Beheerplan 2015

ProRail

Beheerplan 2015

Inhoudsopgave

1 Inleiding en hoofdlijnen 4

2 Beleidsprioriteiten 2015 6

2.1 Naar een betrouwbare operatie 6
2.2 Verbetering kwaliteit en beschikbaarheid infrastructuur 7
2.3 Professionalisering taken ProRail 9
2.4 Samenwerking en transparantie 9
2.5 Transparant inzicht in prestaties en processen 10

3 Beter en Meer 11
3.1 Inleiding 11
3.2 Maatregelen onder de noemer 'Beter' 12
3.2.1 Be- en bijsturen in de toekomst 12
3.2.2 Terugdringen spreiding in de uitvoering van de treindienst 12
3.2.3 Verhogen beschikbaarheid infrastructuur 13
3.2.4 Aanpassen planningsnormen 14
3.2.5 Verbeteren reizigerspunctualiteit 14
3.3 Maatregelen onder de noemer 'Meer' 14

4 Verdere Professionalisering 15
4.1 Inleiding 15
4.2 De capaciteit van de hoofdspoorweginfrastructuur 15
4.3 Stations 16
4.3.1 Beheer van stations 17
4.3.2 Grote stationsprojecten 18
4.3.3 Stallingen, stationsoutillage en toegankelijkheid in 2015 18
4.4 Goederenvervoer 19
4.5 Kwaliteit van beheer en vervoer 20
4.5.1 Kwaliteit van beheer en vervoer: betrouwbaarheid 21
4.5.2 Onderhoudsprojecten 22
4.5.3 Kwaliteit van beheer en vervoer: veiligheid 23
4.5.4 Kwaliteit van beheer en vervoer: duurzaamheid en milieu 24
4.5.5 Programma Hoogfrequent Spoorvervoer 24
4.5.6 Capaciteitsvergroting in nieuwe dienstregeling 27

5 Prestaties & Financiën 28
5.1 Inleiding 28
5.2 Prestaties 28
5.3 Financiën 30

Bijlagen

A	**Beleidsprioriteitenbrief**	**32**
B	**Samenwerking stakeholders**	**37**
C	**Infra- en Stationsprojecten**	**44**
D	**Regionale projecten**	**45**
E	**Onderhoudsprojecten**	**46**
F	**Maatregelen veiligheid**	**47**
G	**Maatregelen duurzaamheid en milieu**	**50**
H	**ICT-middelen**	**51**
I	**Informatie-indicatoren**	**53**
J	**Definities en meetsystemen prestatie-indicatoren**	**54**
K	**Overzicht belangrijkste sectorbrede overleggen met spoorwegondernemingen**	**57**
L	**Samenvatting belangrijkste maatregelen in het kader van aanleg Derde spoor Duitsland**	**59**
M	**Aansluiting tabel Beheerplan 2015 met Begroting 2015 IF**	**61**
N	**Reacties van stakeholders**	**62**

Toelichting foto voorpagina: Reizigers op station Den Haag Centraal

1 Inleiding en hoofdlijnen

Voor u ligt het ontwerp beheerplan voor 2015. Het eerste beheerplan dat geschreven is in de geest van de Lange Termijn Spooragenda (LTSA) en als reactie op de inhoud van de beleidsprioriteitenbrief van het ministerie van Infrastructuur en Milieu. ProRail wil in 2015 maximaal bijdragen aan het behalen van de doelen van de Lange Termijn Spooragenda. De intensievere samenwerking tussen ProRail en NS binnen het programma Beter en Meer, de intensievere samenwerking met regionale overheden en reizigersorganisaties en het in ontwikkeling zijnde operationeel spoorconcept goederenvervoer geven voor een belangrijk deel richting aan onze inspanningen in 2015.

