheid te voorkomen. In Maastricht neemt de regionale vervoerder zitting op de Verkeersleidingpost. Om zo de be- en bijsturing van de treindienst samen uit te voeren en de communicatie te verbeteren. En om daarmee de bijsturing bij vertragingen en verstoringen te versnellen.

Prestatie-indicator: Punctualiteit reizigersverkeer totaal

Zoals u hiervoor kunt lezen, sturen we vanaf 2017 samen met NS op reizigerspunctualiteit en samen met regionale vervoerders op treinpunctualiteit. De acties die u hiervoor leest, dragen ook bij aan de realisatie van treinpunctualiteit reizigersverkeer totaal.

Prestatie-indicator: Punctualiteit Goederenverkeer

De huidige prestatie-indicator voor het goederenvervoer meet het percentage goederentreinen waarbij de vertraging ten opzichte van het laatst gewijzigde plan op het eindpunt van de route minus de vertraging op het startpunt van de route minder dan drie minuten is. Deze indicator zegt dus iets over de doorstroming op het net tussen twee gedefinieerde punten. Als de vertrekvertraging negatief is (trein rijdt te vroeg), wordt deze op nul gezet.

Wat is de impact?

De bodem- en streefwaarden van deze PI zijn al in 2014 in het kader van de nieuwe concessie vastgesteld. De impact van een aantal factoren was toen niet bekend. We hebben een inschatting gemaakt van de impact van het de werkzaamheden van het Derde Spoor Duitsland op basis van toen beperkt beschikbare inzichten. Ook de impact van werkzaamheden rond Breda en DSSU bleek groter dan op het moment dat de waardes bij de prestatie-indicator werden vastgesteld.

Ter illustratie, de volgende zaken hadden in 2016 erg veel invloed op de goederenpunctualiteit:

- in 8 van de 12 maanden leidden de werkzaamheden voor het 3e spoor Emmerich-Oberhausen tot een aangepaste dienstregeling waarin treinen moeten omrijden via Brabanthoute;
- de werkzaamheden in Breda leidden een half jaar tot een aangepaste dienstregeling;
- DSSU heeft ertoe geleid dat in 8 van de 12 maanden de goederentreinen niet de gewenste route konden rijden.

Capaciteit boven punctualiteit

Bij het maken van de planning proberen we in de spoorsector zoveel mogelijk het aantal treinen dat de vervoerders wensen, te laten rijden. Zelfs tijdens werkzaamheden. Dit kan conflicteren met de eerder afgesproken gewenste uitvoeringskwaliteit. In het Operationeel Overleg, dat wij hebben met goederenvervoerders, is aangegeven dat vanuit het gezichtspunt van de vervoerders het kunnen rijden van de treinen belangrijker is dan de kwaliteit van het pad. Capaciteit prioriteren zij boven punctualiteit (op 3 minuten). Om deze redenen is een proces opgestart waarin wij samen met IenM en vervoerders een nieuwe indicator definiëren voor het goederenverkeer. Een indicator die beter aansluit op de prioriteiten van de vervoerders en de sturing in de praktijk. Deze indicator moet per 2018 operationeel zijn.

We blijven wél de punctualiteit verbeteren

Uiteraard sturen wij tot die tijd samen met vervoerders wel op het verbeteren van de huidige punctualiteit. Bijvoorbeeld via de sturing in corridorsteams. En het anders plannen van treinen op de Brabanthoute (zoveel mogelijk benutten van de meest optimale paden in de dienstregeling voor goederentreinen). Daarnaast zetten wij extra treindienstleiders in om het goederenproces in Venlo te kunnen beheersen. Tot slot hebben wij ook verkeersleiders in Duisburg gestationeerd. Om ook vanuit die locatie invloed te pakken op de bijsturing van goederentreinen richting Nederland. Dit alles om de doorstroming en punctualiteit te bevorderen.

Ook voor 2017 lijkt de bodemwaarde van 80% niet haalbaar te zijn (de prognose voor realisatie in 2016 is 74%). Een aantal factoren blijven in 2017 van impact op de score op de PI:

- de prioritering van vervoerders van capaciteit en flexibiliteit boven punctualiteit op 3 minuten. Er blijven op de Brabanthoute vier paden per uur beschikbaar in de dienstregeling zonder non-commerciële stops. De uitvoeringskwaliteit van deze paden lijkt niet altijd goed te zijn. Mogelijk is de impact hiervan op de PI-score nog groter dan in 2016;
- de Tijdelijke SnelheidsBeperking bij de Moerdijkbrug blijft van kracht.

Waarom gaat het beter in 2017?

Een aantal factoren maakt echter dat het in 2017 naar verwachting beter zal gaan dan in 2016:

- in 2017 zijn er minder omleidingen door Derde Spoor Duitsland; verwachting is gedurende zes weken (in 2016 was dit ongeveer zes maanden);
- we sturen vanaf de start van het jaar op het zoveel mogelijk benutten van de meest optimale paden voor goederentreinen in de dienstregeling;
- we onderzoeken de mogelijkheden tot het in de dienstregeling verwerken van Tijdelijke SnelheidsBeperkingen (TSB's) die langer dan drie maanden duren (en daarmee geen impact meer hebben op de PI-score);
- in 2017 komt een buitendienststelling voor reparaties aan de Moerdijkbrug.

Wij achten een waarde van 75% tot 77% haalbaar. De streefwaarde 2017 bepalen we om deze redenen op 76%.

Prestatie-indicator: Geleverde treinpaden

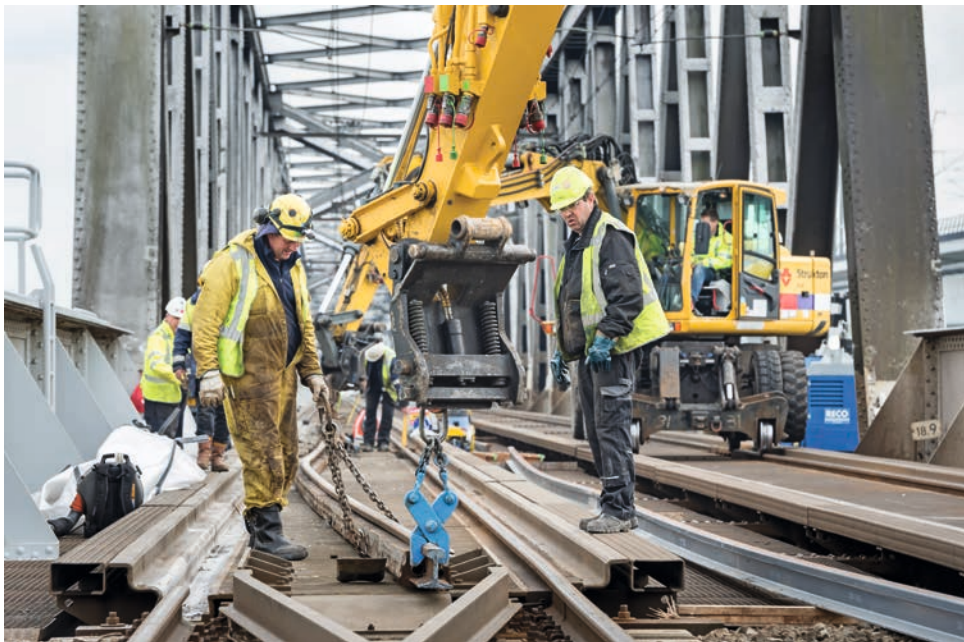
Met de introductie van het CMBO zal de snelheid en kwaliteit van de besluitvorming in de bijsturing verbeteren. Dit zal primair leiden tot sneller en juister geïnformeerde reizigers en verladers (betere reisinformatie). De nieuwe vooraf gedefinieerde maatregelen versterken dit effect. We verwachten hiervan minder uitval van treinen (het percentage geleverde treinpaden stijgt daarmee) en dus ook minder klanthinder. Het effect hiervan op de PI's in 2017 is nog moeilijk te voorspellen. Dit hangt mede af van de start en doorontwikkeling van het CMBO.

Goed om te weten voor 2018*Structurele effecten van de 12/4-variant van de Intercity Brussel*

We verwachten in 2018 structurele effecten van de 12/4-variant van de Intercity Brussel op de betrouwbaarheid van de HSL-diensten. Dit betekent een grotere opgave voor ProRail en NS om de betrouwbaarheid van (treindiensten op) de HSL te verbeteren. Om hiermee om te kunnen gaan hebben we samen met NS en lenM afspraken gemaakt welke in de komende periode verder worden uitgewerkt en uiteindelijk een plek krijgen in zowel het vervoer- als beheerplan 2018.

Frequentieverhoging A2

De frequentieverhoging op de A2-corridor in 2018 kan ook van invloed zijn op de waarde van onze PI's in 2018. Om hiermee om te kunnen gaan hebben wij met NS en lenM afspraken gemaakt welke in de komende periode verder worden uitgewerkt en in de beleidsprioriteiten-brieven 2018 voor zowel het vervoer- als beheerplan een plek krijgen.



7 Randvoorwaarden voor betere prestaties

Wij zijn verantwoordelijk voor het spoorwegnet van Nederland. Daarmee hebben we een belangrijke rol in de Nederlandse samenleving. Samen met vervoerders zetten wij ons dan ook 24/7 in om reizigers en goederen veilig en op tijd op hun bestemming te laten komen. Dat doen we met aandacht voor het milieu en de samenleving. Waarbij innovaties een belangrijke rol spelen. De samenleving bestaat voor ons niet alleen uit reizigers en verladers, maar ook uit decentrale overheden, spoorpartners (zoals aannemers en leveranciers) en consumentenorganisaties. Daarnaast zijn wij ook een werkgever voor 4.200 medewerkers. Zij staan dagelijks aan de lat staan om de verwachtingen van onze omgeving waar te maken.

We werken intensief samen met leveranciers en andere partijen

In de spoorsector werken we intensief samen aan het verbeteren van de spoorweginfrastructuur. Om nog beter te kunnen presteren, is het belangrijk dat we de kennis en kunde van de marktpartijen (aannemers, ingenieurs en industrie) maximaal benutten. Samen met de markt constateren wij dat wij niet altijd even voorspelbaar zijn geweest. Aan de andere kant hadden onze leveranciers niet altijd voldoende oog voor de complexe taak waar wij voor staan.

Wij hebben een professionaliseringsslag voor ogen om nog beter te presteren. We zien daarvoor de volgende veranderingen:

- We bundelen kennis en expertise van de markt om gericht en krachtiger te kunnen sturen op onze doelstellingen.
- We zoeken naar manieren om meer ruimte te bieden aan onze opdrachtnemers om zich te onderscheiden op kwaliteit.
- We maken meer gebruik van de mogelijkheden die de nieuwe aanbestedingswet ons biedt om (duurzame) innovatie te stimuleren, en intern creëren we ruimte om dit in te passen. Hiertoe versterken we de expertise van onze organisatie.
- Ons streven naar minder bureaucratie gaat ook op voor de interactie met marktpartijen. Eenvoud van onze processen en besluitvorming, mandaat op het juiste niveau en open en transparante communicatie komen meer centraal te staan (zie paragraaf 7.5).

Onze samenwerking met leveranciers is cruciaal om deze ambitie te realiseren. We zijn daarom in dialoog met onze belangrijkste opdrachtnemers die dit onderschrijven. Ook zij zijn gemotiveerd om samen stappen voorwaarts in de samenwerking te zetten. Daarnaast nemen we initiatieven om te leren van en met andere partijen. Zoals Rijkswaterstaat en Trafikverket (Zweden).

Strategische Alliantie ProRail-Rijkswaterstaat

Sinds 2011 hebben we een samenwerkingsovereenkomst met Rijkswaterstaat: de 'Strategische Alliantie ProRail en Rijkswaterstaat'. Het doel hiervan is dat beide partijen door samenwerking en kennisoverdracht hun performance verbeteren. De focus ligt op de volgende onderwerpen: Samenwerking in Projecten, Tunneltechnologie, Assetmanagement, Marktbenadering, Innovatie, Duurzaamheid, Cyber Security, Verkeersleiding & Verkeersmanagement, Arbeidsmarktstrategie, en Communicatie.

We werken samen met Rijkswaterstaat en Trafikverket

ProRail heeft een samenwerkingsverband met de Zweedse infrabeheerder Trafikverket. De samenwerking is gericht op uitwisseling van kennis en ervaring op meerdere gebieden. De thema's waaraan we in 2017 in ieder geval werken zijn duurzaamheid, nieuwe technologie en innovatie, en leiderschap en teamontwikkeling.

We werken samen met marktpartijen

Samen met marktpartijen stellen we prioriteiten in acties en projecten. Een voorbeeld is het nieuwe Railcenter (voormalig Railinfraopleidingen) dat op 1 september 2016 van start ging. Het nieuwe Railcenter is een samenwerking tussen ProRail en andere spoorpartijen. Het doel is het vakmanschap in de railinfrastructuur te bevorderen en te borgen. Op locatie biedt Railcenter ruimte voor ontmoeting, opleiding, kennisuitwisseling en kennisverrijking. Ook stimuleert Railcenter innovatie met test- en simulatiefaciliteiten.

Daarnaast bieden we met de ambities en samenwerking op het programma Beter en Meer, de aanpak rond Schiphol Airport en grote belangrijke lopende en nieuwe programma's een gezamenlijk podium om de 'verbindende samenwerking' te laten zien en zo te komen tot betere prestaties. Hiermee geven we invulling aan de breed overeen gekomen marktvisie.

Duurzaamheid op en om het spoor

Het spoorvervoer is één van de duurzaamste vormen van vervoer. Duurzaam werken op en aan het spoor hoort daar vanzelfsprekend bij. Voor ons is duurzaamheid daarom een beleidsprioriteit. Wij hebben grote ambities op vele gebieden: energie, materialen, afval, flora en fauna en ruimtelijke inpassing.

Doelen versterken elkaar

Duurzaamheidsinitiatieven versterken vaak ook onze andere strategische doelstellingen. Bijvoorbeeld maatregelen om energiezuiniger te rijden dragen ook bij aan de punctualiteit en veiligheid. En ze verlagen de onderhoudslast van de infrastructuur. Daarnaast draagt ledverlichting met slimme sensoren bij aan de sociale veiligheid en klanttevredenheid op en rond stations.

In 2017 blijven we ons inzetten voor het jaarlijks terugdringen van ons energieverbruik met 2%. Dat doen we onder andere door:

- de verlaging van energiegebruik voor verlichting op stations en emplacementen door de overgang op ledverlichting en het gebruik van slimme sensoren en dimmers. De inzet van deze sensoren draagt verder ook bij aan de sociale veiligheid;
- de verschuiving van gasgestookte naar elektrische wisselverwarming;
- sanering van wisselverwarming waar mogelijk;
- beter beheer en monitoring van (slimme) energie-aansluitingen;
- het zelf opwekken van een deel van de energiebehoefte. In 2017 voorzien we een aantal stations en fietsenstallingen van zonnestroom.
- te onderzoeken of het opwekken van energie op onze assets mogelijk is. Bijvoorbeeld op geluidschermen en in spoorbermen.

Net als andere partners in de spoorsector willen wij onze CO₂-emissie fors verminderen.

Door:

- *Groen gras inkopen*
In 2016 ronden we een innovatie-aanbesteding voor de inkoop van groen gas af. We gebruiken al groene elektriciteit. Daarom verwachten we in 2017 een belangrijke stap te zetten in het bereiken van onze ambitie om onze energie 100% groen in te kopen.
- *Beter inzicht in de omvang van onze materiaalstromen*
In 2017 gaan wij hiervoor een digitaal registratiesysteem gebruiken. Dit systeem geeft ons een goed onderbouwd inzicht in de materiaalbalans van de spoorinfrastructuur.
- *Meer duurzaam materiaalgebruik bij projecten*
We beginnen met de materialen die de grootste impact hebben.

