

Reactieformulier hoofdlijnen Vervoerplan 2016

Hoofdstuk: Vermeld hier het hoofdstuk van het hoofdlijnen Vervoerplan waarbij de opmerking geplaatst wordt
 Pagina: Vermeld hier het paginanummer van het Vervoerplan waarbij de opmerking geplaatst wordt
 Alinea: Specificeer zoveel mogelijk waar in de tekst de opmerking geplaatst wordt, bijv door de alinea aan te geven.
 Onderwerp: Geef het onderwerp weer waarop de opmerking betrekking heeft
 V/O/A: Geef aan of het een Vraag (V), Opmerking (O) of Advies (A) op de tekst betreft
 Partij: Vermeld hier door welke partij opmerking gemaakt wordt (keuze uit: Locov / ProRail / Zuid Nederland / Oost Nederland / Noord Nederland / Noordvleugel / Zuidvleugel
 Vraag / Opmerking / Advies: Vermeld hier de vraag, opmerking of advies. Indien er meerdere opmerkingen bij dezelfde tekst geplaatst worden, deze in een nieuwe opmerkingenregel plaatsen.

Hoofdstuk	Pagina	Alinea	Onderwerp	V-O-A	Partij	Vraag - Opmerking - Advies	Antwoord op de vraag/reactie op het advies
Betrouwbaarheid	6	5	Aanpak en planning	O	Locov	Wij onderschrijven nut en noodzaak van een Verbetersteam. Vóór alles willen reizigers niet alleen een veilig, maar ook een betrouwbaar spoorstelsel. Dit systeem faalt nog te vaak en te ernstig. Dit is geen goede basis voor de geambieerde hogere treinfrequenties. Wij zijn het dus met NS eens dat de aanpak niet beperkt kan blijven tot kleine aanpassingen in de dienstregeling en een betere samenstelling van het materieel. De consumentenorganisaties verwachten van NS en ProRail: <ul style="list-style-type: none"> • dat zij meer grip hebben op hun infrastructuur en systemen, beter anticiperen op risico's en de gevolgen van storingen klein houden; • dat zij de treindienst na een storing veel sneller op peil brengen. En dat treinseries niet de rest van de dag opgeheven blijven; • dat zij de reizigers, met name onderweg en op het station, beter informeren en een passende oplossing bieden. 	Het Verbetersteam werkt aan maatregelen die zowel de impact van een verstoring op de treindienst als de tijdsduur tot het opstarten van de treindienst rondom Utrecht-Amsterdam moeten verkleinen. Het klein houden van de gevolgen van storingen valt binnen de scope van het Verbetersteam (het voorkomen van storingen valt buiten de scope van dit specifieke team). De verwachting is dat de reisinformatie kan profiteren van de gerealiseerde baten van het Verbetersteam.
Betrouwbaarheid	7	1	Verbetersteam	A	Locov	Wij adviseren het Verbetersteam tevens te laten onderzoeken hoe de informatievoorziening aan de reizigers kan worden verbeterd, zowel kort na het optreden van grote verstoringen als tijdens de opstartfase. Deze informatievoorziening laat ook na de overdracht van ProRail naar NS, enkele jaren geleden, nog altijd veel te wensen over. Wij veronderstellen dat de knelpunten liggen bij beslissingsprocessen, communicatieprocessen, bemensing en techniek, en dat er op zijn minst raakvlakken zijn met de terreinen waarop het Verbetersteam zich reeds richt.	De verwachting is dat de reisinformatie kan profiteren van de gerealiseerde baten van het Verbetersteam.
Betrouwbaarheid	7	1	Verbetersteam	A	Locov	Het Verbetersteam werkt aan maatregelen om de treindienst rond Utrecht-Amsterdam sneller op te starten. Wij adviseren deze maatregelen breder toe te passen, te beginnen met de quick wins, zodat de impact van verstoringen elders in het land ook kleiner wordt.	We starten met de grote knooppunten Utrecht en Amsterdam. Wanneer blijkt dat quick wins ook elders voor verbetering kunnen zorgen zullen we deze mogelijkheid niet onbenut laten.