Het spoorproduct is een resultaat van samenwerking tussen verschillende partijen – dat is altijd al zo geweest. Samen met de vele vervoerders, aannemers en ingenieursbureaus bedienen we als infrastructuurbeheerder de reizigers, verladers en concessieverleners. We gaan in gesprek met decentrale overheden en omwonenden als het spoor invloed heeft op de leefomgeving. Als staatsbedrijf met een maatschappelijke functie vindt ProRail het belangrijk om haar relaties goed te onderhouden. De Lange Termijn Spooragenda positioneert ProRail sterker dan voorheen als uitvoeringsorganisatie van het ministerie. Dat creëert een andere verwachting bij onze klanten en stakeholders. En het leidt tot de wens om relaties te intensiveren. We willen transparant zijn over prestaties en financiën, maar ook over beslissingen en maatregelen. ProRail is zich bewust van haar rol in de maatschappij en is gemotiveerd om op deze manier te gaan werken. Daarom lopen we vooruit op de toekomstige concessie en hebben we dit beheerplan voorgelegd aan alle relevante stakeholders.

2015 is de start van de nieuwe beheerconcessie 2015-2025. Voor het bereiken van de LTSA-doelen staat de eerste periode van de nieuwe concessie in het teken van verhoging van de betrouwbaarheid van het spoorproduct. Zowel in de LTSA als Beter en Meer is de conclusie dat de betrouwbaarheid van het spoorproduct voor zowel reizigers als verladers beter kan. Voor zowel reizigers als goederen is het product gemiddeld goed, maar zijn prestaties op sommige tijdstippen of locaties nog onder de maat en worden veel reizigers of goederenstromen geraakt. We richten ons de komende jaren op terugdringing van deze negatieve uitschieters. De focus verschuift daarmee van streven naar betere technische cijfers en KPI's naar KPI's en sturing op verstoringen die leiden tot onevenredige overlast voor veel reizigers of goederenstromen.

Betrouwbaarheid betekent voor ons ook eerlijk zijn in wat we beloven en realiseren. De oproep in de beleidsprioriteitenbrief tot meer transparantie over onze prestaties en beweegredenen en betere samenwerking met partners en stakeholders pakken wij met beide handen aan. We willen in ons werk en in onze sturing op prestaties beter aansluiten bij verwachtingen die de omgeving van ons heeft. Voor ProRail betekent dit een gedragsverandering. Het betekent een verandering van sturing op punctualiteit van de treindienst naar sturing op prestaties voor reizigers en verladers, waarin bijvoorbeeld opgeheven treinen, het voorkomen van hinder en gemiste overstappen veel aandacht krijgen. Het betekent dat we onze overwegingen eerder delen en samen met onze stakeholders tot meer begrepen en gedragen oplossingen komen.

2015 staat in het teken van de inrichting van een nieuwe sturing. We realiseren dit jaar (samen met NS) een nieuwe KPI voor het meten van reizigerspunctualiteit. We gaan samen sturen op voorkoming van negatieve uitschieters om zo de dienstverlening voor reizigers waar nodig te verbeteren. Met decentrale overheden werken we in 2015 aan een transparante procedure voor de werken die we voor hen uitvoeren zowel voor de besluitvorming en planning van die activiteiten als voor de financiële afhandeling. Samen met regionale

reizigersvervoerders blijven we sturen op streefwaarden voor de prestaties (punctualiteit en maximale uitval van treinen) die aansluiten bij de afspraken die deze vervoerders hebben met hun concessieverleners. Ook werken we aan een online dashboard om transparant te zijn over onze prestaties. Samen met goederenvervoerders werken we aan het operationeel spoorconcept voor het spoorgoederenvervoer. Enthousiast zijn we over door IenM geïnstigeerde landsdelige en landelijke spoortafels die in 2014 voor het eerst hebben plaatsgevonden.

De aandeelhouders van Keyrail hebben het voornemen dat Keyrail geïntegreerd zal worden in de ProRail-organisatie. Volgens de aandeelhouders is dit noodzakelijk om tot een beter aanbod voor spoorgoederenvervoer te komen. Door de integratie van beide organisaties krijgt Nederland in 2015 een eenduidig aanspreekpunt voor het totale spoorgoederenvervoer, wordt de goederenexpertise van ProRail verder versterkt en kunnen beheer en exploitatie nog efficiënter worden opgepakt.

In 2015 start ProRail met een veiligheidsdialoog om dilemma's te bespreken voordat we tot maatregelen of oplossingen besluiten. Hiermee willen we de veilige berijdbaarheid van het spoor waarborgen en de andere belangen meewegen. ProRail heeft al in 2014 een begin gemaakt met actievere deelname aan overleg met reizigersorganisaties, verenigd in het Locov. Tijdens dit overleg willen wij praten over de manier waarop grote buitendienststellingen tot stand komen, over onze prestaties en over toekomstige ontwikkelingen op het spoor.