- *Hergebruiken van spoorstaven en wissels*
We kiezen projecten waarin spoorstaven en wissels op emplacementen worden hergebruikt.
- *Samenwerken met andere partijen volgens Duurzaam GWW*
We willen samenwerken met onder andere aannemers, ingenieursbureaus en stakeholders volgens de methodiek van Duurzaam Grond en Weg en Watersector (GWW). Deze methodiek is samen met RWS opgezet. Hiervoor willen we in 2017 een nieuwe Green Deal ondertekenen.
- *CO₂-prestatieladder gebruiken*
We blijven de CO₂-prestatieladder gebruiken in onze aanbestedingen.

Vooraf financieren van investeringen in duurzaamheid is een knelpunt, omdat de financiële voordelen zich vaak later bij de exploitatie voordoen. Maar we blijven het onder de aandacht van onze stakeholders brengen. Ook zijn we in gesprek met lenM om duurzaamheid als een integraal onderwerp binnen de projecten op te nemen.

Meer innovatie om spoor klaar te maken voor de toekomst

Investeren in innovaties is belangrijk om ook in de toekomst te kunnen blijven concurreren met andere vervoersmodaliteiten. De afgelopen jaren hebben ProRail en haar sectorpartners met veel kleine procesverbeteringen en technologische innovaties bijgedragen aan het verbeteren van de prestaties op het spoor op het gebied van veiligheid, punctualiteit, betrouwbaarheid en duurzaamheid. We zijn van mening dat meer innovaties en grotere systeemveranderingen noodzakelijk zijn om relevant te blijven in een toekomstige 'sustainable urban delta' als Nederland.

Nieuwe uitdagingen voor het spoor

De grote technologische, economische, ruimtelijke en sociale veranderingen om ons heen stellen het spoor voor nieuwe uitdagingen. De ontwikkeling naar veilige, schone, stille en betaalbare zelfrijdende auto's en de ontwikkeling van elektrische fietsen leiden ertoe dat het spoor haar plek in de mobiliteit van de toekomst moet bepalen. Tegelijkertijd bieden deze ontwikkelingen ook kansen. Wij willen deze kansen graag pakken. En een krachtige impuls geven aan meer vernieuwing en innovaties op het spoor. Dat kan alleen als alle partners in de keten – van lenM, vervoerders, gemeenten, aannemers tot reizigersorganisaties – met een grote ambitie, verbeeldingskracht en een breed maatschappelijk vizier, hiermee aan de slag gaan.

Kansen voor innovaties

Op een aantal thema's zien wij kansen voor grote systeeminnovaties:

- De eerste stap is het actief agenderen van deze thema's en erover in gesprek gaan met alle partijen in de spoorsector. Zelfs als deze thema's spannend zijn of binnen huidige verhoudingen gevoelig liggen.
- De tweede stap is zo snel mogelijk pilots en proeven doen in een veilige omgeving (From talking to testing). De ervaring leert dat dit vooral voor nieuwe technologieën tot snellere en betere innovaties leidt dan lange studietrajecten.

Nederland proeftuin voor zelfrijdende treinen

De snelle ontwikkeling van zelfrijdende auto's roept vaak de vraag op: kan dat niet ook op het spoor? ProRail gelooft dat een trein met een automatische piloot (met of zonder menselijk toezicht) technisch mogelijk is en wil dit samen met vervoerders beproeven. Uiteraard spelen hier ook belangrijke niet-technische vraagstukken. Zoals sociale acceptatie bij reizigers,

personeel en omgeving. Het is belangrijk om – net als bij proeftuinen voor zelfrijdende auto's – deze vraagstukken open te benoemen en actief te verkennen. Samen met vervoerder DB Cargo bereiden wij in 2017 een proef voor met een zelfrijdende trein op de Betuweroute in 2018. Dat doen we tijdens een buitendienststelling door bouwwerkzaamheden.

Ontwikkeling van state-of-the art beveiligingssysteem

We werken samen met de Engelse spoorbeheerder Network Rail en leveranciers aan een modernere versie van ERTMS (Level 3). Hierbij is altijd duidelijk waar een trein zich bevindt. Dit vraagt minder investeringen in de infrastructuur. Net als bij vliegtuigen en auto's verschuift de intelligentie daarmee van de infrastructuur naar de trein. In 2017 gaan ProRail en Network Rail hiervoor proeven doen. Dat doen we mogelijk op een testbaan in Engeland. Deze proeven zijn gericht op het zo snel mogelijk kunnen inzetten van deze techniek voor een snellere, goedkopere invoering van ERTMS (Level 3). Hiermee komt de ambitie van een bredere uitrol in heel Nederland in zicht.

Digitaal inframanagement: voorkomen is beter dan genezen

De snelle ontwikkeling van digitale technologie biedt grote kansen voor het spoor. De opkomst van goedkope, draadloze sensoren met weinig energieverbruik creëert in rap tempo een wereld waarin in het spoor veel meer op een betaalbare manier gemeten kunnen worden. Hiermee kunnen cruciale assets permanent in de gaten gehouden worden. Met de nieuwe technieken op het gebied van Big Data en 'Predictive analysis' kunnen grote hoeveelheden data uit al die verschillende sensoren op een intelligente manier worden gecombineerd en geanalyseerd. En worden ingezet om storingen aan te zien komen en tijdig in te kunnen grijpen.

Samen met andere partners doen wij proeven met slimme sensoren via het nieuwe LoRa-netwerk voor Internet-of-Things (IoT) toepassingen. Met data-scientists van universiteiten, TNO en andere partners werken we mee aan Big Data-modellen om verstoringen eerder te zien aankomen. Ook op gebied van het tracken & traceren van treinen willen we samen met vervoerders een grote stap maken. Met het doel om elke container, elke wagon en elke trein continu te volgen. Zowel door het land heen als tijdens het rangeren op een emplacement.



We werken hard aan ...

... sociale Veiligheid

Reizigers voelen zich over het algemeen sociaal veilig op stations. Dit blijkt uit uitkomsten van metingen onder reizigers van de afgelopen drie jaar: de sociale veiligheid op stations werd met een 6,9 beoordeeld. Als sector vinden we dat fysieke agressie rond het spoor ontoelaatbaar is. Daarvoor nemen we in 2017 samen met NS en regionale vervoerders maatregelen.

Deze maatregelen hebben voordelen voor zowel de reiziger als het personeel:

- *Uitbreiding van 'sluiting' van stations door OV-chippootjes (OVCP).*
Eind 2016 hebben we op 71 stations de OVCP versneld in gebruik genomen.
- *Ophangen van ongeveer 850 camera's op de 30 stations met prio 1 tot en met 3.*
Eind 2016 zijn de camera's aangesloten bij Centrale Regie Ruimte (CRR) van ProRail en toezichtruimten van NS. De prioritering van de stations is door NS en regionale vervoerders gedaan.
- *Verdere afsluiting van stations met hekwerken en afsluiting van sluiproutes.*
- *Uitrollen van een toolkit.*
Om meer stations te voorzien van maatregelen voor een hoger sociaal veiligheidsgevoel.

... spoorwegveiligheid

We werken aan het vergroten van de spoorwegveiligheid. Belangrijke programma's zijn die voor overwegveiligheid en roodseinpassages én de ontwikkeling van de werkwijze voor de aanpak van overwegprojecten.

... overwegveiligheid

- *Landelijk Verbeterprogramma Overwegen (LVO):*
De veilige doorstroming van weg- en treinverkeer op overwegen wordt hiermee verbeterd. Hierin werken we nauw samen met gemeenten en provincies. Eerste maatregelen realiseren we in 2017. In bijlage B1.6 leest u meer over dit programma.
- *Programma Niet Actief Beveiligde Overwegen (NABO):*
Het zoveel mogelijk terugdringen binnen de financiële kaders van Rijk en regio van het aantal niet actief beveiligde overwegen. In dit programma worden als eerste in de gemeente Winsum op 17 overwegen maatregelen getroffen (opheffen, aanbrengen of uitbreiden van AHOB-installatie). In 2017 wordt een aantal van deze maatregelen in Winsum gerealiseerd. In juni 2016 is er een bestuursovereenkomst tussen Rijk en gemeente gesloten. In bijlage B1.6.1 leest u meer over dit programma.
- *De nieuwe overwegenstandaard:*
De afgelopen jaren is onder het programma LVO een werkwijze ontwikkeld voor de aanpak van overwegprojecten. Kernwoorden daarin zijn:
 - 'Integrale probleemanalyse'; overwegproblematiek wordt onderzocht in de bredere context van de bebouwing en verkeerscirculatie.
 - De railbeheerder is niet als enige de probleemeigenaar van de overwegproblematiek; dus uitgangspunt bij het verbeteren van overwegen is dat dit gebeurt in 'cofinanciering' door de wegbeheerder en lokale overheid.
 - Maatregelen die als oplossing van de integrale problematiek worden gekozen, kiezen we uit alternatieven en de keuze voor het voorkeursalternatief wordt gemaakt op basis van een kosteneffectiviteitsafweging.

De binnen het LVO gevolgde werkwijze vormt de basis voor de standaard-overwegenaanpak die wij structureel gaan toepassen. Om dit te bereiken werken we bovengenoemde kernwoorden verder uit. Onderdeel hiervan is dat we de concrete randvoorwaarden (zoals het beschikbare budget, beleidsmatige duidelijkheid en de wijze van besluitvorming) uitwerken. Daarnaast ontwikkelen we een model om kosteneffectiviteit van maatregelen te beoordelen. Ten slotte beschrijven we hoe de nieuwe werkwijze binnen ProRail invoeren. Zodat bij alle overwegvraagstukken deze nieuwe werkwijze gevolgd wordt.

De uitwerking hiervan leidt uiterlijk op 1 februari 2017 in een plan van aanpak waar wij en lenM achter staan. Inclusief een planning voor de uitvoering van de uitrol van de overwegenaanpak bij ProRail.

Roodseinpassages

Samen met vervoerders werken we aan de reductie van het botsrisico trein-trein in het Stop Tonend Sein (STS)-verbeterprogramma. De afgelopen jaren namen we al verschillende maatregelen. Welke maatregelen nemen we verder?

- Medio 2017 wordt een tranche van 400 ATB-Vv-installaties opgeleverd.
- In het eerste kwartaal van 2017 doen we een voorstel voor invulling van een vervolgtan-
tranche ATB-Vv.
- Samen met NS voeren we de maatregel ORBIT in (waarschuwing in de cabine als de trein
te snel op een rood sein afrijdt). Installatie van ORBIT in de treinen van de andere vervoer-
ders vraagt een nadere technische ontwikkeling.
- In 2017 zetten we de laatste stappen in de conflictvrije planning in de 36 uur voor vertrek
van een trein: vanaf 2017 worden alle goederentreinen gepland in vooraf gedefinieerde
paden. En worden alle rangeerbewegingen gepland in vooraf gedefinieerde
rangeerrijwegen.
- Samen met NS voeren we de praktijkproef verzwaren remcriterium uit. NS wil op basis van
deze proef in 2017 een besluit over invoering nemen. Wij nemen deel in de opzet en
monitoring van de proef, in het verzamelen en analyseren van de meetgegevens en in het
opstellen van een besluitvormingsdocument.

Vervoer gevaarlijke stoffen

Zie hiervoor hoofdstuk 3, Goederenvervoer.

We veranderen het intern klimaat

Om onze prestaties te verbeteren, starten we een aantal jaren geleden met het 'structureel verbeteren in de keten' op basis van de methode lean. Met het ketenmanagement borgen we het principe van continue verbetering. Dat doen we door onder andere prestatie management op verschillende niveaus in te zetten. Het te leveren product staat centraal. En alle activiteiten in de keten zijn op dat product gericht. Hiermee werken de verschillende onderdelen van onze organisatie op een effectieve wijze met elkaar samen. De deskundigheid van de medewerkers staat voorop, het leiderschap is ondersteunend. Dit draagt bij aan een ander intern klimaat met een positieve werking op de prestaties. De organisatie is hierdoor minder bezig met brandjes blussen en de klant krijgt wat is afgesproken.

In onze regio's werken we bijvoorbeeld met 'dagstarts'. Hierin bespreken we de actuele prestatie. Daarbij is de focus op het vinden van de oorzaken van de grootste 'prestatie-killers'. Door de oorzaken aan te pakken, willen we weggelopen van symptoombestrijding en inzetten op het structureel verbeteren van prestaties. Op de verkeersleidingsposten worden dagelijks de prestaties besproken en teruggekoppeld in de gehele keten.

We werken samen in de spoorketen

Onder het motto van 'structureel verbeteren in de keten' werken we samen met de sectorpartners aan het structureel voorkomen van storingen in de infra en aan een betere afhandeling van gestrande treinen. Daarbij kijken we bij het maken van het logistieke plan ook naar meerdere jaren (in de keten). Zo kunnen we samen met vervoerders vaststellen wat de behoeften zijn voor de (middel)lange termijn. En zo kunnen we op tijd voorbereidingen treffen om aangevraagde treinpaden voor de toekomst te kunnen leveren. Of we kunnen het op tijd aangeven als een treinpad (nog) niet mogelijk of maakbaar is.

Veel om trots op te zijn

Wij willen dat onze stakeholders in alle situaties weten waar ze aan toe zijn. Ons online prestatiedashboard, het verder professionaliseren van het loket voor klachten en meldingen en het vervoerdersportaal zijn hierin mooie stappen. Ons streven is dat de cultuurverandering doorwerkt in alle lagen van de organisatie. Maar ook naar onze toeleveranciers en de aannemers waar we mee samenwerken. Dit zal volgens ons een belangrijke bijdrage leveren in het verder versterken van onze relatie met de stakeholders. Wij doen veel om trots op te zijn. Alleen delen we dit nog te weinig met de buitenwereld. Ook hier komt verandering in.

We kijken naar het potentieel om te verbeteren met de Internationale Benchmark

Van half 2016 tot half 2017 voeren we samen met NS de internationale Benchmark uit. Dit schrijft de beheer- en vervoerconcessie voor. Hierin vergelijken we onze prestaties met infra-beheerders en vervoerders in Europa. De resultaten leveren we in het eerste kwartaal van 2017 op. We hebben de planning, onderwerpen, aanpak en vergelijkingspartners ('peer-group') met NS afgestemd. Zodat we ook kunnen leren van de samenwerking in het buitenland tussen vervoerders en infrastructuurbeheerders.

Onze peergroup bestaat uit de infrastructuurbeheerders uit het Verenigd Koninkrijk, België, Frankrijk, Zwitserland, Zweden en Denemarken. Wij voeren de benchmark zelf uit. Een onafhankelijke partij audit de resultaten op verzoek van IenM in 2017. Vanuit onze ambitie om zoveel mogelijk van de benchmark te leren, hebben we meer onderwerpen in de benchmark opgenomen dan de concessies voorschrijven. De benchmark geeft op deze manieren maximaal inzicht in verbeterpotentieel. De resultaten maken kwantitatief prestaties en trends inzichtelijk. Daarnaast duiden we de cijfers op basis van verdiepende gesprekken kwalitatief (oorzaken van relatief goede prestaties in het buitenland, prioriteiten en programma's, maatregelen in het buitenland). Op basis van de inzichten uit de benchmark bepalen wij in 2017 de aanpak en acties waar we mee aan de slag gaan. Deze inzichten komen terug in het beheerplan 2018 en verder.

BIJLAGEN

Bijlage 1 Actualisatie programma's

In de Beheerconcessie heeft ProRail specifieke programma's meegekregen die wij al dan niet samen met NS en IenM uitvoeren. Hieronder wordt van alle lopende programma's de actuele stand van zaken samengevat.