Betrouwbaarheid	8	5	Be- en bijsturing van de toekomst, mijlpalen 2015-2018	V	Locov	De verbetering van de Be- en Bijsturing is ingegeven door: <ul style="list-style-type: none"> • de gebleken problemen bij het beheersen van situaties met veel ontregelingen (door weersomstandigheden of andere oorzaken); • de te verwachten beheersingsproblemen bij intensiever wordend treinverkeer en grotere aantallen reizigers. De inzet van een preventief uitgedunde dienstregeling dient om te voorkomen dat de be- en bijsturing onbeheersbaar wordt en het treinverkeer daardoor stilvalt. Daarbij is wel steeds de verwachting geweest dat de verbeterde Be- en Bijsturing, in combinatie met robuustere infrastructuur en materieel, ertoe zou moeten leiden dat de uitgedunde dienstregeling minder snel hoeft te worden ingezet. Onder het kopje "Mijlpalen 2015-2018" staat dat onder het motto 'voorspelbaar' in de laatste stap de eindsituatie wordt bereikt. Wat nog open blijft, is of dit een eindsituatie is waarin NS en ProRail inderdaad minder snel naar de uitgedunde dienstregeling grijpen dan nu. Het motto 'voorspelbaar' kan immers ook zó worden uitgelegd dat het beter is om aan de veilige kant te blijven en met minder treinen te rijden, "als je dit vooraf maar goed communiceert". Wij zien graag meer duidelijkheid over het streven naar aanzienlijk strengere criteria voor het invoeren van uitgedunde dienstregelingen als resultaat van alle verbetermaatregelen.	Het programma BBT richt zich op het verbeteren van de be- en bijsturing. De eerste prioriteit is het robuuster maken van de be- en bijsturing zodat de betrouwbaarheid en voorspelbaarheid van het spoorstelsel toeneemt. In het programma Winterweer werken NS en ProRail aan maatregelen die ertoe moeten leiden dat we onder vrijwel alle omstandigheden betrouwbaar vervoer en goede reisinformatie aan de reiziger kunnen bieden. Een van de maatregelen waaraan we in dit programma werken is de criteria voor het aanpassen van de dienstregeling. Zoals afgesproken in het winterweerprogramma van juni 2012 en ook gerapporteerd in de evaluatie winterweer op het spoor 2014-2015 d.d. 1 juli 2015, is het uitgangspunt van het winterweerprogramma dat zekerheid boven capaciteit wordt gesteld. Dit betekent dat bij verwacht winterweer een landelijk aangepaste dienstregeling ingezet kan worden, waarbij door NS op een aantal trajecten in de brede Randstad met halfuurdiensten in plaats van kwartierdiensten wordt gereden. Dit creëert meer ruimte voor bijsturing tijdens verstoringen. We werken momenteel aan het verbeteren van de uitvoeringsbetrouwbaarheid in meerdere programma's. Als de uitvoeringsbetrouwbaarheid op het gewenste niveau is willen we de frequentie verhogen op de A2-corridor. De ambitie van het winterweer programma is, mits mogelijk en wenselijk, de criteria voor het aanpassen van de dienstregeling verder aan te scherpen en de drempel tot het aanpassen van de dienstregeling steeds hoger te leggen. Echter, omdat het effect van de eerdere aanscherping van de alerteringscriteria en de effectiviteit van de korte termijn winterweermaatregelen de afgelopen twee winters nauwelijks beproefd kon worden door de zachte weersomstandigheden, is een verdere aanscherping dit jaar niet aan de orde geweest. Des al niet te min blijft het wel ons streven om minder vaak de dienstregeling aan te passen en verwachten we dat de programma's daar gezamenlijk aan zullen bijdragen.
Samenwerking en transparantie	4		Toegankelijkheid	O	Locov	Wij zien graag opgenomen in het vervoerplan dat reizen per OV mentaal en fysiek toegankelijk moet zijn. Ook zijn wij graag op een vroeg moment bij ontwikkelingen (b.v. bij aanschaf van toegankelijke nieuwe treinen) betrokken om samen met NS de toegankelijkheid van het OV te borgen.	Wij geven aan in de huidige tekst dat wij stap voor stap werken aan de ambitie: een reis zonder fysieke of mentale drempels. We kunnen niet opnemen dat reizen per OV mentaal en fysiek toegankelijk moet zijn. Dat is het nu namelijk niet en een zogenaamd design for all bestaat ook niet.