De vertaling van de opbrengsten van meer overleg naar een goede respons door onze organisatie kost tijd. We moeten werkprocessen, interne afspraken en externe contracten veranderen. In 2015 starten we hiermee. Wij rekenen erop dat onze stakeholders ons op een constructieve manier helpen te veranderen.

2015 is een cruciaal jaar in het toewerken naar de dienstregeling 2017. De huidige dienstregeling kent sinds 2007 dezelfde structuur. In de tussentijd hebben er grote veranderingen op het spoor plaatsgevonden, zoals de opening van nieuwe stations en de komst van de Hanzelijn, waardoor deze structuur nu 'knelt'. Tegelijkertijd willen ProRail en vervoerders onder andere vaker treinen laten rijden en hogere rijsnelheden op bepaalde trajecten realiseren. Om dit te realiseren en de impact van verstoringen voor reizigers en verladers te beperken, voeren we in 2015 als eerste een Centraal Besluitvormings- en Monitorings- Orgaan in, maken we vooraf vastgestelde Bijsturingsscenario's, gaan we preventief onderhoud opvoeren en zullen we de cruciale onderdelen van de infrastructuur nog beter gaan monitoren. Hierbij maken we dankbaar gebruik van de mooie resultaten van eerder gestarte projecten, zoals de verbetering van de wissels in de regio Amsterdam/Schiphol/Utrecht. Samen met vervoerders gaan we plannormen strakker hanteren wat zowel de reizigerspunctualiteit als de veiligheid bevordert.

In 2015 zullen we nog nadrukkelijker dan voorheen afwegingen moeten maken tussen ambitie, maatschappelijke wensen en beschikbare middelen. De uitdaging voor ProRail is zo efficiënt mogelijk om te gaan met de beperktere overheidsmiddelen en toch een beter product te leveren. 2015 zal daarom ook een jaar van keuzes worden – wat doen we wel, en wat doen we niet (meer)?

Dit beheerplan geeft inzicht in hoe ProRail wil voldoen aan de beleidsprioriteiten gesteld door het ministerie. Het geeft daarmee geen volledig en uitvoerig beeld van alle werkzaamheden en projecten die ProRail uitvoert in het kader van de concessie. De nadruk ligt op die zaken waarvan het ministerie vindt dat er meer aandacht voor nodig is en minder op de zaken die al goed verlopen.

2 Beleidsprioriteiten 2015

Met de beleidsprioriteitenbrief als een van de instrumenten in de nieuwe beheerconcessie 2015-2025 bepaalt het ministerie jaarlijks de beleidsprioriteiten voor ProRail. Belangrijke aandachtspunten voor 2015 zijn minder hinder voor reizigers, meer transparantie en meer structureel overleg met stakeholders en klanten. Als we afgesproken resultaten niet halen, kan het ministerie sancties opleggen. (zie bijlage A voor de inhoud van de beleidsprioriteitenbrief).

Door de intensievere sturing, zoals vastgelegd in de nieuwe concessie, krijgen de concessieverlener en ProRail een nog actievere relatie. ProRail gaat het ministerie bijvoorbeeld vaker informeren over voorgenomen activiteiten, wijzigingen of risico's en vooraf instemming of goedkeuring vragen voor bepaalde activiteiten. In 2014 is een beheerprotocol vastgesteld waarin een eerste set van afspraken is gemaakt over informatie-uitwisseling en samenwerking. Het ministerie en ProRail gaan ervan uit dat dit ertoe bijdraagt dat we elkaar goed aangesloten houden. Daarnaast blijven verschillende reguliere overleggen bestaan zoals het kwartaaloverleg en het directeurenoverleg.

De bezuinigingen die de overheid de laatste jaren doorvoert, hebben ook voor ProRail gevolgen gehad in de vorm van structurele kortingen op de subsidie. ProRail heeft deze kortingen opgevangen met bezuinigingen op onze apparaatskosten en het budget voor beheer en onderhoud van het spoorsysteem. De komende jaren vraagt de beperkte financiële speelruimte om nog strakkere keuzes. Zo kunnen wij uit het beschikbare budget geen ambities meer bekostigen die verder reiken dan de kerntaken van ProRail. Als er investeringen nodig zijn om nieuwe ambities te realiseren, maken we samen met onze stakeholders, klanten en het ministerie een business case die we ter besluitvorming aan het ministerie voorleggen.

