

	Vraag – opmerking – advies/zienswijze stakeholder op hoofdlijnen beheerplan 2017	Reactie ProRail	Verwerkt in het beheerplan?
1	<i>Inleiding</i> Wij vinden het een goede ontwikkeling dat ProRail een aantal indicatoren beter laat aansluiten bij wat de reiziger merkt van storingen en andere dispunctualiteit. Wel bevreedt het ons enigszins dat hierbij in het Beleidsplan, o.a. in de inleiding, de woorden “beleving” en “gevoel” worden gebruikt. Het gebruik van deze termen wekt ten onrechte de indruk dat het om subjectieve indicatoren gaat, net als bijvoorbeeld klanttevredenheidscijfers. De nieuwe indicatoren reizigerspunctualiteit en klanthinder geven juist objectieve informatie over de wérkelijke impact van onregelmatigheden.	De door u genoemde termen benadrukken juist dat de oude indicatoren niet goed aansloten op hetgeen de reiziger merkte van de storingen of een andere dispunctualiteit. De indicatoren gaven een beter beeld dan de beleving van de reizigers en verladers. Daarom worden prestatie-indicatoren relevanter gemaakt.	n.v.t.
2	<i>Verbeteren van beschikbaarheid en betrouwbaarheid</i> Sturen op klanthinder: Over de wenselijkheid van deze verandering hebben wij de afgelopen jaren met u gesproken. Wij zijn hier dus blij mee.	Dank voor uw opmerking. We hechten veel waarde aan uw bijdrage in dit thema.	nee
3	<i>Verbeteren van beschikbaarheid en betrouwbaarheid</i> Minder (grote) verstoringen: Tweede bolletje: investeren in minder storingsgevoelig spooormaterieel. Wij waren in de veronderstelling dat ProRail geen eigen materieel bezat. Hoe moeten wij dit duiden?	We bedoelden hier 'spooormateriaal'; dit passen we aan in het beheerplan.	ja
4	<i>Verbeteren van beschikbaarheid en betrouwbaarheid</i> Vereenvoudiging procedures: Over dit onderwerp hebben wij vorig jaar gesproken met u en met andere betrokken partijen. Wij waarderen uw ontvankelijkheid voor verbeterpunten en uw zelfkritische insteek.	Dank voor uw opmerking. Het vereenvoudigen van procedures blijft onze aandacht hebben.	nee
5	<i>Verbeteren van beschikbaarheid en betrouwbaarheid</i> Verbetering betrouwbaarheid IC Direct: Wij waarderen het dat u de ernst van de problemen onderkent en dat u een aantal concrete maatregelen neemt, gericht op herkenbare knelpunten met betrekking tot de infrastructuur.	Dank voor uw opmerking.	nee
6	<i>Vernieuwing van stations en spoorinfrastructuur</i> Overige verbeteringen op de A2-corridor: Wij onderschrijven het differentiëren in onderhoudsbehoefte,	Wij differentiëren omdat de huidige geleverde prestaties op de toekomstig hoogfrequente corridors, nog verder verbeterd kunnen 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	nee

	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.	baanvakken.	
7	<i>Vernieuwing van stations en spoorinfrastructuur</i> Overige verbeteringen op de A2-corridor: Zoals u weet, ondersteunen wij van harte uw inspanningen om de treinhinder als gevolg van spoorlopers en suicides te verminderen. Deze inspanningen zouden niet beperkt moeten blijven tot de A2-corridor, waaronder zij nu gerangschikt zijn. Wij adviseren u ze te richten op het gehele spoorwegnet.	Uiteraard nemen wij dit advies ter harte. Daar waar mogelijk worden deze maatregelen ook elders toegepast. Verder geldt hier dezelfde redeneerlijn als bij bovenstaand punt: de huidig geleverde prestatie van de A2-corridor moet worden verbeterd ten behoeve van de toekomstige frequentieverhoging.	n.v.t.
8	<i>Vernieuwing van stations en spoorinfrastructuur</i> Verbeteraanpak Stations: Met het plaatsen van XL-schermen op de vier grote stations voorziet u in een behoefte die ontstond na verwijdering van de oude 'flapjesborden'. De kleine TB-schermen bieden in een grote stationshal onvoldoende soelaas. Wij hebben u en NS de afgelopen jaren om verbetering gevraagd. Het verheugt ons dat deze verbetering nu in het Beheerplan is opgenomen.	Dank voor uw opmerking. Ook ProRail vindt het tonen van reisinformatie op grotere schermen belangrijk. Samen met NS richten we ons op de 4 grote stations om daar: - de reisinformatieschermen te vergroten (vergroten van 3 treinbeeldschermen naast elkaar, naar 46"schermen). Deze zijn eind 2016 gereed. - XL-schermen te plaatsen. De plannen en business case voor de ontwikkeling en plaatsen van de XL-schermen worden samen met NS opgesteld. De financiering is momenteel nog onderwerp van gesprek. We kunnen derhalve nu nog geen zekerheid geven voor uitvoering in 2017.	ja
9	<i>Vernieuwing van stations en spoorinfrastructuur</i> Verbeteraanpak Stations: Vooral op een aantal grote stations gebeurt het veel te vaak dat actuele informatie over vertrekkende treinen op TreinBeeldschermen, 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.	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.	n.v.t.
10	<i>Vernieuwing van stations en spoorinfrastructuur</i> Verbeteraanpak Stations: Naast de XL-schermen met treininformatie zijn er meer wensen van reizigers voor betere bewegwijzering. Bijvoorbeeld door vroegtijdige reisinformatie naar aansluitend vervoer. Wij adviseren	Het verbeteren van de wayfinding krijgt prioriteit binnen de Verbeteraanpak Stations. Daarvoor zijn in 2016 verschillende projecten gestart: - proactief in verbeteren van de wayfinding met extra aandacht voor verwijzing naar de verschillende modaliteiten (bus, tram, metro (BTM) en services zoals toiletten (dit doen we o.a. d.m.v. schouw-rondes over het station met ROVER).	n.v.t.