B1.1 - Programma Winterweer

Doel/scope	Het doel is om bij meerdere infrastructuur- en materieelstoringen als gevolg van (extreem) winters weer zoveel mogelijk in control te blijven en de gevolgen voor de reizigers te beperken. NS en ProRail zorgen voor een continu verbeterproces van de wintermaatregelen. De aandachtspunten hierin zijn: 1 scherpte en alertheid vast houden voor de winter door (her)instructie en oefeningen, 2 het aantal storingen in de infrastructuur verder terugdringen, o.a. door verhoging van het percentage anti-icing-behandeling en het verkrijgen van meer inzicht in de ijzelproblematiek, 3 op dagen met een aangepaste dienstregeling een beter product bieden aan reizigers door hinder van volle treinen zo veel mogelijk te beperken en extra (service)maatregelen te treffen.
Scopewijziging	Niet van toepassing (mogelijk gedurende 2017 n.a.v. geplande evaluatie).
Startdatum	– 2012
Einddatum	– Nader te bepalen, afhankelijk van uitkomsten evaluatie 2017.
Mijlpalen	– Programma-evaluatie na afloop winter 2016-2017 over afgelopen vijf jaar. – Voorjaar 2017: oplevering evaluatie winterwerkpakketten en vervolgaanpak winter. – Medio en najaar 2017: opleveren werkpakketten t.b.v. winter 2017-2018.
Activiteiten 2017	De nadruk zal liggen op het opnieuw inzetten en fijslijpen van bestaande maatregelen. Bij gelijk-blijvende alerteringscriteria voor een aangepaste dienstregeling zullen NS en ProRail de aanpak van afgelopen winters consolideren en op punten verbeteren. – Het onderzoek naar ijs op de bovenleiding en de pantograaf (ontstaan, maatregelen en gevolgen) continueren. – Het vervolg geven aan snel herstel van defecte infrastructuur en defect materieel – Op dagen met een aangepaste dienstregeling tijdens verstoringen een vergelijkbaar product als afgelopen jaar aan reizigers te bieden. – Het hele jaar door ketenoefeningen houden onder meer voor extreem weer, zodat het hele jaar door routine wordt opgebouwd die ook nodig is voor de winterbesluitvorming. – Alerteringscriteria evalueren en waar mogelijk aanscherpen.
Programma-verantwoordelijken (IenM, ProRail of NS)	Het winterprogramma is een gezamenlijk programma van NS en ProRail. De voortgang en effecten van het programma worden regelmatig met IenM besproken. NS en ProRail sturen zolang het programma loopt elk voorjaar een evaluatierapportage van de afgelopen winter aan IenM en elk najaar sturen NS en ProRail de voorbereidingsrapportage op aankomende winter aan IenM. IenM stuurt deze rapportages naar de Tweede Kamer.
Relevante indicator(en)	Winterweer is gericht op het beperken van gevolgen voor reizigers van winters weer en heeft daarom op diverse prestatie- en informatie-indicatoren effect. De belangrijkste zijn punctualiteit, uitval en klanttevredenheid.

B1.2 - Programma ERTMS

Doel/scope	Het doel is dat, in navolging op de voorkeursbeslissing ERTMS uit april 2014, in 2022 alle treinen van ERTMS zijn voorzien en dat met het budget zoveel mogelijk infrastructuur stapsgewijs is voorzien van ERTMS. Het programma voorziet erin dat ERTMS, de nieuwe standaard voor treinbeveiliging in Europa, op het HRN wordt ingevoerd. Daartoe worden EU-TEN-corridors en grote delen van PHS-corridors van ERTMS voorzien. Ook worden de treinen van onder meer NS met dit systeem uitgerust. De doelen van de invoering van ERTMS zijn verbetering van de veiligheid, vereenvoudiging van grensoverschrijdend vervoer, verhoging van de snelheid, vergroting van de capaciteit en verbetering van de beschikbaarheid. Het programma streeft geen concrete bijdrage na op de huidige PI's, maar heeft er waarschijnlijk wel een positieve invloed op.
Scopewijziging 2017	De planuitwerkingsfase zou worden afgesloten met afzonderlijke projectbeslissingen voor materieel en infrastructuur. Deze worden echter gecombineerd tot één programmabeslissing, die naar verwachting wordt genomen in de tweede helft van 2017. Daarna start de aanbesteding voor het materieel. Het budget voor het programma is verminderd met € 250 miljoen ten gunste van Schiphol. De Europese Commissie stelt in december 2016 een nieuw Europees corridorplan vast. De uitrolstrategie van het programma wordt aan de hand van deze nieuwe uitgangspunten herijkt. Het traject Amsterdam-Meteren wordt niet in 2020, maar enkele jaren later gerealiseerd, op een tijdstip waarop al het nodige materieel van NS dan is omgebouwd.
Startdatum Einddatum	– 11 april 2014 – 2028
Mijlpalen 2017	– Projectbeslissing tweede helft 2017 – Start aanbesteding materieel 2017 – Materieelombouw NS en overige vervoerders gereed circa eind 2022 (update planning eind 2016 bekend) – Indienststelling eerste baanvak wordt eind 2016 bekend gemaakt (update planning eind 2016 bekend)
Activiteiten 2017	– Voorbereiding en start aanbesteding materieel – Voorbereidingen voor toelating materieel en testbedrijf – Voorbereiding aanbesteding infrastructuur (ProRail)
Programma-verantwoordelijken (IenM, ProRail of NS)	IenM, ProRail, NS (in samenwerking met overige vervoerders voor hun materieel)
Verantwoordelijkheid ProRail	Aanbestedende dienst voor de infrastructuur, Inbouwen ERTMS in de infra
indicator(en)	n.v.t.

B1.3 - Stop Tonend Sein (STS)-verbeterprogramma

Doel/scope	Verhogen spoorwegveiligheid (botsrisico trein-trein) door vermindering aantal STS-passages, bereiken gevaarpunt en ongevallen
Scopewijziging 2017	Start project: aanleg 5e tranche ATB-Vv (afhankelijk van besluitvorming IenM)
Startdatum Einddatum	– Juni 2012 (doorstart, na ongeval Amsterdam Singelgracht) – tot eind 2017, evaluatie per jaar
Mijlpalen 2017	– ATB-Vv: – Oplevering ATB-Vv tranche 4, 400 installaties (ProRail). – Definitieve invulling ATB-Vv tranche 5 – S-borden: plan van aanpak uitrol Upgrading S-borden op emplacementen (ProRail) - Q1 2017 – ORBIT (mondelinge waarschuwing machinist bij rood sein): – Continuering implementatie ORBIT (NS en ProRail). – Ontwikkeling ORBIT mobiele versie voor overige vervoerders (ProRail), indien technisch haalbaar. – Planning laatste 36 uur: alle treinen en rangeerbewegingen gepland in vooraf gedefinieerde paden (ProRail). – Remcriterium: Bijdragen aan besluitvorming over verzwaren remcriterium door NS.
Activiteiten 2017	Activiteiten gericht op bovenstaande mijlpalen en op de realisatie van de andere projecten. Momenteel in het programma nog zo'n 15 projecten.
Programma-verantwoordelijken (IenM, ProRail of NS)	IenM, ProRail, NS werken met overige vervoerders samen in een sectorbreed programma.
Verantwoordelijkheid ProRail	Coördinatie van het gehele programma, realiseren van de specifieke ProRail-projecten zoals aanleg ATB-Vv en samen met vervoerders realiseren van projecten zoals ORBIT, Routelint, upgrading S-borden op emplacementen, nieuw vertrekseinlicht en brancheafspraken human factor.
Relevante indicator(en)	Informatie-indicatoren – Aantal STS-passages per jaar (exclusief technische STS-passages) – Aantal keren Gevaarpunt Bereikt per jaar – Aantal botsingen trein-trein na STS-passage per jaar

B1.4 - Programma Beter en Meer

Doel/scope	Onder de noemer Beter en Meer werken NS en ProRail samen aan het verbeteren van de prestaties op het spoor, met als doel het spoor als vervoerproduct aantrekkelijker te maken voor reizigers en goederenvervoerders. Dit betekent: de betrouwbaarheid van de treindienst vergroten ('Beter'), hoogfrequent rijden mogelijk maken ('Meer'), een betere klantprestatie op de stations realiseren en het opstellen en behandelen verbeteren. – de Verbeteraanpak Trein (VAT; verbeteren prestaties A2-corridor) – Be- en bijsturing voor de Toekomst (BBT), – de Verbeteraanpak Stations (VAS), – Behandelen en Opstellen en – Programmering en Samenwerking(P&S)
Scopewijziging	In juni 2015 is besloten om de frequentieverhoging op de A2-corridor niet per dienstregeling 2017 door te voeren. In juli 2016 is besloten om toe te werken naar frequentieverhoging vanaf dienstregeling 2018.
Startdatum	NS en ProRail zijn in april 2014 gestart met de oprichting van het programma Beter en Meer na het vaststellen van de Lange Termijn Spoor Agenda (LTSA) deel 2: – De Verbeteraanpak Trein op de A2-corridor is gestart begin 2015 en richt zich op het verbeteren van de prestaties ten behoeve van de frequentieverhoging op de A2-corridor.
Einddatum	– Het programma BBT heeft een looptijd van ongeveer vijf jaar. Het is in de tweede helft van 2014 gestart en loopt naar verwachting tot 2018-2019. Dit is afhankelijk van de invulling van waves 2 en 3 (zie waves hieronder). – De Verbeteraanpak Stations loopt van 2014 en loopt tot uiterlijk 2018.
Mijlpalen	2017 – Start praktijkbeproeving en simulaties waarbij het streven is om, als de voorbereidingen voldoende gevorderd zijn, testen uit te voeren waarbij gemeten wordt of de uitvoeringsbetrouwbaarheid op de A2-corridor op het gewenste niveau blijft (voorjaar 2017). – Oprichting van het Centraal Monitor en Beslisorgaan (CMBO) waarmee ook de bijsturing op de dienstregeling van NS bij ProRail komt te liggen. – Invoering van 'Vooraf Gedefinieerde Bijsturingsmaatregelen' voor de start van het hoogfrequent rijden op de A2-corridor. – Vervanging van het communicatiesysteem (ISVL) voor de be- en bijsturing tussen ProRail en vervoerders door Spoorweb (medio 2017). Uitrol informatiepunten op alle stations, afhankelijk van wensen decentrale overheden.

B1.4 - Programma Beter en Meer

Activiteiten 2017	<i>Verbeteraanpak Trein (VAT)</i> In 2017 ligt de focus op implementatie en afronding van de verbetermaatregelen en de praktijkbeproeving. Per project houdt dit in: – Realiseren van innovaties als instapzones, – Installatie van aftellers op stations op de A2-corridor om de startpunctualiteit te verbeteren, – Het verder doorvoeren van technische modificaties aan materieel, – Een verbeterde feedbackloop moet in 2017 bijdragen aan het proactief aanpakken en voorkomen van materieelverstoringen en leidt tot minder impact van materieelverstoringen op de A2-corridor, – De kritieke "golden" infra-assets (wissels, bovenleidingen, sporen, etc.) voor de infraprestatie op de A2-corridor worden aangepakt, – Preventief onderhoud wordt geïntensiveerd om storingen te voorkomen. In combinatie met verbeterde prestatie-monitoring moet dit eind 2017 leiden tot een verbetering van de infraprestaties op de A2-corridor. – Verbetering van de opstart van de treindienst en verstevigen van de operationele keten bij samenwerking op regionaal niveau. Be- en bijsturing van de toekomst. De primaire focus ligt op de voorbereiding en implementatie van projecten uit wave 1 en wave 2. Dit zijn: – Oprichting van het Centraal Monitor en Beslisorgaan (CMBO) waarmee ook de bijsturing op de dienstregeling van NS bij ProRail komt te liggen, waardoor de kwaliteit en snelheid van besluitvorming zal verbeteren, – Landelijke uitrol van Vooraf Gedefinieerde Bijsturingsmaatregelen bij infrabeperkingen en de inrichting van een beheerorganisatie voor deze maatregelen, – Verbetering van de afhandeling van vertragingen. Ontwikkeling en implementatie van ICT-ondersteuning door middel van Spoorweb waardoor Vooraf Gedefinieerde Maatregelen sneller kunnen worden doorgevoerd. Naar verwachting worden eind 2017 de projecten voor wave 3 bepaald. Afhankelijk van de analyse, besluitvorming in 2016 over de planning van mogelijke volgende corridors en de beschikbaarheid van financiële middelen kunnen de voorbereidingen voor de start van een verbeteraanpak op een volgende corridor in gang worden gezet. <i>Verbeteraanpak Stations (VAS)</i> In 2016 worden veel onderzoeken, evaluaties en projecten uitgevoerd om (veelal met stakeholders) beter te bepalen waar verdere verbeteringen voor reizigers, vervoerders en concessieverleners op de stations precies nodig zijn. Aan de hand van deze uitkomsten bekijken we wat wenselijk en haalbaar is om in 2017 uit te voeren. We gaan in 2017 in ieder geval verder met onderwerpen die binnen de VAS reeds in gang zijn gezet, zoals – De verbetering van de wayfinding op stations door o.m. de ontwikkeling van informatiepunten n.a.v. wensen van stakeholders en plaatsing van stationsplattengronden op elk station. – Het beproeven van innovaties op gebied van fietsparkeren. – Prioritering van de stationsportefeuille (welke stations moeten we in de komende vijf jaar aanpakken om het beschikbare budget zo slim mogelijk in te zetten met een zo'n groot mogelijke impact voor onze reiziger?) o.b.v. het nieuwe stationsdashboard – De informatiehuishouding tussen NS Stations en ProRail beter op elkaar afstemmen zodat we alle stationsobjecten beter kunnen inspecteren, onderhouden en monitoren.
Programma-verantwoordelijken	ProRail en NS
Verantwoordelijkheid ProRail	ProRail: opdrachtgever, vertegenwoordigd in stuurgroep Beter en Meer. – In de beheerconcessie zijn de doelen Beter en Meer voor ProRail opgenomen. – Projectmanagement van deelprojecten, zowel alleen als gezamenlijk met NS.
Prestatie-indicatoren NS en ProRail	– Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN – Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN (voorheen aandachtstrajecten) – Klanthinder
Prestatie-indicatoren ProRail	– Geleverde treinpaden – Klantoordeel op tijd rijden – Klantoordeel reisinformatie bij 0-15 minuten vertraging
Informatie-indicatoren NS	– Klantoordeel reisinformatie bij 15 min of meer vertraging – Gereden treinen – Aantal storingen veroorzaakt door NS

B1.5 - Programma Hoogfrequent Spoor (PHS)