In 2015 wordt gestuurd op prestatie-indicatoren die bijdragen aan de ambities en doelen uit de Lange Termijn Spooragenda. Deze prestatie-indicatoren staan in de nieuwe concessie. Een aantal indicatoren zijn door ProRail en NS samen opgesteld. Zo waarborgen we de samenwerking op sturing binnen de operatie op het hoofdrailnet. Reizigers worden hiermee zo goed mogelijk bediend. Ook de goede aansluiting van het hoofdrailnet van NS op de regionale treinnetten zal veel aandacht krijgen. We willen ook focussen op verhelpen van de negatieve uitschieters waar reizigers mee te maken krijgen. Door op deze negatieve uitschieters te sturen worden spoorlijnen met de grootste negatieve impact voor reizigers als eerste onderwerp van een actieplan. NS en ProRail sturen samen op de voortgang van maatregelen, zowel landelijk als regionaal, en nemen samen besluiten over escalaties en maatregelen ter verbetering. Voor de regionale lijnen sturen we daarnaast op een hogere punctualiteit dan het landelijk gemiddelde. Dit komt tot uiting in een hogere bodemwaarde voor KPI Punctualiteit Regionale Series.

2.1 Naar een betrouwbare operatie

Het programma Beter en Meer is een belangrijk instrument om in de komende jaren invulling te geven aan een betrouwbaardere operatie. Beter en Meer is de operationele basis van ProRail en NS die erop gericht is de betrouwbaarheid van het spoor te verbeteren alvorens hogere frequenties te realiseren om zo de toekomstige klantvraag te kunnen accommoderen. De inspanningen voor de betrouwbaarheid richten zich niet zozeer op de gemiddelde prestaties, maar met name op verstoringen die veel reizigers raken zoals de zogenaamde zwarte dagen en verstoringen op drukke trajecten op drukke tijdstippen.

Het voorkomen van negatieve uitschieters van de betrouwbaarheid, kwaliteit en beschikbaarheid is voorwaarde om vanaf 2017 onder meer de frequentie van reizigerstreinen op de Amsterdam – Eindhoven-corridor te kunnen verhogen. Volgens het overwegenbeleid uit de Derde Kadernota Railveiligheid worden op deze corridor ook maatregelen getroffen voor overwegveiligheid.

De regionale vervoerders en de regionale concessieverleners voeren een steeds hogere frequentie in op hun lijnen en streven naar beter deur-tot-deur-vervoer. Daarom loopt er een scala aan projecten zoals elektrificatie voor duurzaamheid en rijtijdverkorting, dubbelspoor voor betrouwbaarheid en doorkoppeling van treinverbindingen voor beter deur-tot-deur-transport. In 2015 worden diverse projecten voor regionale lijnen uitgewerkt. De aansluiting op het hoofdrailnet van NS is daarbij van cruciaal belang. We maken afspraken met elkaar om alles goed op elkaar af te stemmen en om de hinder voor treinverkeer tijdens de bouw zo klein mogelijk te houden.

Ook het spoorgoederenvervoer in Nederland vraagt om ongehinderde, frequente, betrouwbare treinritten met een juiste spreiding over de dag en korte doorlooptijden en lage kosten van goederen. Daarmee kan het spoor zijn belangrijke economische functie behouden en verbeteren. Ministerie, goederenvervoerders en ProRail hebben daarom het operationeel spoorconcept voor het spoorgoederenvervoer ontwikkeld en een goederen-spoortafel ingericht.