Samenwerking en transparantie	4	1	Samenwerking	O	Locov	Wij onderschrijven vanzelfsprekend van harte de samenwerking van NS met andere partijen, onder meer aan de diverse OV- en Spoortafels. De samenwerking met buitenlandse vervoerders is minder structureel geregeld. Ook die is belangrijk, want juist in het grensoverschrijdend verkeer is de reisketen nogal eens minder goed geregeld.	Ook NS onderschrijft het belang van grensoverschrijdend vervoer. Het grensoverschrijdend vervoer is integraal met het nationale vervoer opgenomen in de tekst, in lijn met de HRN-concessie welke ook het grensoverschrijdend vervoer bevat. Grensoverschrijdend vervoer komt aan bod bij de volgende onderwerpen: Doorkijk 2018-2020, OV-betaalgemak, Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten en in de bijlage 'wijzigingen dienstregeling 2016'.
Sturing	5	3	Prestatie-indicatoren en waarden	O	Locov	Voor de volledigheid verwijzen wij hiervoor naar het adviestraject over de KPI's dat separaat aan het consulteren van het beheerplan op hoofdlijnen loopt.	De voorlopige uitkomsten van het KPI-traject zijn opgenomen in het Vervoerplan. Voor aanvullende reactie verwijzen wij u naar de brief die u heeft ontvangen van lenM en bijlage 2.
Deur tot deur	10	4	OV-betaalgemak	A	Locov	De staatssecretaris heeft in de Tweede Kamer aangegeven dat er binnen een jaar na de start van de pilot op de Valleilijn meer stappen gezet moeten worden richting enkelvoudig in- en uitchecken. Wij adviseren NS de ambities en bijbehorende inspanningen zichtbaar te maken in het Vervoerplan. In de komende jaren wordt de overgang van enkele treindiensten van NS naar andere vervoerders voorbereid. Dit betreft Zwolle – Enschede, Zwolle – Kampen, stoptreinen Sittard – Maastricht en stoptreinen Sittard – Heerlen. Zowel in Twente als in Limburg is straks sprake van samenlopende treindiensten van verschillende vervoerders. Het zou voor de reizigers een slechte ontwikkeling zijn als de ongemakken van vervoerdersspecifieke poortjes en paaltjes zich hiermee verder over Nederland gaan uitbreiden. Het zijn niet alleen de overstappende reizigers die hier last van hebben, maar ook de reizigers op paralleltrajecten die simpelweg de eerstvolgende trein willen nemen, en verder iedereen die welke reis dan ook op een station met meerdere vervoerders begint of eindigt en zich bij het in- of uitchecken gemakkelijk kan vergissen. Enkelvoudig in- en uitchecken is heel goed realiseerbaar als de betrokken vervoerders afspraken maken over gelijke prijzen op paralleltrajecten en opbrengstverdeling. Zie het praktijkvoorbeeld Arnhem – Winterswijk (Arriva en Connexxion). Voor de eerdergenoemde treindiensten in Overijssel en Limburg bestaat nu de kans om tot zulke afspraken te komen. Wij zien in het Vervoerplan graag terug dat NS er het zijne aan doet om deze kans te benutten en de samenwerking te doen slagen.	NS en Connexxion zijn op dit moment aan het werk om de pilot op de Valleilijn in uitvoering te brengen. De voortgang van deze implementatie en de uitvoering van de pilot worden gerapporteerd aan het NOVB, waar alle OV-partijen in betrokken zijn. De toezegging van NS met betrekking tot de Pilot op de Valleilijn toont aan dat NS bereid is te onderzoeken op welke wijze dit type klanthinder kan afnemen. NS wil de uitkomsten van deze pilot afwachten alvorens toezeggingen te doen over een vervolg.