Doel/scope	Realiseren van hoogfrequent spoorvervoer op zes corridors in Nederland met voldoende capaciteit voor de groei van het goederenvervoer.																									
Scopewijziging	N.v.t.																									
Startdatum Einddatum	– juni 2010 (Voorkeursbeslissing PHS Kabinet) – 2028																									
Mijlpalen	De planstudies voor de verschillende PHS-projecten lopen gestaag door. Na de oplevering van DSSU bereiken zowel het project Rijswijk-Delft Zuid 4 sporen als het project uitbreiding perroncapaciteit en aanpassing sporen in Ede Wageningen in 2017 de realisatiefase. Vanaf de dienstregeling 2018 worden ook de eerste resultaten van PHS voor de reizigers merkbaar. Dan wordt het aantal inter-city's tussen Amsterdam en Eindhoven verhoogd van 4 naar 6 treinen per uur en per richting, waarmee een belangrijke stap wordt gezet naar spoorboekloos reizen op deze belangrijke corridor.																									
	<table><tr><th>Corridor</th><th>Project</th><th>Doel/Resultaat 2017</th></tr><tr><td rowspan="3">Amsterdam - Eindhoven</td><td>Amsterdam Centraal</td><td>Beslissing voorkeursvariant</td></tr><tr><td>Amsterdam Westhaven</td><td>Beslissing voorkeursvariant</td></tr><tr><td>Spoorumgeving Geldermalsen</td><td>Projectbeslissing (MIRT 3)</td></tr><tr><td>Den Haag - Breda</td><td>Rijswijk - Delft Zuid, 4-sporigheid</td><td>Projectbeslissing (MIRT 3)</td></tr><tr><td rowspan="3">Schiphol - Nijmegen</td><td>Nijmegen, integraal</td><td>Beslissing voorkeursalternatief</td></tr><tr><td>Ede-Wageningen, zijperron en sporenlay-out</td><td>Projectbeslissing (MIRT 3)</td></tr><tr><td>Veenendaal, overweg Klompersteeg</td><td>Aanbesteding realisatie</td></tr><tr><td>Goederen Zuid Nederland</td><td>Meteren - Boxtel</td><td>Publicatie OTB en MER</td></tr></table>	Corridor	Project	Doel/Resultaat 2017	Amsterdam - Eindhoven	Amsterdam Centraal	Beslissing voorkeursvariant	Amsterdam Westhaven	Beslissing voorkeursvariant	Spoorumgeving Geldermalsen	Projectbeslissing (MIRT 3)	Den Haag - Breda	Rijswijk - Delft Zuid, 4-sporigheid	Projectbeslissing (MIRT 3)	Schiphol - Nijmegen	Nijmegen, integraal	Beslissing voorkeursalternatief	Ede-Wageningen, zijperron en sporenlay-out	Projectbeslissing (MIRT 3)	Veenendaal, overweg Klompersteeg	Aanbesteding realisatie	Goederen Zuid Nederland	Meteren - Boxtel	Publicatie OTB en MER		
Corridor	Project	Doel/Resultaat 2017																								
Amsterdam - Eindhoven	Amsterdam Centraal	Beslissing voorkeursvariant																								
	Amsterdam Westhaven	Beslissing voorkeursvariant																								
	Spoorumgeving Geldermalsen	Projectbeslissing (MIRT 3)																								
Den Haag - Breda	Rijswijk - Delft Zuid, 4-sporigheid	Projectbeslissing (MIRT 3)																								
Schiphol - Nijmegen	Nijmegen, integraal	Beslissing voorkeursalternatief																								
	Ede-Wageningen, zijperron en sporenlay-out	Projectbeslissing (MIRT 3)																								
	Veenendaal, overweg Klompersteeg	Aanbesteding realisatie																								
Goederen Zuid Nederland	Meteren - Boxtel	Publicatie OTB en MER																								
Activiteiten 2017	Doorlopend: studies ten behoeve van realisatie diverse infrastructuurprojecten en uitvoeringsactiviteiten voor enige projecten.																									
Programma-verantwoordelijken	IenM als opdrachtgever, ProRail, NS en KNV als opdrachtnemers/eigenaren. Besturing via "Directeurenoverleg PHS" met daarin vertegenwoordigt IenM, ProRail, NS en KNV.																									
indicator(en)	n.v.t.																									

B1.6 - Landelijk Verbeterprogramma Overwegen

Doel/scope	Verbetering veilige doorstroming weg- en treinverkeer op overwegen. Dit draagt bij aan de veiligheid, punctualiteit en ook duurzaamheid.
Scopewijziging (optioneel)	n.v.t.
Startdatum	– januari 2014
Einddatum	– 2028
Mijlpalen 2017	Q1/Q2: – Intakebeslissingen over de aangemelde tranche 4-projecten. – Start uitrol aftellers op LVO-locaties – Start uitrol maatregelen dichtligtijden – Opstellen maatregelpakket en uitrolplan van gedragsmaatregelen Q2: – Start uitrol gedragsmaatregelen Q3/Q4: – Startbeslissing op in 2017 aangemelde tranche 5-projecten
Activiteiten 2017	– Realiseren van vijf specifieke overwegprojecten (tranche 1 en 2). – Intake en ontwikkeling van ca. 15 specifieke overwegprojecten (tranche 3 en 4). – generieke verbetermaatregelen op ca. 100 overwegen: aftellers, dichtligtijden en gedragsmaatregelen.
Programma-verantwoordelijken	lenM en ProRail; t.a.v. de uitvoering van het LVO liggen afspraken vast in het document "Uitgangspunten en randvoorwaarden LVO per 1 oktober"; een document dat in de stuurgroep Overwegen van 3 oktober 2016 is vastgesteld. ProRail breidt daartoe het programmateam uit tot het benodigde niveau, conform het in 2016 door de stuurgroep vast te stellen programma-uitvoeringsplan van ProRail.
Verantwoordelijkheid ProRail	Voorstellen van initiatieven aan lenM, realiseren van het programmadoel door toepassen van de ontwikkelde LVO-werkwijze, monitoren van voortgang en programmaresultaat.
Informatie-indicator	– Aantal ongevallen op overwegen – Risicoreductie in punten – Gemiddeld doelbereik – Aantal & status overwegen die aangepakt worden
Opmerkingen	– Specifieke projecten vergen nauw overleg met gemeenten en provincies, met cofinanciering. Aandachtspunt: samenwerking met en cofinanciering door de regio kosten tijd en de processen zijn in sommige gevallen onvoorspelbaar. Dit kan invloed hebben op de planningen van de specifieke projecten van het LVO. – Beschikbaar budget (€ 193 miljoen inclusief BTW) is te klein om de problematiek op alle 140 geprioriteerde overwegen op te lossen.

B1.6.1 - Programma Niet Actief Beveiligde Overwegen (NABO)

Doel/scope	Het vergroten van de overwegveiligheid door het aantal Niet Actief Beveiligde Overwegen zo ver mogelijk terug te brengen binnen de financiële kaders van Rijk en regio.
Scopewijziging (optioneel)	n.v.t.
Startdatum	– februari 2015
Einddatum	– 2028
Mijlpalen 2017	Spoor 1: Gebiedsgerichte aanpak Vanaf 2017 – ProRail realiseert het plan in Winsum, op basis van de in juni gesloten bestuursovereenkomst ministerie van IenM – Gemeente Winsum over het Overwegplan Winsum. Er is door partijen een taakstellend budget van € 6,5 mln. inclusief BTW toegezegd, waarbinnen zoveel mogelijk van de in het overwegenplan Winsum opgenomen maatregelen uitgevoerd worden. – Mogelijk verdere uitwerking overwegenplan Winterswijk. Spoor 2: Innovatieve traject Q1 – ProRail levert resultaten uit innovatieve actielijn en doet voorstellen voor het uitvoeren van innovatieve maatregelen op basis van de Proeftuin innovatieve oplossingen NABO's. Besluitvorming Stuurgroep Overwegen. Q2 – Nadere uitwerking en testen van uitgekozen innovatieve oplossingen. Q3 – Start vrijgavetraject innovatieve maatregelen uit Proeftuin NABO's; afronden naar verwachting 2018.
Activiteiten 2017	<u>Spoor 1: gebiedsgerichte aanpak</u> – Nadere planuitwerking Overwegplan Winsum – Realisatie eerste maatregelen Winsum – Mogelijk nadere uitwerking Overwegplan Winterswijk <u>Spoor 2: Innovatieve traject</u> – Nader uitwerken en testen gekozen oplossingen – Start Vrijgave innovatieve maatregelen – Voorbereiden van plannen voor opname in gebiedsgerichte aanpak dan wel uitrol van maatregelen
Programma-verantwoordelijken	IenM en ProRail
Verantwoordelijkheid ProRail	Managen en uitvoeren van Programma Niet Actief Beveiligde Overwegen
Relevante indicator(en)	Verminderd aantal NABO's t.g.v. NABO-programma.

B1.7 - Toegankelijkheid

Doel/scope	Goede toegankelijkheid van de stations is van grote waarde voor alle reizigers, zeker voor reizigers met een beperking. Met het programma Toegankelijkheid Stations wordt door ProRail een maatregelenpakket gerealiseerd zodat in 2030 alle reizigers zelfstandig van en naar een toegankelijk station kunnen reizen. Sinds 2006 worden 368 bestaande stations op onderdelen aangepast. Nieuw te bouwen stations worden sinds 2006 volgens actuele normen van toegankelijkheid opgeleverd. Aanvullend aan deze fysieke maatregelen op diverse stations verbetert ProRail de toegankelijkheid in de OV-keten, veelal samen met overheden, vervoerders en de consumentenorganisaties.
Scopewijziging (optioneel)	Aanvullende opdracht van IenM aan ProRail in juni 2016 om voor een aantal bijzondere situaties op stations, zoals stations met smalle perrons of stations met onbeveiligde overpaden, maatwerkoplossingen te realiseren.
Startdatum Einddatum	– 2006 – 2030
Mijlpalen 2017	De mijlpalen op programmaniveau zijn: – 2020: minimaal 90% van de reizigers reist van/naar volledig zelfstandig toegankelijke stations. Dit betreft dan circa 70% van de stations, waaronder alle grote stations. – 2030: totale programma gereed. Mijlpalen voor het eerstvolgende jaar worden in de Voortgangsrapportage Programma Toegankelijkheid opgenomen. Deze rapportage wordt in december opgesteld. Uitvoering in de afgelopen jaren lag binnen de volgende bandbreedte: – Aanpassen perronhoogte: 17-20 stations per jaar – Realiseren liften/hellingbanen: 4-10 stations per jaar – Aanpassen verlichting: 70-90 stations
Activiteiten 2017	In 2017 verbetert ProRail op diverse stations de toegankelijkheid: – Het aanpassen van de perronhoogte. – Het bereikbaar maken van perrons door realisatie van liften of hellingbanen. – Het verbeteren van stationsverlichting voor slechtzienden (wordt tevens benut om verlichting te verduurzamen).
Programma-verantwoordelijken	IenM is opdrachtgever, ProRail is opdrachtnemer en beheerder.
Verantwoordelijkheid ProRail	Uitvoerder en beheerder
Indicator(en)	Aantal zelfstandig toegankelijke stations (op 1 januari 2016 was 51% van de stations toegankelijk)

B1.8 - Fietsparkeren

Doel/scope	In het programma 'Fietsparkeren bij stations' ondersteunt lenM decentrale overheden door tot 2020 onder bepaalde voorwaarden de bouw van extra fietsparkeerplaatsen mee te financieren. Het programma is gestart in 2011. In 2015 is een evaluatie uitgevoerd met de volgende resultaten: – Het budget voor het Actieplan is onvoldoende om de toenemende vraag naar fietsparkeerplekken te financieren, – De kosten voor aanleg, exploitatie en handhaving plus de kosten voor beheer, onderhoud en vernieuwing (BOV-kosten) lopen fors op, – Het advies is o.a. dat betrokken partijen overeenstemming bereiken over de verantwoordelijkheden en de verdeling van de integrale kosten van het fietsparkeren bij stations, en deze verdeling formeel verankeren. In oktober 2016 vindt de ondertekening van het Bestuurlijk Convenant tussen Rijk, decentrale overheden en spoorsector plaats over de inzet van de resterende middelen en de decentrale inspanning, en over mogelijke verlenging van het programma. Met deze bestuursovereenkomst is aan de aanbevelingen uit de evaluatie een eerste invulling gegeven. Constateringen in deze periode: – De fiets speelt een steeds belangrijkere rol in het voor- en natransport naar stations. De groei hiervan blijft doorgaan tot minimaal 2030. Capaciteitsuitbreiding is nodig. – De faciliteiten op OV-knooppunten zijn van belang in de keuze van reizigers voor OV, zoals korte zoektijd, veiligheid, service, korte looproutes naar de perrons en aansluiting op fietsroutes. – NS heeft de concessieverplichting om naar redelijkheid bij te dragen aan de integrale kosten van fietsparkeren bij stations, waarbij een evenwichtige kostenverdeling tussen alle bij het fietsparkeren betrokken partijen het uitgangspunt is. – In een zodanige taak- en rolverdeling moet worden voorzien dat de aanleg, exploitatie, handhaving en BOV (beheer, onderhoud en vernieuwing) in de toekomst consistent en eenduidig geregeld is.
Scopewijziging (optioneel)	n.v.t.
Startdatum	– 2011
Einddatum	– 2020; mogelijk verlenging naar 2030 (besluit nieuw kabinet in 2017)
Mijlpalen 2017	– Verdere verbetering inrichting beheer en sturing op lifecyclekosten, en optimalisatie van de geactualiseerde BOV-reeksen fietsenstallingen. – Uitvoering van nog goed te keuren businesscases uit het restantbudget en eventuele andere budgetten.
Activiteiten 2017	– Verdere uitrol van stallingslocaties die door lenM gefiatteerd zijn in de stuurgroep Fiets – Verdere uitrol maaiveld fietsenstallingen. – Pilots en uitrol benuttingsmaatregelen (bv eerste 24 uur gratis) van systemen die stallingsduur en vrije plekken zichtbaar maken voor fietsparkeerders.
Programma-verantwoordelijken	lenM, ProRail en NS (gezamenlijke programmasturing i.h.k.v Beter en Meer en de Verbeteraanpak Stations)
Verantwoordelijkheid ProRail	ProRail werkt mee om samen met andere partijen te zorgen voor voldoende fietsparkeerplekken en te zorgen voor optimale benutting van de capaciteit.
Indicator(en)	Programmavoortgang wordt middels Departementale Voortgangsrapportage (DVR) verantwoord

B1.9 - Prestatiegericht Onderhoud (PGO)

Doel/scope	ProRail implementeert tot 2019 Prestatie Gericht Onderhoud (PGO) en streeft daarin naar veiligheid en betere prestaties van het spoor, contracten die compliant zijn, optimale prijs-prestatieverhouding en professioneel opdrachtgeverschap. PGO-contractgebieden hebben jaarlijks gemiddeld minder treinhinder en TVTA's veroorzaakt door technische storingen dan OPC-contractgebieden. Daarnaast levert het PGO-programma een jaarlijkse besparing op van € 50 mln.
Scopewijziging (optioneel)	
Startdatum Einddatum	In 2008 is de eerste aanbesteding (Gelre) gestart. In 2013 is gestart met het programma PGO 3.0 m.b.v. marktconsultatie en in 2014 zijn er vier pilots onderhands aanbesteed. Eind 2019 hebben alle 21 contractgebieden een compliant PGO-contract voor het kleinschalig onderhoud aan het spoor.
Mijlpalen 2017	– Mobilisatie van PGO-contractgebieden in tranche 2 (Rijn & Gouwe, Zeeland en Drenthe) en tranche 3 (Amsterdam, Veluwe en Betuwe). – Contracteren gebieden in tranche 4 (Kennemerland en Amstelsepoort). – Afronden voorbereidingen voor tranche 5 (Dordrecht en Zee-Zevenaar), tranche 6 (Limburg en Brabant) en tranche 7 (Utrechtse Heuvelrug). – Eind 2017 zijn 9 van de 21 onderhoudsgebieden overgezet naar PGO. – Besluit over de inrichting van het Tracéteam van de Toekomst met o.a. functieprofielen, proceswijzigingen en overlegstructuren. – Procesbeschrijving en risicomodel verwerkt in kwaliteitshandboek, contract en aanbestedingsplanning – Processen voor het op orde houden van relevante configuratiedata is live. – Alle relevante medewerkers hebben opleidingen volgens het nieuwe opleidingsplan gevolgd. – Interne en externe communicatie zorgt voor een goede verbinding tussen relevantie partijen betrokken bij het PGO-programma. – Resultaten van het onderzoek naar de mogelijkheden om innovatie en duurzaamheid in het PGO-contract te stimuleren zijn bekend.
Activiteiten 2017	Q1 – Mobiliseren contractgebieden tranche 2 – Aanbesteden contractgebieden tranche 3 – Voorbereiden contractgebieden tranche 4 t/m 7 Q2 – Mobiliseren contractgebieden tranche 2 & 3 – Aanbesteden contractgebieden tranche 4 – Voorbereiden contractgebieden tranche 5 t/m Q3 – Mobiliseren contractgebieden tranche 3 – Aanbesteden contractgebieden tranche 4 – Voorbereiden contractgebieden tranche 5 t/m 7 Q4 – Mobiliseren contractgebieden tranche 4 – Aanbesteden contractgebieden tranche 5 & 6 – Voorbereiden contractgebieden tranche 7
Programma- verantwoordelijke	ProRail
Verantwoordelijkheid ProRail	ProRail bereidt de aanbestedingen voor, contracteert de aannemers en monitort de uitvoering van het PGO-contract.
Prestatie-indicator	– Reductie van TVTA's, treinhinder en TAO's als gevolg van het aantal beïnvloedbare storingen aan de infrastructuur.
Informatie-indicatoren	– Reductie van de onderhoudskosten ten gevolge van het PGO-programma. – Aantal beïnvloedbare TAO's (Techniek en Processen) – Gemiddelde hersteltijd TAO's