In 2015 en de jaren daarna zal de aanleg van het 'Derde spoor Duitsland' een behoorlijke impact hebben op het treinverkeer in Nederland. Deze infrastructuuruitbreiding tussen Emmerich en Oberhausen is nodig om de capaciteit voor het goederenvervoer op de Betuweroute beter te kunnen benutten en het Europese netwerk van goederencorridors zoals Rotterdam – Genua te versterken. Tijdens de aanleg van deze infrastructuur is de grensovergang Zevenaar – Emmerich beperkt beschikbaar en daardoor is de Betuweroute beperkt bruikbaar. Afhankelijk van het door het ministerie vast te stellen Besluit capaciteitsverdeling kunnen de Brabantroute en het traject Deventer – Oldenzaal in die periode extra goederenverkeer faciliteren. Er is een stuurgroep opgericht, onder voorzitterschap van IenM, met ProRail, Keyrail, vervoerders, verladers, decentrale overheden en havenbedrijven om de periode van werkzaamheden het hoofd te bieden. De stuurgroep heeft een maatregelenpakket ontwikkeld met als doel het spoorgoederenvervoer ongehinderd te laten plaatsvinden en de overlast voor omwonenden zoveel mogelijk te beperken.

ProRail en DB Netz voeren regulier overleg over het 'Derde spoor Duitsland'. Dit richt zich aan de ene kant op afstemming van de werkzaamheden voor het Derde spoor Duitsland en de omleiding van treinen die niet meer over de Betuweroute kunnen rijden. Anderzijds vindt overleg plaats over de integrale operationele sturing. Doel van deze overleggen is voldoende en op elkaar aansluitende capaciteit bewerkstelligen met een hoge kwaliteit.

2.2 Verbetering kwaliteit en beschikbaarheid infrastructuur

In aanvulling op maatregelen uit het programma Beter en Meer verhoogt ProRail in 2015 de betrouwbaarheid van de spoorinfra door Prestatie Gericht Onderhoud verder in te voeren en de seizoensaanpak te intensiveren. Daarnaast investeren ProRail en de aannemers in 2015

weer in de gezamenlijke ontwikkeling van kennis en opleiding en in een integraal data-managementsysteem. Het programma Spoordata.nl geeft de spoorbranche op één plek alle informatie over de infraconfiguratie, de bijbehorende conditie, onderhouds- en prestatiegegevens.
In 2015 stellen we aannemers via PGO 3.0 en Spoordata.nl in staat hun rol nog beter te vervullen. ProRail rapporteert de voortgang van PGO aan het ministerie.

Nederland scoort internationaal hoog op veiligheid op en rond het spoor. Samen met vervoerders en onderhoudsaannemers werken we aan de continue waarborging en verdere verbetering van de veiligheid en versterking van de veiligheidscultuur in de sector. ProRail werkt met decentrale overheden onder meer aan beperking van het aantal riskante overwegen via het Landelijk Verbeterprogramma Overwegen (LVO); de roep vanuit de regio is hier ook de niet actief beveiligde overwegen bij te betrekken. Daarnaast werken we samen met vervoerders en aannemers aan terugdringing van STS-passages en betere voorwaarden voor veilig werken. ProRail gaat met stakeholders en klanten in gesprek over veiligheidsnormen- en maatregelen om zo te komen tot een gedragen aanpak.

In 2015 bereikt de grote vernieuwing van het spoor en enkele belangrijke knooppunten een voorlopig hoogtepunt met de oplevering van station Den Haag en station Delft (de spoortunnel Delft is in 2023 volledig klaar voor exploitatie). Naast deze vernieuwingen vindt in 2015 uiteraard ook regulier onderhoud plaats om de veiligheid en betrouwbaarheid van de infrastructuur te waarborgen. Een overzicht van de belangrijkste regionale projecten staan in bijlage D.

2.3 Professionalisering taken ProRail

In de beheerconcessie wordt aangegeven dat ProRail wordt gevraagd, in lijn met de LTSA, op een aantal taken concrete verbeteringen door te voeren. Een deel daarvan voert ProRail uit via de programma's, zoals het verbeterprogramma prestatiegericht onderhoud. Een ander deel is onderdeel van de reguliere werkprocessen waarop dan ook extra inzet zal worden gepleegd. In de afgelopen periode heeft dit onder meer geleid tot terugbrengen van de gemiddelde tijd die reizigers vastzitten in een gestrande trein na een aanrijding met een persoon van 120 minuten naar 90 minuten. Daarnaast zet ProRail ook in op de professionalisering van de eigen interne processen (zie hoofdstuk 4 voor een nadere toelichting). De systematiek om vanaf de werkvloer alle operationele processen kritisch tegen het licht te houden zet ProRail in 2015 onverminderd voort.