	u daar meer aandacht aan te geven.	<ul style="list-style-type: none"> - Bij de ontwikkeling van het informatiepunt zijn de verwijzing naar de verschillende modaliteiten opgenomen, nadrukkelijk in overleg met de stakeholders zoals de vervoerders en concessieverleners - Bij de ontwikkeling van nieuwe de stationsplattegronden worden de locaties van de andere modaliteiten ook opgenomen. - Samen met NS Stations adviseert en ondersteunt ProRail de aanvraag en plaatsing van de dynamische BusTramMetro-reisinformatieschermen op verzoek van stakeholders. 	
11	<p><i>Vernieuwing van stations en spoorinfrastructuur</i></p> <p>Spoorinfrastructuur</p> <p>Bij het voorbereiden van de overgang naar een 4-treinsysteem tussen Leeuwarden en Zwolle zijn op een laat moment knelpunten in de energievoorziening op dit baanvak naar voren gekomen. Een studie hiernaar loopt al geruime tijd. Wij adviseren u om de maatregelen zo spoedig mogelijk te realiseren zodat op zijn laatst bij ingang van de jaardienstregeling 2018 de problemen verholpen zijn.</p>	Het onderzoek naar noodzakelijke maatregelen loopt. Er is momenteel nog geen inzicht in de te nemen maatregelen, en daarmee ook niet in de kosten en financiering daarvan, en in de noodzakelijke vergunningen en de doorlooptijd van de realisatie. Realisatie ten behoeve van de dienstregeling 2018 lijkt ons is niet haalbaar.	nee
12	<p><i>Vernieuwing van stations en spoorinfrastructuur</i></p> <p>Wij merken dat schaarste in opstelcapaciteit een probleem is dat de vervoerders veel geld kost doordat met lege treinen over grote afstanden gereden moet worden. Deze kosten komen terug in de prijs van treinkaartjes. We vragen u dan ook alles in het werk te stellen om zo spoedig mogelijk opstelreinen uit te breiden.</p>	Het klopt dat er sprake is van schaarse opstelcapaciteit. Het spreekt voor zich dat ProRail samen met vervoerders de beste oplossingen realiseert voor rijden, opstellen en behandelen van treinen. In sommige gevallen zal dat leiden tot uitbreiding van opstelcapaciteit.	nee
13	<p><i>Transparant over onze prestaties</i></p> <p>Wij juichen een uitbreiding van het dashboard toe. We constateren dat open data rondom bijvoorbeeld dienstregelingen heeft gezorgd voor innovaties en het beter tegemoetkomen aan wensen van reizigers. Dit zou ook kunnen gelden indien ProRail de datastromen achter het dashboard vrij geeft als open data.</p>	De waarden van de gepubliceerde prestatie- en informatie-indicatoren op het ProRail-dashboard stellen we in het najaar via een interface (API) beschikbaar. Binnenkort inventariseren wij de verbeterpunten voor ons online dashboard. U kunt uw suggesties daarin meenemen.	n.v.t.
14	<p><i>Randvoorwaarden</i></p> <p>Het is goed dat u de noodzaak van een professionaliseringslag onderkent. Voorzover dat binnen onze mogelijkheden ligt zullen wij u blijven wijzen op verbeterwensen en -kansen.</p>	Dank voor uw opmerking. We stellen het zeer op prijs dat u met ons blijft meedenken.	n.v.t.