B1.10 - Programma Derde spoor Duitsland

Doel/scope	Ongehindert spoorgoederenvervoer gedurende de bouw van het Derde Spoor Zevenaar – Oberhausen maximaal faciliteren binnen de vigerende wettelijke kaders waarbij de overlast voor de omgeving zoveel als redelijker wijs mogelijk is, voorkomen wordt.
Scopewijziging (optioneel)	
Startdatum	– Mei 2014
Einddatum	– Eind 2022 (uitloop waarschijnlijk, afhankelijk van voortgang werkzaamheden Duitsland)
Mijlpalen 2017	– Investeringsbeslissing inframaatregelen Derde Spoor door IenM. – Omleidingen 2017 tijdens buitendienststellingen op de grensovergang. – Oplevering bouwfaserings Duitsland 2018 (inclusief capaciteit voor vervoer en omleidingsscenario's).
Activiteiten 2017	– Borgen doorgaande internationale paden. – Verdelen van internationale capaciteit op omleidingsroutes gedurende bouwperiodes. – Monitoren performance op omleidingsroutes en Betuweroute. – Bijsturen van productiemodel op omleidingsroutes. – Communicatie naar stakeholders. – Verder intensiveren en professionaliseren samenwerking DB Netz. – Voorbereidingen omleidingsplan 2018 ev. – Herijken maatregelpakket Derde Spoor. – Uitwerking/voorbereiding inframaatregelen Derde Spoor.
Programma-verantwoordelijken	IenM, ProRail, havenbedrijven, terminals, verladers, decentrale overheden, vervoerders
Verantwoordelijkheid ProRail	– Borgen van tijdige aanbidding van internationaal afstemmende kwalitatieve, kwantitatieve integrale capaciteit op omleidingsroutes – Communicatie naar stakeholders – Be- en bijsturing treinverkeer conform gemaakte afspraken en productiemodel
Prestatie-indicator	– Punctualiteit goederenvervoer
Informatie-indicatoren	- Aantal goederentreinen op omleidingsroutes – Vraag/treinuitval – Vrije capaciteit – Aantal ketelwagen-equivalenten in het kader van Basisnet – Dichtligtijden overwegen – Aantal klachten omgeving – Omvang geluidproductie

B1.11 - Verbeterprogramma Performance IC direct

Doel/scope	Het verbeteren van de betrouwbaarheid van de HSL corridor. De focus ligt primair op het verminderen van de uitval en vervolgens op het verhogen van punctualiteit van de Intercity direct (IC direct). NS en ProRail zullen wanneer nodig maatregelen treffen om de betrouwbaarheid van andere (toekomstige) treindiensten op de HSL corridor, zoals de IC Den Haag-Eindhoven en IC Brussel, te verbeteren. De IC direct is een rechtstreekse snelle verbinding tussen Amsterdam en Breda via de HSL. In de afgelopen jaren kende de IC direct een relatief hogere uitval dan treinverbindingen op het reguliere spoor. In het voorjaar van 2016 hebben NS en ProRail op grond van een gezamenlijke oorzakenanalyse Verbeterprogramma's opgesteld. De Verbeterprogramma's hebben niet alleen betrekking op het verminderen van de uitval, maar eveneens op het voorkomen en sneller afhandelen van strandingen van treinen. Factoren die NS kan beïnvloeden zijn onder meer het materieel, personeel en logistiek plan. ProRail richt zich op factoren in het domein van de infrastructuur, weer en storingen derden.
Scopewijziging	n.v.t.
Startdatum Einddatum	januari 2017 december 2017
Mijlpalen	In het Verbeterprogramma worden de prestaties van het IC direct product nauwlettend gevolgd en de effecten van diverse maatregelen direct geëvalueerd, zodat – waar nodig – aanvullende verbetermaatregelen kunnen worden getroffen. Dit is een continu proces. In de Stuurgroep HSL wordt 4 x per jaar de voortgang besproken Een nadere uitwerking van de afgesproken maatregelen in het programma en de planning daarvan is opgenomen in een separate beschrijving. Bedoelde beschrijving maakt integraal deel uit van het beheerplan 2017.
Activiteiten 2017	– Aanpak systeemstoringen: Verbeteren van de prestaties van de infrastructuur op met name de conventionele delen van de HSL-corridor. Dit doen we door het inrichten van het assetmanagement op het behalen van systeemprestaties met als doel om storingen in de infrastructuur te voorkomen door de aanpak van grondoorzaken én om deze snel op te lossen mochten ze toch voorkomen. Daarnaast onderzoeken we de haalbaarheid van maatregelen om het aantal verstoringen door systeemwisselingen op de HSL-corridor te reduceren. – Reduceren windhinder: Verlagen van de hinder door harde wind voor de treindienst op de korte termijn met operationele maatregelen. Voor de middellange termijn worden meer structurele oplossingsalternatieven voor uitval door windoverlast onderzocht en afgewogen. – Aanpak hinder door derden zoals het voorkomen van hinder door dieren op het spoor (met name zwanen). – Versnellen en verbeteren Incidentenherstel: ProRail en NS zorgen ervoor dat bij een gestrande trein de treindienst weer snel wordt opgestart en de reizigers snel verder kunnen reizen. – Verbeteren van be- en bijsturing door het verbeteren van de communicatie op de raakvlakken van verschillende posten die de verkeersleiding op de HSL-Corridor verzorgen en door verbetervoorstellen op het vlak van be- en bijsturing te onderzoeken en implementeren.
Programma-verantwoordelijken	ProRail en NS sturen op een gezamenlijk doel (verbeteren van de betrouwbaarheid) en hebben daartoe twee programmateams ingericht om de voortgang binnen het eigen domein te waarborgen. In de Stuurgroep HSL (met IenM) wordt vier keer per jaar de voortgang en effecten van de Verbeterprogramma's besproken.
Relevante indicator(en)	De verbeterprogramma's hebben effect op: – Prestatie-indicator Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL – Informatie-indicator Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL – Prestatie indicator Zitplaatskans HSL – Prestatie indicator Algemeen Klantoordeel HSL

Bijlage 2 Meest voorkomende onderwerpen uit de consultatie

Nr.	reacties van stakeholders	Onderwerp	Reactie ProRail	Opnemen in BP?
1	Er is in de hoofdlijnen 2017 – anders dan voorgaande jaar – weinig opgenomen over decentrale overheden als klant. Dat geldt ook voor de regionale vervoerders. Kijk bijvoorbeeld naar blz. 19 “Reizigerspunctualiteit op het HRN en HSL”. Nergens iets over regionale treindiensten. Dit is een gemis, aangezien we het overall over deur-tot-deur vervoer hebben.	Aandacht voor de regio	U hebt gelijk dat er in de hoofdlijnen weinig aandacht is besteed aan regionale vervoerders en decentrale overheden als klant. In het beheerplan zal hier meer aandacht aan worden besteed. In de hoofdlijnen hebben we de nadruk gelegd op de indicatoren waarvan we wijzigingsvoorstellen aan het ministerie van IenM hebben gedaan. De prestatie-indicator regionale series wijzigt niet en is daarom ook niet besproken.	ja
2	Bij de opsomming op blz. 9 worden alleen items genoemd die de landelijke pers heeft gehaald, het zou representatiever zijn als ook trajecten genoemd worden die tot veel storingen leiden die niet de landelijke pers haalt o.a. de achterhoek.	Aandacht voor de regio	De focus voor de hoofdlijnen van het beheerplan 2017 waren de beleidsprioriteiten zoals de staatssecretaris ons die heeft meegegeven. Deze zijn ingegeven door verschillende redenen: de ambitie om te komen tot frequentieverhoging op de A2, de wens om de verstoringen op de HSL-Zuid corridor terug te dringen, en de focus op het treinverkeer rondom en de bereikbaarheid van Schiphol. Dit wil niet zeggen dat de andere trajecten niet onze aandacht hebben. Ook de verstoringen het overige deel van het hebben onze volle aandacht. In de uitwerking van het beheerplan 2017 zullen we ook hier aandacht aan geven.	ja
3	Regionale vervoerders gaat ervan uit dat de achterstand in het voorzieningenniveau t.o.v. het Hoofdrailnet zal moeten leiden tot een differentiatie in de Gebruiksvergoeding naar kwaliteit en gebruiksmogelijkheden van baanvakken, in lijn met het voorstel van de Staatssecretaris om differentiatie naar kwaliteit door te voeren. Verder werd vanuit goederenvervoerders aangestuurd op aanpassen van de gebruiksvergoedingssystematiek. ProRail zou in 2017 ervoor moeten zorgen dat de gebruiksvergoedingssystematiek aan de nieuwe Europese verordening gaat voldoen. ProRail heeft van het Ministerie de opdracht gekregen om samen met de vervoerders te komen tot deze nieuwe systematiek. Dat dient dan ook in 2017 een belangrijke prioriteit voor ProRail te zijn.	Aandacht voor de regio en Goederenvervoer	Momenteel werkt ProRail aan het aanpassen van de gebruiksvergoedingsmethodiek, om deze in lijn te brengen met de Europese uitvoeringsverordening 2015/909. Bij het opstellen van deze methodiek worden de vervoerders betrokken en kunnen zij hun zienswijzen kenbaar maken, zoals de wensen met betrekking tot differentiatie van de gebruiksvergoeding. De nieuwe methodiek zal uiterlijk 31 maart 2017 ter goedkeuring worden voorgelegd aan de ACM. Toepassing van de methodiek is pas mogelijk na onherroepelijke goedkeuring door de ACM, hetgeen betekent dat op zijn vroegst per dienstregelingjaar 2019 tarieven kunnen worden vastgesteld op basis van de nieuwe methodiek. Tot die tijd zullen de tarieven worden vastgesteld op basis van de huidige gebruiksvergoedingssystematiek. Naast de aanpassing van de gebruiksvergoedingsmethodiek door ProRail is het ministerie van IenM voornemens een AMvB op te stellen voor toepassing van zogenaamde prijs-prikkels (heffingen en kortingen op de gebruiksvergoeding). Ook hiervoor geldt dat deze op zijn vroegst per 2019 kunnen worden toegepast.	nee
4	Wij constateren dat in de hoofdlijnen van het beheerplan nog geen aanzet gegeven is tot het geen beschreven is in de zogenaamde ‘Beleidsprioriteitenbrief beheerplan 2017’. We vinden het wenselijk dat de hoofdlijnen notitie reeds tegemoet komt aan de verwachting die de Staatssecretaris in haar brief uitspreekt over de punctualiteit bij het goederenvervoer. Wij gaan er vanuit dat deze punten in het definitieve beheerplan 2017 concreet worden geformuleerd.	Goederenvervoer	In de hoofdlijnen van het beheerplan 2017 hebben we onderwerpen inderdaad op hoofdlijnen beschreven. In het definitieve beheerplan gaan wij dieper in op hetgeen beschreven is in de Beleidsprioriteitenbrief. Een deel van de door u gevraagde informatie is opgenomen in het beleidsplan goederen; hiervan is een publieksversie in de maak.	ja
5	Wij missen hier het ingezette beleid om tot nauwere samenwerking te komen met de infrabeheerders van onze buurlanden en met name met DB Netze. Het is van groot belang dat deze samenwerking continueert of nog verder wordt geïntensiveerd. Met name in de afstemming van de dienstregelingen in de verschillende planfasen zijn goede stappen gezet, maar is nog altijd verbetering mogelijk.	Goederenvervoer	Dank voor uw opmerking. Wij zijn het met u eens dat samenwerking van groot belang is; wij werken hier continu aan.	ja
6	ProRail werkt internationaal samen met andere infrastructuurbeheerders aan het verder uitwerken en verbeteren van de Rail Freight Corridors. Ook in 2017 is het van belang dat ProRail zich blijft inspannen voor verbeteren van samenwerking op corridors en Europees niveau.	Goederenvervoer	ProRail onderschrijft dat het van belang is dat wij ons blijven inspannen voor verbeteren en samenwerking op corridors en Europees niveau; dit zullen wij in 2017 en de navolgende jaren ook blijven doen. Tijdens de Rail Freight Business Conference van het NL voorzitterschap tijdens de TEN-T week (21 juni 2016) werd dit nogmaals benadrukt door onze Chief Executive Officer (CEO).	nee

vervolg

Nr.	reacties van stakeholders	Onderwerp	Reactie ProRail	Opnemen in BP?
7	Het project derde spoor Duitsland is de best practice van ProRail in zijn samenwerking met vervoerders en DB Netze (en havens, terminals, verladers). Wij raden aan deze best practice ook in andere belangrijke dossiers/thema's daadkrachtig toe te passen. Het is daarbij een gemis dat de belangrijkste maatregelen van project derde spoor in 2017 niet kort en goed beschreven zijn in het beheerplan 2017.	Goederenvervoer	We nemen notie van uw opmerking. Het incorporeren van de maatregelen die in het kader van het project derde spoor Duitsland zijn/worden genomen, vormt één van de maatregelen die onderdeel is van het programma OSCG.	ja
8	BBT is een samenwerking van ProRail en NS, wij verbazen ons er over dat nog steeds geen integrale aanpak is met alle vervoerders, zodat het totale vervoersconcept er baat bij heeft, waarbij ook bestaande systemen voor de regionale lijnen in stand blijven/verbetert worden.	Be- en Bijsturing Toekomst	Het programma BBT is een initiatief van ProRail en NS, maar richt zich op de verbetering van de be- en bijsturing van het gehele spoorstelsel conform de doelstellingen van de LTSA-2. De oprichting van het Centraal Monitor en Beslis Orgaan (CMBO) richt zich op het verbeteren van zowel de be- en bijsturing voor alle vervoerders vanuit zowel landelijk als regionaal perspectief. Verbetering van de be- en bijsturing middels Vooraf Gedefinieerde Bijstuurmaatregelen worden in eerste instantie ontwikkeld voor de A2-corridor, maar na positieve ervaring landelijk geïmplementeerd. ProRail informeert regelmatig belanghebbenden over de voortgang van het programma BBT in het LOCOV, de landelijke OV- en Spoortafels en goederentafels. Tevens heeft ProRail in 2016 een Consultatie Bijsturing ingericht waarin alle vertegenwoordigers van vervoerders worden uitgenodigd om mee te praten over veranderingen in het be- en bijsturingsdomein. Projecten en veranderingen uit het programma BBT worden hier geagendeerd voor bespreking.	ja
9	Wij merken op dat de door de Staatssecretaris gevraagde afstemming met het programma Beter en Meer ontbreekt. Hierdoor is het moeilijk zo niet onmogelijk om een zinvolle wijze in deze fase van de totstandkoming van het beheerplan 2017 over dit onderwerp inhoud te geven aan dit consultatieproces. We verzoeken daarom ProRail ten behoeve van een zinvol consultatieproces op korte termijn te komen met een aangepaste concept tekst.	Beter en Meer	ProRail is van mening dat dit wel is opgenomen in hoofdstuk 1 van de hoofdlijnen. Verder informeert ProRail regelmatig alle vervoerders over de voortgang van het programma BBT in het LOCOV, de landelijke OV- en Spoortafels en goederentafels. Tevens heeft ProRail in 2016 een consultatie Bijsturing ingericht waarin alle vertegenwoordigers van vervoerders worden uitgenodigd om mee te praten over veranderingen in het be- en bijsturingsdomein. Projecten en veranderingen uit het programma BBT worden hier geagendeerd voor bespreking.	ja
10	Vooraf op een aantal grote stations gebeurt het veel te vaak dat actuele informatie over vertrekkende treinen op TreinBeeld-schermen, TreinBeeldPerron-schermen en Perronverwijzers blijft 'hangen', waarschijnlijk door storingen in de gegevensoverdracht. Deze klacht bestaat al sinds de invoering van deze InfoPlus-schermen en valt dus niet meer onder de kinderziekten te rekenen. Bij reizigers leidt dit tot verwarring en misinformatie. Wij adviseren u dit probleem te onderzoeken en zo spoedig mogelijk van een oplossing te voorzien.	Beter en Meer	ProRail betreurt elke storing aan de reisinformatiemiddelen en doet er alles aan om deze zo snel mogelijk te verhelpen om overlast voor de reiziger te beperken. Storingen zijn daarentegen niet altijd te voorkomen. ProRail meet de prestaties van alle reisinformatiemiddelen. Hier blijkt uit dat deze een beschikbaarheid hebben van meer dan ca. 99%. We constateren daarentegen wel op enkele locaties (zoals op A'dam Centraal) enige problemen in de gegevensoverdracht naar de schermen. Deze locaties zijn in onderzoek en zullen passende maatregelen nemen zodra duidelijk is wat de achterliggende oorzaak is.	nee
11	De problematiek rondom transfercapaciteit op stations werd gemist. Bijvoorbeeld dat deze van invloed is op de beschikbare spoortcapaciteit en op de treindienst van vervoerders. Benoem welke maatregelen ProRail (en evt. anderen) nu treft en wat er mogelijk zou zijn indien er meer middelen zijn.	Stations	Dit is een terecht punt. Hieraan besteden we aandacht in onze projecten waar nodig.	ja
12	Wij onderschrijven het differentiëren in onderhoudsbehoefte, waarbij zwaarder belaste infrastructuur meer periodiek onderhoud krijgt. Dit mag echter niet ten koste gaan van het onderhoudsniveau op zwaar of gemiddeld belaste trajecten buiten de A2-corridor.	Focus op A2-corridor	Wij differentiëren omdat de huidige geleverde prestaties op de toekomstig hoogfrequente corridors, nog verder verbeterd kunnen besteden worden om stabiel hoogfrequent te kunnen rijden. Dat betekent dus een andere vorm van onderhoud op deze corridors, en dat heeft geen negatief effect op andere baanvakken.	ja