2.4 Samenwerking en transparantie

In onze wens de prestaties van het Nederlandse spoor continu te verbeteren, hebben wij onze spoorpartners en stakeholders hard nodig. We streven daarom naar intensieve samenwerking en willen steeds in gesprek blijven met onze omgeving. Desondanks slagen wij er niet altijd in onze stakeholders en klanten voldoende of op tijd deelgenoot te maken van onze afwegingen en voornemens. Daardoor ontstaat bij hen soms het gevoel dat wij onvoldoende inspelen op hun wensen en verwachtingen. Dat willen we graag veranderen, gezien het belang dat we hechten aan een goede samenwerking en transparantie. We zijn sinds 2014 nog meer betrokken bij het Locov in 2014 om de dialoog met de reizigersorganisaties te verbeteren. Om diezelfde reden gaat ProRail in gesprek met verladers om het treinproduct dat we samen met goederenvervoerders leveren, te kunnen verbeteren. Bij ProRail was het thema veiligheid de afgelopen jaren een speerpunt met als gevolg een interne cultuuromslag. In 2015 gaat ProRail eerder met stakeholders en klanten om tafel om veiligheidsdilemma's te bespreken, namelijk voordat we tot maatregelen komen die effect kunnen hebben op het treinproduct. We leggen het probleem of dilemma vroegtijdiger voor om tot meer begrepen en gedragen oplossingen te komen.

ProRail stelt in 2015 samen met betrokkenen een document op over het werken voor derden, met daarin alle geldende voorschriften en procedures (conform art. 38 van de nieuwe concessie). Daarbij gebruiken we ervaringen uit de huidige praktijk. Het resultaat wordt via de spoortafels ter besluitvorming voorgelegd aan de betrokken partijen.

Aan de landsdelige en landelijke spoortafels bespreken we met de decentrale overheden ook hun programma's, projecten, wensen en ambities, in aanwezigheid van het ministerie en de vervoerders.

ProRail gaat samen met IenM en Rover in 2014 en 2015 een veiligheidsdialoog aan met stakeholders over de spanning tussen werken volgens veiligheidsnormen en mogelijke hinder voor reizigers door de manier waarop we daar vorm aan geven. Startpunt van deze veiligheidsdialoog is een werkconferentie begin 2015. Naast de consumentenorganisaties zullen ook vertegenwoordigers van de aannemers, vervoerders, decentrale overheden, inspecties en vakbonden worden uitgenodigd.

Spoorvervoerders zijn afhankelijkheid van ProRail als het gaat om levering van een goed product aan hun klanten. Om aan hun wensen tegemoet te komen, zijn we voortdurend in gesprek over verdere verbetering en is ProRail zo ingericht dat alle spoorwegondernemingen gelijk worden behandeld. We hebben een groot aantal reguliere overleggen ingericht (zie bijlage K voor een overzicht). Daarnaast werkt ProRail aan de relatie met haar stakeholders en klanten zodat er meer vertrouwen ontstaat dat ProRail vanuit een klantgerichte houding issues wil helpen oplossen.

2.5 Transparant inzicht in prestaties en processen

ProRail wil klanten en stakeholders meer inzicht bieden in haar prestaties en processen. Er komt daarom in 2015 o.a. een online dashboard met actuele gegevens en een portaal waar stakeholders, klanten en reizigers terecht kunnen met vragen, klachten, adviezen en ideeën. De bestaande loketten waaronder het loket Publiekscontacten dat 24 uur per dag bereikbaar is, worden hier verder voor ingericht.

Betrekken van stakeholders en klanten in onze processen en in ons afwegingskader
In bijlage B lichten wij toe hoe wij de relatie per stakeholder en klant hebben ingericht en verder willen verbeteren. Wij zijn ervan overtuigd dat wij alleen samen met hen in staat zijn de prestaties op het Nederlandse spoor continu te verbeteren. We vragen stakeholders en klanten om hun mening en suggesties en wisselen met hen van gedachten over onze strategie en hoe we hun belangen betrekken bij onze afwegingen. ProRail wil open en transparant zijn over hoe we omgaan gaan met opmerkingen of vragen en we willen voor een goede uitleg zorgen.

