

Zienswijze consumentenorganisaties en reactie ProRail op hoofdlijnen Beheerplan 2019

Dit document is gebaseerd op de adviesvraag van ProRail over de hoofdlijnen voor het beheerplan voor 2019, de zienswijze van de consumentenorganisaties in het Locov en de reactie van ProRail op de zienswijze.

Kenmerk ProRail: VT20160142-77291109-873, 31 mei 2018

Kenmerk Locov: Locov 2018-140664

Per thema worden de opmerkingen/adviezen van de consumentenorganisaties gegeven gevolgd door de reactie van ProRail.

Transparantie

Zienswijze consumentenorganisaties

U schrijft dat transparantie een randvoorwaarde voor uw werken is. Wij waarderen dat zeer en willen u nogmaals aanmoedigen dit vol te houden. Transparant zijn en blijven is lastig in een complexe omgeving.

Reactie ProRail

Dank voor uw opmerking; we nemen deze ter harte. ProRail is blij dat u dit onderschrijft.

Vernieuwen van Spoorinfrastructuur

Zienswijze consumentenorganisaties

Toegankelijkheid van het spoor graag verwerken in inleidende tekst. Link leggen met beheer P76 norm en andere toegankelijkheidsmaatregelen in het stuk over de vernieuwing van stations (hellingbanen bijvoorbeeld). Nu wordt alleen zelfstandige instap genoemd.

Reactie ProRail

Vanuit het programma Toegankelijk Stations zijn er diverse maatregelen die uitgevoerd worden tot en met 2030. De genoemde activiteiten in de hoofdlijnen beheerplan 2019 voor vernieuwing van stations zijn niet volledig wat betreft toegankelijkheid. We zullen in de tekst van het beheerplan 2019 opnemen het woord "onder andere" om dit duidelijker te maken.

Real time info assets stations

Zienswijze consumentenorganisaties

Er zijn reizigers die zijn aangewezen op liften. Het niet werken van liften is dan zeer hinderlijk. Een eenvoudige sticker met telefoonnummer om een defect te melden is een eenvoudige maatregel om herstel te versnellen. Wij adviseren deze aan te brengen op alle liften.

Reactie ProRail

Alle liften zijn inmiddels voorzien van stickers aan de buitenkant met een telefoonnummer.

Impactvolle verstoringen

Zienswijze consumentenorganisaties

Op jaarbasis zijn de impact volste verstoringen vrijwel altijd uniecaten wanneer weersinvloeden buiten beschouwing worden gelaten. Het is daarom ook belangrijk om het aantal verstoringen in de 2e hinderklasse te verminderen. Daarvoor is het essentieel om niet alleen de hersteltijd te verkleinen, maar ook de opstart te versnellen. Wij hebben het gevoel dat er vaak nog sprake is van grotere uitval van treinen dan strikt noodzakelijk. We herhalen graag dat een reiziger liever een vertraagde trein heeft dan een opgeheven trein. Bovendien zien we dat verschillende typen technische storingen zich vaak in hetzelfde geografische gebied plaats vinden. Een voorbeeld is de driehoek Rotterdam-Gouda-Den Haag. Meer aandacht voor deze gebieden kan het aantal storingen verlagen. Wij adviseren u samen met de vervoerders te werken aan een snellere opstart en samen met aannemers geografische recidieven te verlagen.

Reactie ProRail

Dank voor het advies. ProRail deelt uw mening. Daarom zijn de beide gevallen die u benoemd onderdeel van het programma Klanthinder. Het werken aan een snellere opstart is een van de domeinen binnen het programma (blz. 14 bullit 4). Het terugdringen van de geografische (en/of landelijke technische) recidieven valt eveneens binnen de aanpak van het programma en valt onder het domein preventie van storingen (blz. 14 bullit 1). Verder leest u in deze alinea dat de storingsgevoelige tracés prioriteit krijgen.

Toekomstbestendig Werken aan het Spoor (TWAS)

Zienswijze consumentenorganisaties

De afgelopen jaren zijn de consumentenorganisaties zeer betrokken geweest bij de ontwikkeling van de visie BOV. In ons advies daarover hebben we opgenomen dat we graag betrokken blijven bij de verdere uitwerking. We merken dat dit in mindere mate het geval is. Het belang van verminderde hinder voor de reiziger moet voorop blijven staan. Financiële kaders moeten daarbij in dienst staan van de reiziger en niet leidend zijn.

Reactie ProRail

Betrokkenheid van de consumentenorganisaties is geborgd via Kerngroep TWAS waar LOCOV en Maatschappij voor een Beter OV in zijn vertegenwoordigd. Betrokkenheid wordt verder

geïntensiveerd. Optimalisatie (in het Ecosysteem Spoor) betreft zowel beschikbaar, betrouwbaar én betaalbaar.

Verbeteren betrouwbaarheid HSL-Zuid

Zienswijze consumentenorganisaties

'Blijvende inzet op een betrouwbare operatie' is beleidsprioriteit nummer 1 van de Staatssecretaris, en ook van de consumentenorganisaties. De grootste structurele onbetrouwbaarheid van het spoorvervoer ondervindt de reiziger bij de treindiensten van NS over de HSL. De prestaties, met name tussen Den Haag, Rotterdam, Breda en Eindhoven, zijn in de eerste vijf maanden van 2018 niet verbeterd maar verslechterd (reizigerspunctualiteit en rituitval). De oorzaken liggen voor een aanzienlijk deel bij zaken waarvoor NS verantwoordelijk is, maar aan de zijde van de infrastructuur zijn ook veel korte- en lange termijn-verbetermaatregelen noodzakelijk om tot betere prestaties te komen. Kortetermijnmaatregelen kunnen in 2019 worden gerealiseerd of gestart, lange-termijnmaatregelen kunnen in 2019 worden voorbereid. Het Beheerplan is hierover weinig concreet. Alleen het NS-plan om de IC Brussel apart te gaan rijden wordt genoemd. Mogelijk staan de ProRail-acties beschreven in het Verbeterprogramma waarnaar op in het kader op pagina 15 wordt verwezen, maar "H6.2" hebben wij niet kunnen vinden. Advies: maak de inspanningen van ProRail - feitelijk en in planvorming - expliciet.

Reactie ProRail

De ProRail maatregelen zijn inderdaad nader uitgewerkt in het kader van het Verbeterprogramma HSL-Zuid en behoren tot het maatregelenpakket waar ProRail in het kader van concessiesturing maandelijks de voortgang over terugkoppelt richting het ministerie van IenW. Veel korte-termijnmaatregelen zijn in 2016, 2017 en 2018 opgepakt en uitgevoerd. Middellange termijnmaatregelen, waar bijvoorbeeld engineering voor nodig is, zijn gestart maar kennen een lange(re) doorlooptijd.

De verwijzing naar H6.2 is niet correct. We passen dit aan in het beheerplan.