Nr.	reacties van stakeholders	Onderwerp	Reactie ProRail	Opnemen in BP?
13	ProRail wordt opgeroepen om de Brabantroute en eventueel de Betuweroute op te pakken. In kader van de werkzaamheden 3e spoor wordt de Brabantroute extra belast. In omleidingssituaties zijn er weinig tot geen extra route alternatieven in geval van incidenten. De be- en bijsturing dient daarom juist op deze corridors optimaal te zijn afgestemd en storingen zo veel als mogelijk te worden voorkomen en de impact daarvan te worden verkleind.	Focus op A2-corridor	In lijn met de LTSA deel 2 en het besluit van NS, ProRail en het ministerie IenM is het programma Beter en Meer gestart met de verbeteraanpak op de A2-corridor. Hier ligt op korte termijn een reizigersvraag en beschikbaarheid van infrastructuur voor het verhogen van de frequenties van het aantal intercity's en sprinters. Conform de beleidsprioriteitenbrief 2016 en het beheer en vervoerplan 2016 onderzoeken NS en ProRail waar en wanneer een volgende verbeteraanpak noodzakelijk is. De eerste ervaringen van de verbeteraanpak op de A2-corridor worden daarin meegenomen. NS en ProRail verwachten eind 2016, begin 2017 een voorstel te kunnen doen voor de volgende verbeteraanpak.	ja
14	Waarom ligt het vervangingsvolume 50% hoger? Vanuit preventief oogpunt of vanwege achterstallig onderhoud?	Hinder van werkzaamheden	Wij streven ernaar om meer treinen te laten rijden. De afgelopen jaren stonden in het teken van grote nieuwbouwprojecten, bijvoorbeeld rond Utrecht Centraal en op de Zuidas, waardoor er meer treinen gereden kunnen worden. Meer treinverkeer betekent ook meer slijtage. Er is dan ook meer onderhoud nodig. In de afgelopen jaren is er ook sprake geweest van uitgestelde vervanging (samen met levensduur-verlengende maatregelen), omdat we enerzijds juist die grote projecten mogelijk wilde maken, en anderzijds omdat we wachtten op besluitvorming rondom functiewijzigingsprojecten (zoals Zwolle, Assen en Gouda). In 2017 heeft ProRail vooral grootschalig onderhoud gepland, zoals de vernieuwing van wissels op een aantal trajecten. Goed onderhoud is van cruciaal belang voor de veiligheid en kwaliteit van het spoor, zeker gezien het intensieve gebruik van het spoor. In de jaren 2018 tot en met 2020 verwachten we een soort gelijk volume en karakteristiek aan vervangingen.	ja
15	Wat wordt er hinderarm ontworpen, de infrastructuur of de buitendienststellingen?	Hinder van werkzaamheden	Het doel is om de buitendienststellingen zo te ontwerpen dat deze niet meer hinder veroorzaken voor het treinproduct dan noodzakelijk is. Dit betreft de balans tussen treinverkeer en werk: in hoeverre kan het werk zo gepland worden dat er minder hinder ontstaat, in relatie tot de uitvoerbaarheid van het werk en de extra kosten daarvan. Voor hinderarm bouwen is er nog geen concreet resultaat voor 2017 te verwachten.	ja
16	Zorgen worden uitgesproken over de bereikbaarheid van havens en industriegebieden per spoor en over de benodigde flexibiliteit wanneer in 2017 nog meer buitendienststellingen zullen komen. ProRail wordt opgeroepen om hierover tijdig met de sector in gesprek te gaan.	Hinder van werkzaamheden	Zoals gebruikelijk bij buitendienststellingen gaat ProRail hierover tijdig in gesprek met de sectorpartijen.	nee
17	ProRail gaat een proces versnellen; zorgpunt is dat ProRail dit proces niet meer in de hand heeft waardoor ze allerlei extra beheersmaatregelen nodig hebben. Dan moet absoluut helder zijn dat de nadelen van de versnelling kleiner zijn dan de voordelen.	PGO	ProRail is verplicht om zich te houden aan wet en regelgeving en dat doen wij ook. ProRail treft bij voorbaat reeds mitigerende maatregelen waardoor de door u gevreesde (vertragende) beheersmaatregelen niet nodig zullen zijn. Vanuit compliance is het noodzakelijk dat we het kleinschalig onderhoud z.s.m. openbaar aanbesteden. De snelheid waarmee dit gebeurt moet voor ProRail echter wel operationeel verantwoord zijn. Het tempo van de planning van PGO is derhalve het zoeken naar de balans tussen maximaal versnellen vanuit compliance-oogpunt, en een operationeel verantwoorde uitrol, waarbij veilige berijdbaarheid geborgd blijft.	ja

vervolg

Nr.	reacties van stakeholders	Onderwerp	Reactie ProRail	Opnemen in BP?
18	Wij zien graag dat de samenhang tussen werkzaamheden aan grote spoorprogramma's duidelijk inzichtelijk wordt gemaakt en vragen ProRail daarbij aan te geven welke mogelijke risico's en beheermaatregelen worden gezien.	PHS en ERTMS	Ook wij vinden deze samenhang en de beheersing van de risico's van groot belang. In het kader van de grote spoorprojecten in de Noordvleugel heeft ProRail initiatief genomen om de samenhang tussen de verschillende projecten in kaart te brengen en om passende maatregelen te nemen om de risico's te beheersen. Daarnaast heeft ProRail zich samen met NS aangesloten bij het programma Bereikbaarheid Amsterdam dat vanuit RWS en Gemeente Amsterdam is opgestart. Dit programma bestaat uit verschillende onderdelen: Slim plannen & Slim bouwen, Vraag beïnvloeding & Communicatie, Verkeers & Incidentmanagement en Monitoring & Evaluatie. Zij rapporteert aan de PBMA via DOMA en regieteam.	ja
19	In hoofdstuk 3 constateert ProRail dat het Nederlandse spoor steeds voller wordt. De AMvB Cap vormt voor het capaciteitsverdelingsproces het wettelijke kader als het gaat om bijv. het (minimum) bedieningsniveau voor goederenvervoer. NS hecht er aan dat volgens dit wettelijk kader wordt gewerkt. Dit kader kan alleen worden gewijzigd door de minister van IenM. Andere stakeholders spreken hun verwondering en zorgen uit over het feit dat in de AMvB Capaciteitsverdeling een lagere prioriteit is gegeven aan goederenvervoer. Aan de andere kant geeft de staatssecretaris juist meer prioriteit aan het goederenvervoer juist via de beleidsprioriteiten-brief. De goederensector maakt zich hier zorgen hierover.	Capaciteitsverdeling	ProRail geeft aan dat we ons houden aan de prioritering opgenomen in de AMvB capaciteit (art.10). ProRail werkt compliant binnen de bestaande kaders. De wijziging van de AMvB capaciteit heeft wel tot gevolg dat goederenvervoer sinds 12-04-2015 lager zijn geprioriteerd. Deze lagere prioritering in de AMvB werkt nadelig door bij overbelastverklaring. Uitvoering van de maatregel uit OSCG 'plan goederenpaden in groene Golf' wordt hierdoor bemoeilijkt. Kwaliteitsaspecten (bijvoorbeeld aantal niet commerciële stops, tonnage) kunnen een belangrijkere rol spelen in het passend maken van totale beschikbare capaciteit om alle aanvragen te honoreren. Zolang Goederenvervoer een zodanige prioriteit in de AMvB heeft is er slechts beperkt verbeterpotentieel m.b.t. deze maatregel. Het is onze taak binnen de capaciteitsverdeling ook voor goederenvervoerders een zo efficiënt mogelijke indeling van goederenpaden te maken. Dit betekent geen nieuwe formulering, maar samen met het ministerie van IenM en sectorpartijen zoeken naar een goede manier om dit te doen binnen bestaande kaders.	ja
20	Er wordt gesproken over het kritisch kijken naar keuzes uit het verleden die de beschikbaarheid van het spoor onnodig beperken met klanthinder tot gevolg. De goederenvervoerders roepen op om in dit kader met prioriteit de mogelijkheden voor enkelsporig onderhoud verder te onderzoeken en met vervoerders en aannemers te bespreken. In 2016 zijn hier gesprekken over geweest, maar met onvoldoende voortgang en resultaat.	Vereenvoudiging procedures	De conclusie van de dialoogronde over het onderhoudsrooster in 2015 en 2016 was dat het dubbelsporig onderhoudsrooster in generieke zin voldoet aan de diverse wensen en eisen van de stakeholders. Wel is er een aantal specifieke knelpunten geduid. Aan deze knelpunten is en wordt gezamenlijk gewerkt. De goederenvervoerders zitten hierbij aan tafel.	nee
21	Ook wordt de stelling van ProRail in het beheerplan dat ProRail te ver is doorgeschoten in veiligheidsregulering onderschreven. Het ALARP toepassen van het normenkader veilig werken levert infrabeschikbaarheidswinst op en verhoogt daarmee de (kwaliteit van de) bereikbaarheid van havens, industrie en handel.		Dank voor uw opmerking; we blijven zoeken naar een goede balans hierin.	nee

Bijlage 3 Beleidsprioriteitenbrief



Ministerie van Infrastructuur en Milieu

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

ProRail
T.a.v. de president-directeur
dhr. P. Eringa
Postbus 2038
3500 GA Utrecht

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**
Plesmanweg 1-6
Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Ons kenmerk
IENM/BSK-2016/60390

Datum 31 maart 2016
Betreft Beleidsprioriteitenbrief beheerplan 2017

Geachte heer Eringa,

Zoals vastgelegd in de beheerconcessie (artikel 16) stuur ik u jaarlijks voor 1 april een beleidsprioriteitenbrief. Met deze brief geef ik mijn prioriteiten voor de uitwerking van het beheerplan 2017 mee. Ik verwacht dat ProRail de prioriteiten in het beheerplan 2017 een herkenbare plek geeft en hier concrete invulling aan geeft. Het benoemen van prioriteiten voor het beheerplan 2017 is geen vervanging van de afspraken die zijn gemaakt in de beheerconcessie, maar geeft richting.

Hiernaast actualiseer ik – vooruitlopend op de gezamenlijk te maken afspraken over de doorontwikkeling van de programmasturing – in deze brief enkele programma's. De ervaringen uit het eerste jaar leren mij dat niet op alle programma's even goed gestuurd kan worden en/of dat de beleidsopgave inmiddels is gewijzigd. In deze beleidsprioriteitenbrief wordt een eerste aanzet gedaan om een aantal programma's te actualiseren en scherper te formuleren door duidelijkere doelstellingen, mijlpalen en maatregelen te beschrijven.

ProRail en IenM werken nu ruim een jaar met de nieuwe beheerconcessie. De laatste kwartaalrapportage van ProRail geeft een goed en uitgebreid beeld van de prestaties in dit eerste jaar. Het is goed om te zien dat ProRail zich inspant om transparant te zijn over de prestaties (het online dashboard laat dat zien) en aan andere partijen de opening biedt om hierover in gesprek te gaan. Voor mij laat deze rapportage en de dagelijkse actualiteit ook de noodzaak zien van voortdurende verbetering. Hieraan wil ik samen blijven werken.

Voordat ik op de beleidsprioriteiten in ga, wil ik uw aandacht vragen voor sociale veiligheid. Te veel medewerkers op en rondom het spoor hebben de afgelopen tijd met fysieke agressie te maken gehad. Dit vind ik onacceptabel. Concreet verwacht ik van ProRail dat zij uitvoering geeft aan de afgesproken maatregelen om de sociale veiligheid rond het spoor te verbeteren in het belang van alle medewerkers en reizigers.

Prioriteiten 2017

In 2017 geef ik als prioriteiten mee:

- 1 Verbetering van de betrouwbaarheid;
- 2 Toekomstvast en efficiënt onderhoud;
- 3 Spoorgoederenvervoer.

Deze prioriteiten zijn naar hun aard meerjarige doelstellingen, die ook al voor 2016 als beleidsprioriteiten zijn meegegeven. Met deze beleidsprioriteitenbrief voorzie ik deze prioriteiten van nieuwe accenten. Aanleiding daarvoor zijn de prestaties over 2015 en de noodzaak van het voortzetten en waar nodig versterken van de door ProRail geleverde inspanningen om alle streefwaarden op de KPI's bij de midterm review in 2019 te halen.

1 Verbetering betrouwbaarheid

Voor de reiziger en de verlader is het belangrijk dat de betrouwbaarheid van het spoor verbetert. ProRail besteedt hier onder andere in de programma's Beter en Meer en PHS aandacht aan. Ik vind het belangrijk dat ProRail en NS hier verder aan bouwen.

IenM, NS en ProRail zijn gezamenlijk bezig om de prestatie-indicatoren voor betrouwbaarheid te vernieuwen en verbeteren. Het streven is om deze prestatie-indicatoren per 2017 te introduceren om hiermee de betrouwbaarheid verder te verbeteren.

Uiteraard zal ProRail zich blijven inspannen om te komen tot minder (grote) verstoringen. Indien verstoringen zich voordoen blijft het van groot belang de impact hiervan te beperken en een snelle opstart van de treindienst te waarborgen. De prestaties hierop moeten in het hele land verbeteren.

Binnen de verbetering van de betrouwbaarheid leg ik in 2017 focus op de verbetering van de betrouwbaarheid van de A2-corridor. Na een lange en gedegen voorbereiding en met de maatregelen die worden getroffen in het programma Beter en Meer en de be- en bijsturing van de toekomst, verwacht ik dat vanaf dienstregeling 2018 op het traject Amsterdam – Eindhoven en v.v. zes intercity's per uur zullen rijden.

Ook het vervoer over de HSL behoeft in 2017 blijvende aandacht waarbij ik verwacht dat ProRail in het beheerplan 2017 maatregelen opneemt om de verstoringen op de HSL-Zuid corridor terug te brengen.

