	Vraag – opmerking – advies/zienswijze stakeholder op hoofdlijnen beheerplan 2016	Reactie ProRail	Reactie verwerken in het beheerplan 2016?
1	Verstoringen in de operatie zorgen op twee momenten in de treinreis overlast voor de reiziger. Allereerst tijdens de verstoring; verminderde beschikbaarheid van infrastructuur zorgt voor vertraging en uitval van treinen. Ten tweede is de opstarttijd van de normale dienstregeling na het verhelpen van de verstoring lang. In het beheerplan op hoofdlijnen is veel aandacht voor het tweede element. Het eerste element is voor de reiziger minstens even belangrijk. Er zijn twee belangrijke onderdelen bij het verkleinen van de klanthinder tijdens een verstoring. Ten eerste helpt compartimentering voor het verkleinen van het getroffen gebied. Ten tweede ervaart de reiziger steeds meer overlast als gevolg van herstelwerkzaamheden tijdens de dienstregelingsuren. Externe oorzaken daarvoor laten zich niet altijd sturen, er zijn echter ook oorzaken die onder de invloedssfeer van ProRail vallen. Heeft ProRail voldoende inzicht in de staat van de infrastructuur en in welke mate worden deze gevallen ondervangen in het TAO-reductieprogramma?	Ook wij onderkennen dat beide momenten belangrijk zijn en daarom ligt er ook focus op: Met betrekking tot compartimenteren kunnen wij het volgende melden. De mate waarin dit mogelijk is, is een afweging tussen de gekozen bijsturingsmaatregel, beschikbare infrastructuur en logistiek plan. Deze afweging is een expliciet onderdeel van BBT. Met betrekking tot herstel tijdens dienstregelingsuren: Wanneer een (dreigend) defect optreedt wordt een afweging gemaakt tussen direct herstellen of herstel na de spits, in de nacht, of nader te bepalen moment. E.e.a. afhankelijk van ernst van het defect. Afgelopen jaar is meer houvast gegeven voor deze afweging met de introductie van het nieuwe normenkader voor veiligheidsnormen. ProRail investeert continu in het inzicht in de staat van de infrastructuur. Enerzijds door in toenemende mate gebruik te maken van monitoringssystemen op haar infraobjecten en de informatie uit deze monitoringssystemen te gebruiken om storingen vroegtijdig te voorspellen en te herstellen. Anderzijds door voor de ontsluiting van o.a. de data uit de monitoringssystemen, in 2015 en 2016, te investeren in het informatieportaal van het programma SpoorData. Via dit portaal heeft iedereen die werkzaam is in de spoorsector toegang tot de voor hem relevante gebruiksklare en gecombineerde configuratiedata over de infrastructuur (wat het is, wat het kan en waar het ligt) en sturingsdata (conditie, storingen, prestatie en onderhoud). Het TAO reductie programma en de introductie van de nieuwe prestatie indicator klanthinder helpen bij het identificeren en sturen op vermindering van impactvolle verstoringen	ja
2	Afgelopen jaar zijn er veel themasessies georganiseerd om nader in te gaan op de dilemma's en keuzes die ProRail tegenkomt bij haar werkzaamheden. We juichen deze trend toe en staan open om het komende jaar over deze onderwerpen in gesprek te blijven.	Ook ProRail ervaart deze gesprekken positief en blijft graag in gesprek met de stakeholders.	n.v.t.