Deur tot deur	10	OV-betaalgemak	A	Locov	<p>Wij adviseren NS structureel meer aandacht te besteden aan reizigers zonder Nederlandse bankrekening of zonder Nederlands adres. Deze reizigers lopen bij NS tegen diverse hindernissen aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betalen op de NS-site is voor deze reizigers niet mogelijk. Ook niet als ze vaste klant zijn en van NS aanbiedingen krijgen die via de NS-website te koop zijn. • De EMV-bankpassen zijn maar voor een deel bruikbaar op de NS-kaartautomaten. Zo wordt de in Groot-Brittannië populaire Visa Debit (dit is wel degelijk een debitcard, geen creditcard) niet geaccepteerd, wat tot teleurstelling en klachten van Britse reizigers leidt. • NS-abonnementen zijn sinds enige tijd voor deze reizigers wel verkrijgbaar, maar NS maakt geen melding van deze mogelijkheid. • Voor OV-Fiets zijn een Nederlands adres en een Nederlandse bankrekening met iDeal vereist. • Voor NS Zonetaxi zijn een Nederlands adres en een Nederlandse IBAN vereist. • Wij vrezen dat dergelijke beperkingen ook zullen gelden voor parkeren op rekening met de OV-chipkaart. 	<p>In 2016 wordt het mogelijk om ook online op NS.nl te betalen met de meest voorkomende creditcards (EMV). Vanaf 2015 is creditcardbetalen (EMV) al mogelijk bij balie en kaartautomaat op het station. Op basis van onderzoek en kosten/baten analyse is besloten om bij betalingen aan de balie en de kaartautomaten Nederlandse bankpassen met pin, alsmede voor de internationale reizigers creditcards (EMV) te accepteren.</p> <p>Voor de langere termijn onderzoeken we of services als OV-fiets en Zonetaxi via NS.nl ontsloten kunnen worden, waarmee bovenstaande betaalwijzen ook daarvoor van toepassing kunnen worden.</p>
Deur tot deur	11	5 Reisinformatie	A	Locov	<p>Wij adviseren in de Reisplanner de wachttijdregelingen bij aansluitingen op te nemen, waarmee de actuele reisinformatie via de planner nog verder kan worden verbeterd.</p>	<p>NS is de mogelijkheden hiervoor aan het onderzoeken, maar kan hier nog geen toezeggingen over doen.</p>
Deur tot deur	11	5 Reisinformatie	A	Locov	<p>Wij constateren al sinds de introductie van de InfoPlus-schermen op de stations regelmatig storingen in de datatransmissie (oude informatie blijft hangen op displays of blanco displays) en onjuiste aankondigingen op de treinaanwijzers boven de perrons (met name ingeval van a- en b-perronfasen en in situaties waarin de treinen als gevolg van een vertraging in een andere volgorde aan het perron komen). De afgelopen jaren vroeg de uitrol van InfoPlus teveel aandacht om alle problemen op te kunnen lossen. Wij adviseren hier nu expliciet een actiepunten van te maken.</p>	<p>We hebben het afgelopen jaar een groot aantal problemen met a- en b- perronfasen met maatwerk kunnen oplossen (o.a. voor Haarlem, Amersfoort, Deventer, Zutphen, Utrecht, Gouda, Venlo, Dordrecht, Den Bosch en Almelo). Op een aantal stations was dit niet mogelijk vanwege dienstregelingsaspecten (hier komen twee treinen tegelijk binnen op de verschillende fasen). Daarnaast komt het inderdaad soms voor dat treinen in de borden worden ingehaald door een latere trein en dat die latere trein dan niet in de borden staat. Door de aanpak van de spoorfaseproblemen hebben we een hoop van dit soort problemen kunnen voorkomen, omdat de borden op veel perrons voorheen automatisch werden gewist (en de volgende trein werd ingesteld) als een trein twee minuten na de geplande vertrektijd nog niet was vertrokken. Dat gebeurt nu niet meer op bovengenoemde stations (incidenteel kan het nog wel voorkomen in ad hoc situaties als bijvoorbeeld treinen nog niet op een spoor kunnen binnenkomen en er een andere trein eerst wordt binnengeleid en dit goed goed wordt ingevoerd in het systeem).</p>