2 Toekomstvast en efficiënt onderhoud

Om de kwaliteit en beschikbaarheid van de infrastructuur te verbeteren heeft ProRail de afgelopen jaren onder meer de transitie naar PGO- (prestatiegericht onderhoud) contracten ingezet. Tevens is duidelijk geworden dat het noodzakelijk is om een aantal fundamentele veranderingen door te voeren in de manier waarop we met onderhoud omgaan. Dat blijkt onder meer uit de audit van PWC op de meerjarige budgetten van BOV (beheer, onderhoud en vervanging). Ik verwacht dat dit onderwerp de hoogste prioriteit heeft binnen ProRail. In 2017 dient ProRail concrete maatregelen uit te voeren.

Daarnaast verwacht ik dat ProRail de BOV-besparingsmaatregelen implementeert die op haarzelf betrekking hebben zodat zo spoedig mogelijk in de jaren daarna een zo groot mogelijke besparing wordt gerealiseerd. ProRail start met de implementatie van andere maatregelen direct nadat IenM daarover positief heeft beslist zodat zo spoedig mogelijk de besparing wordt gerealiseerd.

Hierbij hoort ook dat ProRail haar financiële processen en het management van programma's en assets verder verbetert. Daarbij verwacht ik dat ProRail in het beheerplan 2017 maatregelen opneemt die zijn gericht op het voorkomen van onderbesteding op de BOV-reeksen; het op orde brengen van de assetdatabase opdat onderhoud tijdig geschiedt; en het voorkomen van onder-/overbesteding bij de uitvoering van programma's en projecten.

Ik verwacht dat ProRail de transitie richting aanbestedde PGO 3.0-contracten in 2017 verder zal voortzetten, waarbij een zorgvuldige aanpak met voldoende managementaandacht een vereiste is. Ik verwacht elk kwartaal over de transitie naar PGO en eventuele risico's geïnformeerd te worden.

3 Spoorgoederenvervoer

Omdat de spoorgoederensector van belang is voor de Nederlandse economie vind ik het belangrijk dat dit onderwerp ook in 2017 een prioriteit blijft.

ProRail heeft het afgelopen jaar de fysieke activiteiten van Keyrail geïntegreerd in de eigen organisatie. Daarbij heeft ProRail de aandacht voor de positie van het goederenvervoer behouden. Daarnaast heeft ProRail ten aanzien van de werkzaamheden aan het derde spoor een leidende rol opgepakt en de one-stop-shop van ProRail voor goederenvervoer gerealiseerd. Ik vind dit een goede ontwikkeling. Voor 2017 vraag ik dat ProRail zich toelegt op de verdere uitvoering van het Operationeel spoorconcept goederenvervoer (OSCG), in samenwerking met de betrokken sectorpartijen. Daarbij verwacht ik dat ProRail in het beheerplan aangeeft wat de fasering en doelen zullen zijn en hoe zij in 2017 verdere invulling geeft aan het OSCG. Hierbij dient uitdrukkelijk aansluiting en afstemming te worden gezocht met het programma Beter en Meer. Ik verwacht van ProRail in het beheerplan 2017 concrete maatregelen om de prestaties met betrekking tot de punctualiteit van het goederenvervoer verder te verbeteren.

Actualisatie programma's

Programma's die in het beheerplan en de beheerconcessie staan, zijn bedoeld om tijdelijk te kunnen bijsturen wanneer een buitengewone opgave voorligt. De programma's zoals nu zijn opgenomen in de concessie behoeven bijstelling. Ze kunnen scherper geformuleerd worden en concretere doelen en mijlpalen bevatten. Ik verzoek ProRail om hieraan in overleg met mijn ministerie, in het beheerplan 2017 nadere invulling te geven. Voor enkele programma's acht ik het van belang om nu al de hoofdlijnen van de actualisatie mee te geven. Dit betreft:

- 1 Het STS-verbeterprogramma. In het beheerplan 2017 verwacht ik van ProRail een actualisatie van het STS-verbeterprogramma conform de afspraken die zijn gemaakt in de STS-stuurgroep. Ook NS heeft deze opdracht gekregen. Ik verwacht concrete activiteiten en mijlpalen voor 2017 ten aanzien van de volgende actielijnen:
 - Verzwaren remcriterium: hoe zij in 2017 medewerking gaan verlenen aan de beoordeling van de praktijkproef met het verzwaaarde remcriterium.
 - Uitrol ATB-VV: een beschrijving van de aanpak, in overleg met IenM, op basis van een ALARP-afweging in het eerste kwartaal van 2017 conform het afwegingskader zoals aan de TK geschetst (29893, nr. 177) een voorstel te doen voor verdere uitrol van ATB-VV.

- Project “Upgrading S-borden: een beschrijving van de aanpak om uiterlijk in het 1e kwartaal van 2017 een met de spoorwegondernemingen afgestemd voorstel, inclusief ALARP-beoordeling, voor verbeterde S-borden in te dienen, zodat de nationale regelgeving (Ministeriele regeling spoorverkeer) hierop kan worden aangepast.
- Normen capaciteitsverdeling laatste 36 uur: Op 8 december 2015 heeft de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu de Tweede Kamer geïnformeerd over de doelstelling dat ProRail uiterlijk in 2017 alle treinen in de laatste 36 uur (her-)plant volgens de geldende normen van de capaciteitsverdeling (kamerstuk 29893, nr. 199). Aan ProRail wordt gevraagd in het beheerplan de maatregelen en acties die zij daartoe treft op te nemen.
- Het Landelijk Verbeterprogramma Overwegen (LVO). In 2016 gaat het LVO een nieuwe fase in. Daarover worden nadere afspraken gemaakt in 2016. In het beheerplan 2017 verwacht ik dat concrete activiteiten en mijlpalen voor 2017 worden beschreven ten aanzien van de volgende actielijnen:
 - het voortzetten van de aanpak vanuit LVO die heeft geleid tot het programma Niet Actief Beveiligde Overwegen (NABO) en tot de nieuwe overwegenstandaard voor alle nieuw voorgenomen aanpassingen van overwegen⁶. Hierbij wordt uitgegaan van een integrale benadering vanuit spoor én weg, cofinanciering met regiopartijen en inzet op de meest kosteneffectieve maatregelen volgens een gezamenlijk vastgesteld doelbereik. Ten aanzien van deze nieuwe overwegstandaard verwacht ik dat ProRail in het beheerplan 2017 aangeeft hoe zij ervoor zorg draagt dat de nieuwe overwegenstandaard binnen ProRail structureel wordt toegepast.
 - in 2017 in overleg met IenM een maatregelpakket en uitrolplan op basis van de ontwikkelde gedragsmaatregelen op te stellen.
 - hoe ProRail concreet invulling geeft aan de programmaregie van het LVO vanaf 2017, rekening houdend met de herverdeling van taken tussen ProRail en IenM. Voor het programma NABO verwacht ik in het beheerplan 2017 dat concrete activiteiten en mijlpalen voor 2017 worden beschreven ten aanzien van de volgende actielijnen:
 - het in het beheerplan 2017 in het kader van het programma NABO doen van een voorstel voor het uitvoeren van maatregelen die voortkomen uit het in februari 2017 af te ronden project Proeftuin innovatieve oplossingen NABO's.
- “Beter en Meer” merk ik aan als programma zoals bedoeld in de beheerconcessie, inclusief “Be- en Bijsturing van de Toekomst” (BBT). “Beter en Meer” is momenteel niet als programma aangemerkt in de beheerconcessie. BBT is in de beheerconcessie wel aangemerkt als programma maar is inmiddels onderdeel van “Beter en Meer”. Bij de uitvoering van Beter en Meer dient afstemming plaats te vinden met het OSCG. Ik verwacht dat ProRail in het beheerplan in het kader van het verbeterprogramma Beter en Meer ook rapporteert op BBT.
- Ten aanzien van het in de beheerconcessie opgenomen programma “geïntegreerde aanpak” geldt dat ProRail hier in 2017 niet meer over hoeft te rapporteren in het kader van bijlage 2 van de beheerconcessie. De werkwijze en de aanpak achter de geïntegreerde aanpak blijven onverminderd van kracht.

6 Met uitzondering van omgevingswerken die voortkomen uit het “Nee, tenzij-principe” van de Derde Kadernota Railveiligheid.

Tot slot

Ik verzoek ProRail het (hoofdlijnen) beheerplan 2017 waar nodig af te stemmen met het (hoofdlijnen) vervoerplan 2017 van NS. Verder kunnen, zoals ik ook in de Tweede Kamer heb aangekondigd in het AO spoor van 17 februari 2016, het beheerplan en vervoerplan scherper en concreter worden ingevuld en moet prominente aandacht worden geschonken aan de beleidsprioriteiten 2017 en de veranderingen ten opzichte van 2016. Ik verwacht dat ProRail hier in haar beheerplan 2017 nadere invulling aan geeft door te beschrijven hoe de activiteiten en programma's die zij in 2017 uitvoert, tot gevolg hebben dat de prestaties op de gegeven prioriteiten zullen verbeteren.

Hoogachtend,
DE STAATSGESCHIEDENIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

Sharon A.M. Dijkema

Bijlage 4 Informatie Indicatoren

Prestatiegebied	Informatie indicator
Algemeen	– Aantal treinkilometers – Aangevraagde treinpaden – Te beheren areaal – LCC-kosten per treinkilometer – Klantoordeel decentrale overheden – Klantoordeel verladers – Klantoordeel reizigers
Veiligheid	– Aantal aanrijdingen overweggebruikers – Aantal botsingen trein-trein – Aantal ontsporingen – Aantal STS-passages – Aantal STS-passages gevaarpunt bereikt – Aantal arbeids-veiligheidsincidenten – Aantal milieuovertredingen (geconstateerd door bevoegd gezag)
Betrouwbaarheid	– Goederentreinen op tijd aan de grens – Ongewijzigde routes goederenvervoer – Geleverde treinpaden goederenvervoer – Gerealiseerde treinaansluitingen tussen vervoerders – Capaciteitsverdeling goederen (jaardienst verdeling) – Aantal goederentreinen die aansluiten op het internationale net (jaardienst verdeling) – Aantal 'Pre-arranged paths' (PAP's) afgegeven aan OSS van EU corridors – Responstijden aanvragen goederenpaden binnen overeengekomen normtijd – Aantal overbelastverklaringen – Aantal TAO's derden – Aantal TAO's weer – Uitgevalen treinen – Gemiddelde hersteltijd TAO's – Aantal beïnvloedbare TAO's (Techniek en Processen) – Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL
Duurzaamheid	– CO₂-voetafdruk

Bijlage 5 Aansluiting met rijksbegroting lenM

Aansluiting tabel Beheerplan 2017 met Begroting 2017 Infrastructuurfonds	Beheerplan ProRail		Infrafonds
	BE-stelsel excl. btw	kasstelsel incl. btw	kasstelsel incl. btw
Kosten uitbesteed werk	696	843	829
Doorbelast aan derden	-360	-366	-356
Beheer en onderhoud	336	477	473
Bruto apparaatskosten	408	442	440
Doorbelast aan investeringen	-106	-106	-127
Netto apparaatskosten	302	336	313
Financiële lasten	14	14	48
Kosten vervangningsinvesteringen	354	427	460
Af te dragen btw		286	
Terug te vorderen btw		-254	
Saldo verrekening btw		32	
Totaal	1.006	1.286	1.294

Bijlage 6 Definities en meetmethoden prestatie indicatoren

PI Algemeen klantoordeel reizigersvervoerders

Definitie: Het klanttevredenheidsonderzoek onder reizigersvervoerders kent een generiek en een specifiek onderdeel. Binnen scope vallen alle vervoerders wiens hoofdactiviteit het is om reizigers binnen Nederland te vervoeren met een marktaandeel groter dan 0,5%.

- 1 Een generiek oordeel van de reizigersvervoerders over de dienstverlening van ProRail. Het gaat hierbij om een oordeel over het afgelopen kalenderjaar met betrekking op onderstaande onderwerpen:
 - Het functioneren van de totale organisatie.
 - Het functioneren van specifieke afdelingen/processen (relatiemanagement, capaciteitsverdeling, verkeersleiding, functiewijziging, functiehandhaving, en afhandeling veiligheidsincidenten).
 - Het vakmanschap.
- 2 Een specifiek oordeel van de reizigersvervoerders over de mate waarin ProRail specifiek gemaakte afspraken over het afgelopen kalenderjaar (speerpunten of aandachtsgebieden) nakomt. Het gaat hierbij om afspraken die per vervoerder verschillend kunnen zijn en dus per vervoerder specifiek worden gemaakt.

Berekeningsmethodiek

ProRail houdt jaarlijks een Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onder reizigersvervoerders. Dit klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd door een extern onafhankelijk bureau. Vervoerders vullen een vragenlijst in, waardoor ProRail een beeld krijgt over het oordeel van haar klanten. De vervoerders geven voor de hierboven genoemde aspecten een rapportcijfer van 1-10. Uiteindelijk komt per vervoerder één cijferlijst tot stand. Bij de calculatie van het PI-cijfer gelden de volgende uitgangspunten:

- Voor het generieke oordeel van een vervoerder worden de drie hierboven aangegeven aspecten gelijk gewogen (allen 33,3%).
- Voor het totaalcijfer van een vervoerder worden het generieke en het specifieke oordeel gelijk gewogen (beide 50%).

Bij reizigersvervoerders telt NS groep (NSR+ NS Int) voor 50% en de regionale reizigersvervoerders tellen gezamenlijk voor 50% om beter aan te sluiten bij de marktaandelen van deze vervoerders. Tevens wordt inzicht gegeven in de respons van vervoerders (vervoerders die niet reageren worden niet meegenomen).

PI Algemeen klantoordeel goederenvervoerders

Definitie: Het klanttevredenheidsonderzoek onder goederenvervoerders kent een generiek en een specifiek onderdeel. In scope vallen goederenvervoerders die hoofdzakelijk in opdracht van andere partijen dan ProRail werken (niet: vervoerende aannemers).

- 1 Een generiek oordeel van de goederenvervoerders over de dienstverlening van ProRail. Het gaat hierbij om een oordeel over het afgelopen kalenderjaar met betrekking op onderstaande onderwerpen:
 - Het functioneren van de totale organisatie.
 - Het functioneren van specifieke afdelingen/processen (relatiemanagement, capaciteitsverdeling, verkeersleiding, functiewijziging, functiehandhaving, en afhandeling veiligheidsincidenten).
 - Het vakmanschap.
- 2 Een specifiek oordeel van de goederenvervoerders over de mate waarin ProRail specifiek gemaakte afspraken over het afgelopen kalenderjaar (speerpunten of aandachtsgebieden) nakomt. Het gaat hierbij om afspraken die per vervoerder verschillend kunnen zijn en dus per vervoerder specifiek worden gemaakt.

Berekeningsmethodiek

ProRail houdt jaarlijks een Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onder goederenvervoerders. Dit klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd door een extern onafhankelijk bureau. Op basis van door vervoerders ingevulde vragenlijsten krijgt ProRail een beeld over het oordeel van haar klanten. De vervoerders geven voor de hierboven genoemde aspecten een rapportcijfer van 1-10. Uiteindelijk komt per vervoerder één cijferlijst tot stand. Bij de calculatie van het PI-cijfer gelden de volgende uitgangspunten:

- Voor het generieke oordeel van een vervoerder worden de drie hierboven aangegeven aspecten gelijk gewogen (allen 33,3%).
- Voor het totaalcijfer van een vervoerder worden het generieke en het specifieke oordeel gelijk gewogen (beide 50%).

Bij goederenvervoerders tellen de grote vervoerders gezamenlijk voor 33,3%, de middelgrote gezamenlijk voor 33,3% en de kleine vervoerders gezamenlijk voor 33,3%.