3	Verbouwingen op het spoor zullen vrijwel altijd leiden tot overlast voor de reizigers. Samen met NS is er de ERM-Norm ontwikkeld die inzicht kan geven in de hoeveelheid overlast die een reiziger ervaart. Een verdere uitrol van de ERM-Norm kan helpen om afwegingen te maken in de manier van vernieuwen. De consumentenorganisaties willen graag betrokken worden bij het maken van afwegingen van grote buitendienststellingen.	ProRail heeft samen met NSR op verzoek van en met het LOCOV, en naar aanleiding van de aanbevelingen van de Commissie Döbken, een norm voor buitendienststellingen ontwikkelt: de ERM (extra ervaren reizigersminuten). Aan de hand van deze norm kunnen verschillende buitendienststellingsvarianten op hinder worden beoordeeld en kan een totaal volume aan hinder voor een dienstregelingsjaar worden bepaald. Tijdens de aanvraag en verdeling van buitendienststellingen voor de jaardienst 2016 zijn een viertal projecten geselecteerd om een betere hinderafweging te maken (Eindhoven, Willemspoortunnel, Hemtunnel en werkzaamheden Winterwijk-Zutphen). De volgende stap is kijken of en hoe dit voor jaardienst 2017 kan worden gebruikt. In de themasessie van oktober met het LOCOV zal dat worden besproken.	ja
4	Het voortzetten van de in 2015 gestarte aanpak voor de spoordriehoek Amsterdam Schiphol Utrecht juichen wij toe. Quick wins vanuit deze spoordriehoek zouden verder moeten worden uitgerold in het land. Ook rondom bijvoorbeeld Gouda en Lage-Zwaluwe/Dordrecht is er vaak sprake van verstoringen. Het advies is dan ook om na te gaan hoe leerpunten uit de spoordriehoek kunnen zorgen voor een verminderde impact van verstoringen in heel Nederland.	ProRail waardeert uw vertrouwen in onze aanpak voor de spoordriehoek Amsterdam Schiphol Utrecht. Uiteraard zullen wij de toepasbaarheid van bereikte resultaten d.m.v. deze aanpak ook onderzoeken voor andere gebieden.	n.v.t.
5	Het is een goede ontwikkeling dat aannemers prikkels worden gegeven om het aantal verstoringen te verkleinen. Treindienst aantastende onregelmatigheden kunnen daarbij niet leidend zijn omdat dit weinig zegt over de klanthinder. Niet het aantal TAO's geeft een indruk van de klanthinder maar de impact van een TAO.	Wij zijn het met u eens dat de ervaren klanthinder een heel goed bruikbaar concept is om de impact van een verstoring te meten. Ook met betrekking tot de manier waarop we communiceren over storingen en niet-beschikbaarheid. Zodoende is er, naast de bestaande prestatie indicatoren ‘aantal beïnvloedbare TAO’s’ een tweede set ‘klanthinder als gevolg van storingen infra’ opgebouwd.	ja
6	De komende jaren zijn steeds meer gebieden over naar PGO contracten. Als er nog langlopende niet-PGO gebieden zijn, kunt u dan aangeven hoe u de winstpunten van PGO-gebieden in deze gebieden gaat effectueren?	ProRail ziet de ‘kanteling’ van de inputsturing in de oude OPC-contracten naar een sturing op kwaliteit en preventief onderhoud in de PGO-onderhoudsgebieden als een verbetering in de gehele keten. Leereffecten zullen daar waar dit past binnen OPC derhalve ook vanzelf manifest worden binnen de oudere contractgebieden. Een volledige aanpassing van OPC op de	n.v.t.

		lessen/verbeteringen binnen PGO is niet realistisch gezien de verschillende aard van de contracten.	
7	Het nieuwe normenkader zal bijdragen aan gedeelde inzichten over de staat van het spoor. Deze ontwikkeling is toe te juichen.	Wij onderschrijven uw conclusie dat het nieuwe normenkader een grote en positieve bijdrage zal leveren aan de inzichten over de staat van het spoor.	n.v.t.
8	ProRail heeft informatie over grote buitendienststellingen. In het advies over het vervoerplan van NS zal geadviseerd worden om deze informatie vroegtijdig te delen met klanten. Dit betekent dat ProRail vroegtijdig deze informatie moet delen met de vervoerders.	ProRail werkt aan een planningssysteem waarin zowel vervoerders als beheerders integraal zicht krijgen op de planning van buitendienststellingen, zowel in de plantermijn (> 1 jaar voor uitvoering) als in de uitvoeringsfase. De planning is dat dit systeem eind 2016 live kan gaan voor vervoerders, als vervanger van het huidige RADAR en andere informatie bronnen m.b.t. buitendienststellingen.	n.v.t.
9	Voor de volledigheid verwijzen wij hiervoor naar het adviestraject over de KPI's dat via NS separaat aan het consulteren van het beheerplan op hoofdlijnen loopt.	Wij nemen uw verwijzing ter harte.	n.v.t.