Vervoercapaciteit	15	4 Materieel		Locov	<p>De in het hoofdstuk Vervoercapaciteit opgenomen maatregelen vinden wij stuk voor stuk goed. Deze maatregelen nemen de beschikbare materieelcapaciteit als een gegeven. In deze materieelbeschikbaarheid constateren wij knelpunten. Deze knelpunten manifesteren zich zowel binnen als buiten het Hoofdrailnet in te kleine treinen (ten opzichte van de geplande capaciteit), uitval van ritten of treinseries ("wegens beperkingen in de materieelinzet") en het langer dan beoogd in dienst houden van oude materieelgeneraties. Wij vinden het gewenst dat NS meer inzicht biedt in structurele oorzaken, maatregelen om de situatie te verbeteren, ontwikkelingen ten aanzien van de materieelbehoefte en verwachtingen inzake de in- én uitstroom van materieel. Wij gaan ervan uit dat dit zal gebeuren in de paragraaf 'Materieel', die in het ontwerp Hoofdlijnen Vervoerplan nog geen inhoud heeft, en in het integraal revisie- en aanschafprogramma zoals bedoeld in artikel 35 van de concessie.</p>	<p>Het programma Vervoercapaciteit naar tevredenheid richt zich op een structurele verbetering op het thema vervoercapaciteit. Dit doen we door verschillende maatregelen te treffen. De beschikbare materieelcapaciteit wordt hierbij niet als een gegeven beschouwd, ook hier werkt NS aan verbetering. In de paragraaf Materieelontwikkeling bieden we inzicht in de maatregelen die wij treffen en de verwachte in- en uitstroom van materieel op de langere termijn.</p> <p>Het materieel revisie- en aanschafprogramma bevat bedrijfsvertrouwelijke informatie en is geen publiek document. We zijn graag bereid om de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov middels themasessies periodiek te informeren over de actuele materieelstand en revisie- en het aanschafprogramma van NS. Een eerste presentatie zou in het najaar van 2015 kunnen plaatsvinden.</p>
ontwikkeling prestatie-indicatoren		Algemeen klantoordeel		Locov	<p>De verandering van de onderzoeksmethode heeft, zoals aangegeven, een aantal voordelen. Een nadeel is de lagere respons: achteraf zullen minder mensen de moeite nemen om de vragenlijst helemaal in te vullen dan wanneer zij in de trein zitten en de lijst weer moeten inleveren. Daarnaast zijn er ook mensen die hun e-mailadres niet willen geven vanwege privacy overwegingen en mensen die geen internet hebben. Het oordeel van deze groepen worden hiermee niet meegewogen.</p>	<p>Hieronder gaan wij in op de door u genoemde groepen:</p> <p>Reizigers die hun emailadres niet willen geven vanwege privacyoverwegingen</p> <p>Op het wervingskaartje dat de reiziger ontvangt, dient hij/zij onderstaande aan te vinken: "Ik wil éénmalig via een enquête meewerken aan het verbeteren van producten en diensten van NS."</p> <p>Uw mailgegevens worden uitsluitend voor dit onderzoek gebruikt.</p> <p>Bij het achterlaten van een mailadres krijgen de reizigers dus de garantie dat zij eenmalig benaderd worden. Indien een reiziger dan nog steeds huiverig is om een mailadres achter te laten, komt deze inderdaad niet in de steekproef.</p> <p>We hebben voor de start van het onderzoek overwogen om niet om het mailadres te vragen maar om een internetlink uit te delen in de trein, zodat reizigers uit eigen beweging naar de website konden gaan. Echter hiermee zou NS alle controle uit handen geven aangezien het dan niet mogelijk is een reminder te sturen en daardoor loopt je non-respons op.</p> <p>Reizigers die geen internet hebben</p> <p>Uit onderzoek blijkt dat de internetpenetratie in Nederland is 93% is. (bron: Onderzoek We Are Social, 2014). Ook internetgebruik onder bijvoorbeeld ouderen is hoog. Reizigers die niet tot deze groep behoren komen inderdaad ook niet in de steekproef. Verwachting is dat we met deze methode jongeren weer meer aanspreken om deel te nemen.</p>
ontwikkeling prestatie-indicatoren		Algemeen klantoordeel		Locov	<p>Wij adviseren om ook voor de reizigers in binnenlandse treinen een Engelstalige versie van de enquête te maken.</p>	<p>Mede op basis van uw advies hebben we besloten dit per 2016 in te voeren, zodra de vragenlijst helemaal definitief is.</p>