Hierbij worden als grote goederenvervoerders beschouwd vervoerders met een marktaandeel tussen de 100,0 % en 25,0%; als middelgrote vervoerders met een marktaandeel tussen de 24,9% en 5,0%; als kleine vervoerders worden beschouwd vervoerders met een marktaandeel tussen de 4,9% en 0%.

Goederenvervoerders die geen commerciële treinen hebben gereden (maar wel een Toegangs-overeenkomst hebben) worden niet meegeteld. Koepelorganisaties (zoals KNV) worden meegeteld naar rato van de vervoerders die zij aangeven te vertegenwoordigen in het onderzoek.

Het marktaandeel wordt jaarlijks bepaald aan de hand van het aantal gereden treinkilometers in de 12 maanden voorafgaande aan de maand waarin het onderzoek wordt afgenomen (Betuweroute en Gemengde net samen; losse loc ritten worden wel meegeteld; Besloten Personenvervoer wordt niet meegeteld). Naast het totaalcijfer van de PI wordt ook inzicht gegeven in de respons van vervoerders (vervoerders die niet reageren worden niet meegenomen).

PI Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN

Definitie: Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 5 minuten vertraging is verlopen. Dat wil zeggen dat de reiziger bij aankomst op zijn uitcheckstation minder dan 5 minuten vertraging had ten opzichte van de reis die de reiziger vanaf het moment van inchecken volgens de reisplanner had kunnen maken. Hierbij wordt uitgegaan van het snelste reisadvies zoals dat twee dagen voorafgaand aan de reis beschikbaar was in de officiële reisplanner. Dit betekent dat vooraf bekende werkzaamheden wel in dit reisadvies zijn meegenomen, maar wijzigingen die minder dan twee dagen voorafgaand zijn aangebracht niet.

In scope zijn reizigers die inchecken én uitchecken op een Hoofdrailnet station en met NS reizen.

Berekeningsmethodiek

Voor iedere reis binnen de scope bepalen we het verschil tussen de beloofde en de gerealiseerde aankomsttijd. Als het verschil tussen deze tijden minder dan 5 minuten is, beschouwen we de reis als op tijd, anders als te laat. De indicator wordt vervolgens berekend door het aantal reizen dat op tijd was te delen door het totaal aantal reizen. Hieruit volgt een percentage tussen 0 en 100%.

Hierin geldt:

- In scope zijn alle reizen met een in- en uitcheck op een HRN station, met NS als enige vervoerder in het reisadvies en waarbij de combinatie van herkomst (incheckstation) en bestemming (uitcheckstation) in de afgelopen 100 dagen op tenminste 20 verschillende dagen en in totaal tenminste 100 keer voorkwam.
- De beloofde aankomsttijd is de aankomsttijd van de snelste reis die een reiziger volgens het twee dagen vooraf gepubliceerde reisadvies op het inchecktijdstip kon maken van het incheckstation naar het uitcheckstation.
- De gerealiseerde aankomsttijd is de aankomsttijd van de laatste trein die in dit beloofde reisadvies voorkwam, mits alle treinen hebben gereden en de eventuele beloofde overstappen haalbaar zijn gerealiseerd.

Bij treinreizen die niet met de beloofde treinen kunnen zijn verlopen, kan de omvang van de vertraging niet worden bepaald op basis van de realisatietijden van deze treinen. Dit gebeurt als een trein niet rijdt, tenminste 15 minuten vertrekvertraging heeft en/of als een overstap niet gehaald kon worden. In dat geval wordt de aankomstvertraging bepaald op basis van de uitchecktijd. Hierbij wordt een stations specifieke uitstapmarge in mindering gebracht voor de looptijd tussen de trein en de uitcheckpaal.

PI Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN

Definitie: Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 15 minuten vertraging is verlopen. Dat wil zeggen dat de reiziger bij aankomst op zijn uitcheckstation minder dan 15 minuten vertraging had ten opzichte van de reis die de reiziger vanaf het moment van inchecken volgens de reisplanner had kunnen maken. Hierbij wordt uitgegaan van het snelste reisadvies zoals dat twee dagen voorafgaand aan de reis beschikbaar was in de officiële reisplanner. Dit betekent dat vooraf bekende werkzaamheden wel in dit reisadvies zijn meegenomen, maar wijzigingen die minder dan twee dagen voorafgaand zijn aangebracht niet.

In scope zijn reizigers die inchecken én uitchecken op een Hoofdrailnet station en met NS reizen.

Berekeningsmethodiek

Voor iedere reis binnen de scope bepalen we het verschil tussen de beloofde en de gerealiseerde aankomsttijd. Als het verschil tussen deze tijden minder dan 15 minuten is, beschouwen we de reis als op tijd, anders als te laat. De indicator wordt vervolgens berekend door het aantal reizen dat op tijd was te delen door het totaal aantal reizen. Hieruit volgt een percentage tussen 0 en 100%.

Hierin geldt:

- In scope zijn alle reizen met een in- en uitcheck op een HRN station, met NS als enige vervoerder in het reisadvies en waarbij de combinatie van herkomst (incheckstation) en bestemming (uitcheckstation) in de afgelopen 100 dagen op tenminste 20 verschillende dagen en in totaal tenminste 100 keer voorkwam.
- De beloofde aankomsttijd is de aankomsttijd van de snelste reis die een reiziger volgens het twee dagen vooraf gepubliceerde reisadvies op het inchecktijdstip kon maken van het incheckstation naar het uitcheckstation.

- De gerealiseerde aankomsttijd is de aankomsttijd van de laatste trein die in dit beloofde reisadvies voorkwam, mits alle treinen hebben gereden en de eventuele beloofde overstappen haalbaar zijn gerealiseerd.

Bij treinreizen die niet met de beloofde treinen kunnen zijn verlopen, kan de omvang van de vertraging niet worden bepaald op basis van de realisatietijden van deze treinen. Dit gebeurt als een trein niet rijdt, tenminste 15 minuten vertrekvertraging heeft en/of als een overstap niet gehaald kon worden. In dat geval wordt de aankomstvertraging bepaald op basis van de uitchecktijd. Hierbij wordt een stations specifieke uitstapmarge in mindering gebracht voor de looptijd tussen de trein en de uitcheckpaal.

PI Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL

Definitie: Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 5 minuten vertraging is verlopen. Dat wil zeggen dat de reiziger bij aankomst op zijn uitcheckstation minder dan 5 minuten vertraging had ten opzichte van de reis die de reiziger vanaf het moment van inchecken volgens de reisplanner had kunnen maken. Hierbij wordt uitgegaan van het snelste reisadvies zoals dat twee dagen voorafgaand aan de reis beschikbaar was in de officiële reisplanner. Dit betekent dat vooraf bekende werkzaamheden wel in dit reisadvies zijn meegenomen, maar wijzigingen die minder dan twee dagen voorafgaand zijn aangebracht niet.

Deze indicator betreft een deelverzameling van de algemene indicator Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN. In scope zijn de reizigers met één van de onderstaande reisrelaties. Beide richtingen tellen hierbij mee:

- I Amsterdam Centraal-Rotterdam Centraal
- II Amsterdam Centraal-Breda
- III Amsterdam Zuid-Rotterdam Centraal
- IV Schiphol Airport-Rotterdam Centraal
- V Schiphol Airport-Breda
- VI Rotterdam Centraal- Breda

Berekeningsmethodiek

Voor iedere reis binnen de scope bepalen we het verschil tussen de beloofde en de gerealiseerde aankomsttijd. Als het verschil tussen deze tijden minder dan 5 minuten is, beschouwen we de reis als op tijd, anders als te laat. De indicator wordt vervolgens berekend door het aantal reizen dat op tijd was te delen door het totaal aantal reizen. Hieruit volgt een percentage tussen 0 en 100%.

Hierin geldt:

- In scope zijn alle reizen met een in- en uitcheck op de genoemde reisrelaties.
- De beloofde aankomsttijd is de aankomsttijd van de snelste reis die een reiziger volgens het twee dagen vooraf gepubliceerde reisadvies op het inchecktijdstip kon maken van het incheckstation naar het uitcheckstation.
- De gerealiseerde aankomsttijd is de aankomsttijd van de laatste trein die in dit beloofde reisadvies voorkwam, mits alle treinen hebben gereden en de eventuele beloofde overstappen haalbaar zijn gerealiseerd.

Bij treinreizen die niet met de beloofde treinen kunnen zijn verlopen, kan de omvang van de vertraging niet worden bepaald op basis van de realisatietijden van deze treinen. Dit gebeurt als een trein niet rijdt, tenminste 15 minuten vertrekvertraging heeft en/of als een overstap niet gehaald kon worden. In dat geval wordt de aankomstvertraging bepaald op basis van de uitchecktijd. Hierbij wordt een stations specifieke uitstapmarge in mindering gebracht voor de looptijd tussen de trein en de uitcheckpaal.

PI Punctualiteit 3 minuten Reizigersverkeer totaal

Definitie: het percentage treinaankomsten waarbij het verschil tussen de oorspronkelijk geplande tijd en de vastgestelde realisatietijd kleiner is dan 3 minuten. Uitgevallen aankomsten

en aankomsten van vervangende treinen worden niet meegerekend. Punctualiteit voor het totale reizigersverkeer wordt gemeten op representatieve stations op het Hoofdrailnet (inclusief HSL-Zuid) en op de regionale spoorinfrastructuur. De ongeveer 55 meetpunten en de daar gemeten series kunnen jaarlijks wijzigen in aantal en samenstelling, afhankelijk van afspraken tussen ProRail en vervoerders en tussen vervoerders en concessieverleners.

PI Punctualiteit 3 minuten Regionale Series

Definitie: het percentage treinaankomsten waarbij het verschil tussen de oorspronkelijk geplande tijd en de vastgestelde realisatietijd kleiner is dan 3 minuten. Uitgevallen aankomsten

en aankomsten van vervangende treinen worden niet meegerekend. Punctualiteit van de Regionale Series wordt gemeten op representatieve stations voor treinseries van regionale vervoerders. De ongeveer 35 meetpunten en de daar gemeten series kunnen jaarlijks wijzigen in aantal en samenstelling, afhankelijk van afspraken tussen ProRail en vervoerders en tussen vervoerders en concessieverleners.

Meetsysteem

De berekening wordt gebaseerd op de gegevens uit Spoorkompas.

PI Punctualiteit 3 minuten goederenvervoer

Definitie: het percentage goederentreinen waarbij de vertraging t.o.v. het laatst gewijzigde plan (het actuele plan – dat sporadisch tijdens de rit nog gewijzigd wordt) op het eindpunt van de route minus de vertraging op het startpunt van de route kleiner is dan drie minuten.

Als de vertrekvertraging negatief is, wordt deze op nul gezet. Punctualiteit van goederenverkeer

wordt gemeten op zes goederenroutes voor alle treinen met de rijkaracteristieken GO (goederentreinen) en EUC (Europese Unit Cargo). De zes goederenroutes die meetellen zijn, in beide richtingen (met genoemde tussenpunten): Kijfhoek – Eindhoven – Sloe, Beverwijk

– Utrecht – Sittard, Amsterdam Westhaven – Meteren, Roosendaal – Amersfoort – Oldenzaal, Kijfhoek – Eindhoven – Venlo en Kijfhoek – Amersfoort – Onnen. Afwijkingen van deze routes worden alleen gemeten als de omleiding plaatsvindt over een eveneens gemeten route.

Andersom worden treinen die normaal niet worden gemeten bij een omleiding over een wel gemeten route ook meegenomen in de berekening.

Meetsysteem

De berekening is gebaseerd op gegevens uit Spoorkompas.

PI Geleverde Treinpaden

Definitie: het percentage volledig gerealiseerde treinpaden voor alle reizigersvervoerders plus de niet (volledig) gerealiseerde treinpaden waarvan de vervoerders de veroorzaker zijn. Een treinpad is een capaciteitsreservering op de infrastructuur die nodig is om een trein te rijden. Een treinpad wordt gekaderd door de treinactiviteiten die onder één treinnummer op één verkeersdag zijn gepland.

Meetsysteem

De gegevens die nodig zijn voor deze PI worden ontsloten met de applicatie Dashboard PI Treinpad die realisatie- en monitoringgegevens ophaalt uit Spoorkompas.

De PI berekenen we met een specifieke beslisboom (algoritme). Er is dagelijks controle op de verwerkingsstappen die leiden tot deze PI. Voor rapportagedoeleinden worden alle gegevens overgenomen in een centrale database, van waaruit wordt gerapporteerd aan zowel reizigersvervoerders als ProRail.

PI Klanthinder als gevolg van storingen infra

Definitie: Klanthinder als gevolg van storingen infra betreft het aantal storingen aan de infra die leiden tot veel en zeer veel hinder voor de dienstregeling van vervoerders en daardoor op reizigers en verladers. Storingen worden veroorzaakt door:

- Defecten aan de infrastructuur, zoals aan spoor, bovenleiding, overwegen, wissels en seinen.
- Externe factoren die invloed hebben op de werking van de infrastructuur, zoals weersomstandigheden, spoorlopers, suicides, vandalisme, dieren of voorwerpen op het spoor.

Niet meegerekend worden vertragingen als gevolg van defecte treinen of logistieke problemen in de personeels- en/of materieelinzet bij vervoerders.

In deze indicator tellen drie aspecten mee: het aantal storingen, de snelheid van functieherstel (de tijd die het kost om de verstoring op te lossen) en de mate van be- en bijsturing in de logistieke afhandeling.

Storingen worden naar gelang de achterliggende oorzaak toebedeeld aan een van de vier oorzaak categorieën. Storingen die hun oorsprong in de techniek vinden zijn bijvoorbeeld sein- en wisselstoringen terwijl proces storingen het gevolg kunnen zijn van het uitlopen van werkzaamheden door de aannemer. Spoorlopers, suicides en vandalisme vallen onder storingen derden en blikseminslag is een voorbeeld van een weer storing.

Storingen worden uitgedrukt in het aantal minuten vertraging van een trein plus het aantal vertragingminuten van andere treinen die last hebben van dezelfde storing. Per treinnummer is het aantal treinvertragingminuten gemaximeerd op 30 minuten. Opgeheven treinen tellen voor 30 minuten mee, omgeleide treinen tellen voor 15 minuten mee, leeg materieel ritten worden niet meegerekend. Wanneer zich een storing voordoet in een gebied waar volgens de dienstregeling geen of weinig treinen rijden, is het aantal treinvertragingminuten beperkter dan in een gebied met een intensieve dienstregeling.

ProRail maakt onderscheid tussen de volgende vier hinderklassen:

- Hinderklasse 1:* **Zeer veel hinder** (totaal meer dan 2400 minuten vertraging per storing).
Voorbeelden: grote ICT-storing, stroomstoring, (bijna) aanrijding wegverkeer met veel schade, extreem weer (storm, sneeuw, onweer/bliksem).
- Hinderklasse 2:* **Veel hinder** (totaal tussen 680 en 2400 minuten vertraging per storing).
Voorbeelden: aanrijding persoon op druk baanvak, brandmelding Schiphol-tunnel, wissel- of seinstoring op groot emplacement.
- Hinderklasse 3:* **Hinder** (totaal tussen 40 minuten en 680 minuten vertraging per storing).
Voorbeelden: wissel- of seinstoring op klein emplacement, overwegstoring, aanrijding persoon op rustiger baanvak.
- Hinderklasse 4:* **Beperkte hinder** (totaal minder dan 60 minuten vertraging per storing).
Voorbeelden: spoorlopers, roodseinpassage, eenvoudige storing op rustiger baanvak

De indicator Klanthinder als gevolg van storingen infra bevat de hinderklassen 1 en 2.

Disclaimer

De informatie in deze brochure is met uiterste zorg samengesteld. Toch kan het zijn dat sommige informatie niet meer actueel is, of op enige wijze niet correct is weergegeven. Wij sluiten dan ook elke aansprakelijkheid uit als gevolg van de eventueel onjuiste weergave van informatie.

Uitgave

ProRail
December 2016
www.prorail.nl