

## Bijlage 1: Prestatie en informatie-indicatoren beheerconcessie

In het beheerplan worden, mede ter invulling van artikel 30 en bijlage V van richtlijn 2012/34 en in verband met de in artikel 4 bedoelde prestatiegebieden en de in artikel 5 bedoelde efficiency informatie- en prestatie-indicatoren opgenomen die (mede) bijdragen aan de ambities en doelen uit de Lange Termijn Spooragenda.

De indicatoren zijn aan verandering onderhevig en kunnen als gevolg van het doorlopen van de jaarlijkse beheerplancyclus en periodieke evaluaties worden gewijzigd.

Een deel van de indicatoren moet nog worden ontwikkeld. Onderstaand is een overzicht opgenomen van de set met indicatoren, waarbij is aangegeven welke indicatoren ontwikkeld moeten worden. Het betreft de informatie-indicatoren (zonder bodem- en streefwaarde) en de prestatie-indicatoren (met bodem- en streefwaarde).

De indicatoren worden in de aanloop naar de verlening van de concessie nog nader uitgewerkt, wat kan leiden tot wijzigingen. Er wordt bovendien een audit uitgevoerd op de waarden en de berekeningsmethodieken door een onafhankelijke partij. Mogelijk leidt dit tot wijzigingen.

<b>Prestatie-gebied</b>	<b>Informatie-indicator</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Bodem-waarde 2015<sup>(2)</sup></b>	<b>Streef-waarde 2019<sup>(2)</sup></b>
Algemeen	Aantal treinkilometers	Klantoordeel reizigers-vervoerders <sup>(1)</sup>	6	7
	Aangevraagde treinpaden	Klantoordeel goederen-vervoerders <sup>(1)</sup>	6	6
	Te beheren areaal			
	LCC-kosten per treinkilometer			
	Klantoordeel decentrale overheden <sup>(4)</sup>			
	Klantoordeel verladers <sup>(4)</sup>			
	Klantoordeel reizigers <sup>(4)</sup>			
Veiligheid	Aantal aanrijdingen overweggebruikers			
	Aantal botsingen trein-trein			
	Aantal ontsporingen			

	Aantal STS-passages			
	Aantal STS-passages gevaarpunt bereikt			
	Aantal arbeids- veiligheidsincidenten			
	Aantal milieu- overtredingen (geconstateerd door bevoegd gezag)			
Betrouw- baarheid	Aantal treinen goederenvervoer op tijd aan de grens met het hoofdspoor	Punctualiteit <3 min reizigers- verkeer totaal <sup>(6)</sup>	87,0%	90%
	De gevraagde dienst- regeling versus de gerealiseerde dienstregeling (goederenvervoer) <sup>(4)</sup>	Reizigers- punctualiteit <5 min HRN (gezamenlijke KPI met NS) <sup>(6)</sup>	90,0%	92%
	De gevraagde route versus gerealiseerde route (goederenvervoer) <sup>(4)</sup>	Punctualiteit regionale series (<3 min) <sup>(6)</sup>	93,0%	94%
	Aantal goederenpaden die aansluiten op het internationale net	Punctualiteit < 3 min HSL-producten en ICE <sup>(6)</sup>	79,5%	82%
	Geleverde treinpaden goederenvervoer conform planning <sup>(4)</sup>	Punctualiteit goederenverkeer <sup>(7)</sup>	80,0%	82%
	Responstijden aanvragen goederenpaden binnen overeengekomen normtijd	Geleverde treinpaden	97,5%	98%
	Aantal overbelast- verklaringen	Aandachts- trajecten (gezamenlijke KPI met NS)	94%	96%
	Aantal TAO's derden	Aantal beïnvloedbare TAO's (techniek en processen) <sup>(3)</sup>	5900	5200
	Aantal TAO's weer	Klanthinder als gevolg van storingen infra <sup>(4)</sup>	PM	PM
	Uitgevallen treinen			

	Gerealiseerde aansluitingen op knooppunten <sup>(4)</sup>			
	Gemiddelde hersteltijd TAO's <sup>(5)</sup>			
Duurzaamheid	CO <sup>2</sup> -voetafdruk			

- (1) Meting van het klantoordeel is gebaseerd op de huidige meetmethodes waarbij zowel objectieve als subjectieve waardering tot uiting wordt gebracht
- (2) Per prestatie-indicator is aangegeven in hoeveel decimalen de indicator wordt gemeten, zowel qua bodem-/streefwaarde als in de realisatie (in het beheerplan)
- (3) Het aantal TAO's is exclusief het voorheen Keyrail gebied
- (4) Nieuw nog te ontwikkelen indicator
- (5) Deze informatie-indicator wordt prestatie-indicator op het moment dat voldoende historische data voor deze nieuwe indicator beschikbaar is
- (6) Tijdelijke indicator. Deze prestatie-indicator wordt informatie-indicator op het moment dat de prestatie-indicatoren voor reizigerspunctualiteit in het kader van "Beter en Meer" beschikbaar zijn.
- (7) Indicator door te ontwikkelen in overleg met de goederensector

De belangrijkste ontwikkelingen in de indicatoren zijn:

- Indicatoren over aankomstpunctualiteit voor het reizigersvervoer worden vervangen door reizigerspunctualiteit. Daarbij wordt aangesloten bij "Beter en Meer".
- Klantoordelen van decentrale overheden, verladere en reizigers moeten nog worden ontwikkeld.
- Een aantal nieuwe indicatoren voor het goederenvervoer moet nog worden ontwikkeld. In artikel 33 is de verplichting voor ProRail opgenomen om samen met de spoorgoederenvervoersector een set met informatie-indicatoren te ontwikkelen. Deze zijn nog niet in deze bijlage opgenomen.
- Een prestatie-indicator voor klanthinder als gevolg van storingen infra moet nog worden ontwikkeld
- Een informatie-indicator voor gerealiseerde aansluitingen op knooppunten moet nog worden ontwikkeld.

Voor de prestatie-indicatoren wordt een bodemwaarde en een streefwaarde bepaald. ProRail wordt jaarlijks beoordeeld op de bodemwaarden van de prestatie-indicatoren en in 2019 en 2024 op de streefwaarden. ProRail wordt niet beoordeeld op de informatie-indicatoren.

De bovenstaande informatie- en prestatie-indicatoren zijn vertrekpunt voor het minimum aan indicatoren dat in het online dashboard (ter versterking van de informatiepositie van de concessieverlener) zal worden opgenomen.

Enkele van de in de tabel genoemde indicatoren zijn reeds gedifferentieerd weergegeven (bijvoorbeeld punctualiteit uitgesplitst naar goederenvervoer, hoofdtrainnet, regionale spoorlijnen). Voor andere indicatoren geldt dat deze differentiatie nog in een later stadium kan worden toegevoegd.