ontwikkeling prestatie-indicatoren		Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten		Locov	<p>Aan de reizigers wordt dezelfde vraag voorgelegd als in niet HSL-Zuid-treinen: "Wat is in het algemeen uw oordeel over het reizen per trein?" Onderscheidend is dus alleen de trein waarin de reiziger zijn/haar e-mailadres heeft opgegeven. Wij vinden dit feit van onvoldoende gewicht voor het koppelen van het oordeel aan de treinsoort.</p>	<p>Met de nieuwe methodiek van het meten van de klanttevredenheid beogen wij (meer dan voorheen) te meten op ritniveau, met het idee dat het antwoord dan minder generiek is. De vraag 'Wat is in het algemeen uw oordeel over het reizen per trein?' is dan wel een algemeen oordeel reizen met een trein, maar daarin zal ook het oordeel van de onlangs gemaakte reis doorklinken. Bovendien zijn er ook nog de vragen 'Wat is uw algemene oordeel over de trein waarmee u reisde?' en 'Wat is uw algemene oordeel over de gemaakte treinreis?', die concreet over de betreffende reis gaan.</p>
ontwikkeling prestatie-indicatoren		Klantoordeel sociale veiligheid		Locov	<p>In de bestaande enquête wordt alle reizigers voor elk van de vier reismomenten gevraagd of zij zich veilig voelen. Bij de nieuwe methode geeft de reiziger alleen een oordeel voor trein en station op het dagdeel waarop hij/zij voor de enquête is benaderd. Een deel van de reizigers reist 's avonds weinig of nooit met de trein. In de bestaande enquête geven deze reizigers toch hun oordeel over de veiligheid 's avonds. In de nieuwe enquête gebeurt dat niet meer. Dit kan als een voordeel worden gezien: de oordelen gaan alleen nog over de momenten en de trajecten waarop de reizigers werkelijk in de trein hebben gezeten. Er is wel een keerzijde. Hiermee verdwijnt namelijk het zicht op het beeld dat reizigers hebben over het dagdeel waarop zij weinig of nooit in de trein zitten. Dit beeld verandert niet door er niet meer naar te vragen. Hier kan voor reizigers een reden liggen om 's avonds niet voor de trein te kiezen. Dit beeld bij de reizigers is dus niet zonder belang.</p>	<p>Perceptie speelt hierbij inderdaad een rol. Echter wisten wij bij het oude cijfer niet of men bijvoorbeeld een 5 gaf omdat men zich daadwerkelijk onveilig voelt 's avonds óf omdat in de krant staat dat het veiligheidsniveau lager is 's avonds in de trein of op het station. Niet meer vragen betekent niet meer dat het er niet is, dat klopt.</p> <p>In de nieuwe methode is bewust gekozen om de recente treinreis te bevragen, en niet zozeer de perceptie.</p>

ontwikkeling prestatie-indicatoren			Klantoordeel sociale veiligheid	Locov	<p>In de oordelen over de veiligheid 's avonds en overdag zit door de jaren een groot verschil van enige tientallen procentpunten. Het maakt dus veel uit op welke manier het gemiddelde hiervan wordt berekend. De bestaande methode werkt met vaste wegingsfactoren, waarbij de 'avond'-oordelen per saldo voor 45% meetellen en de 'overdag'-oordelen voor 55%. Volgens de nieuwe methode wordt een gewogen gemiddelde bepaald voor de reizigers die vóór en na 19.00 uur zijn benaderd voor de enquête. Aangezien het aantal reizigers na 19.00 uur slechts een fractie is van het aantal reizigers daarvóór (veel minder dienstregelinguren, veel stillere treinen), zal het oordeel over de veiligheid 's avonds nog maar amper gewicht in de schaal leggen. Daarmee verliest het gemiddelde aan betekenis als monitorings- en sturingsinstrument. Er zal dus nog sterker naar de gespecificeerde uitkomsten moeten worden gekeken in plaats van naar het gemiddelde.</p>	<p>Uit onze reizigerstellingen blijkt dat de verdeling als volgt is: ±85% reist overdag, ±15% reist 's avonds. In het nieuwe Klanttevredenheidsonderzoek is het aandeel reizigers/enquêtes overdag 88%, en 's avonds 12%. Het nieuwe onderzoek geeft daarmee een realistischer beeld dan het oude onderzoek. We kiezen er bovendien voor om een reiziger die overdag reist even zwaar te laten meetellen dan een reiziger die 's avonds reist. Het effect hiervan is verwerkt ambitieneutrale normconversie.</p>
------------------------------------	--	--	---------------------------------	-------	---	--