Online dashboard
Voor een zo groot mogelijke openheid over onze prestaties en processen, willen we geïnteresseerden inzicht geven in onze resultaten. We gaan nog meer dan eerst de dialoog aan over mogelijke verbeteringen hiervan.

In overleg met het ministerie wil ProRail in 2015 een *online dashboard ontwikkelen*. Het geeft inzicht in de informatie- en prestatieindicatoren van ProRail en zal voor het publiek toegankelijk zijn. ProRail hanteert onder meer de volgende uitgangspunten:
– Het dashboard is voor publiek op een makkelijke manier toegankelijk en krijgt een duidelijke plek op de website van ProRail;
– Het dashboard is informatief en kent daarom geen grote hoeveelheden data, maar begrijpelijke en gemakkelijk leesbare informatie;
– De informatie in het dashboard wordt in goed overleg tussen ProRail en haar stakeholders en klanten geoptimaliseerd;
  ProRail onderzoekt in overleg met vervoerders de mogelijkheden voor een integraal en sectorbreed online dashboard.

3 Beter en Meer

3.1 Inleiding

Het spoor moet aantrekkelijker worden voor reizigers en verladers. Dat is de ambitie uit de Lange Termijn Spoor Agenda (LTSA). NS en ProRail werken samen aan de operationele uitwerking van die ambitie onder de noemer Beter en Meer. In 2015 concentreren we ons op maatregelen die op korte termijn tot een beter product voor reizigers leiden. Tegelijkertijd bereiden we ons voor op het laten rijden van meer treinen vanaf 2017.

Beter… omvat de verhoging van de betrouwbaarheid van het spoorsysteem, vooral op de tijden en plaatsen waar we nog veel reizigers een betere productkwaliteit kunnen aanbieden. Een hogere betrouwbaarheid geldt verder als harde randvoorwaarde voor meer treinen en reizigers.

…en Meer omvat: op drukke routes rijden met minimaal zes Intercitytreinen per uur en meer Sprinters dan nu, zoveel mogelijk rechtstreekse treinverbindingen zonder overstap en gemakkelijk reizen van deur tot deur door soepele aansluiting op andere vervoersvormen via aantrekkelijke stations.

De uitwerking van deze ambities vindt plaats in drie deelprojecten:
– de Verbeteraanpak Trein,
– de Verbeteraanpak Veiligheid
– de Verbeteraanpak Stations

In de *Verbeteraanpak Trein* ligt de nadruk de eerste jaren op de betrouwbaarheid van de treindienst. Door deze verder te verhogen, scheppen wij in deze periode de voorwaarden om vanaf dienstregeling 2017 hoogfrequent te kunnen rijden op enkele drukke corridors. De *Verbeteraanpak Veiligheid* is gericht op verbetering van de gezamenlijke veiligheidscultuur, deze is in de tweede helft van 2014 verder uitgewerkt. De *Verbeteraanpak Stations* moet leiden tot een betere positie voor vervoerders en concessieverleners, betere samenwerking op en rond stations en betere voorzieningen voor reizigers, onder meer in het voor- en natransport.

Om de gewenste resultaten te kunnen bereiken, werken we nauw samen met NS in het gezamenlijke programma Beter en Meer en via gezamenlijke prestatie-indicatoren. Maatregelen die effecten kunnen hebben voor regionale en goederenvervoerders of betrokken decentrale overheden worden uiteraard met hen gedeeld en afgestemd. Onze medezeggenschapsorganen worden, op basis van de (wettelijke) bevoegdheden van de medezeggenschapsorganen zoals vastgelegd in de wet op de ondernemingsraden, meegenomen in de voorstellen uit het programma Beter en Meer.

Beter en Meer sluit zoveel mogelijk aan op bestaande programma's van ministerie, NS en ProRail, zoals de winteraanpak, Programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS) en de ontwikkeling van het uniform Europees beveiligingssysteem ERTMS. Deze programma's vormen de basis voor de geïntegreerde aanpak die onder regie van het ministerie binnen de huidige budgettaire kaders gaat leiden tot een optimaal spoorsysteem. Om het ministerie te ondersteunen bij het opstellen van een geïntegreerde aanpak voeren ProRail en NS, de decentrale overheden en de regionale vervoerders nader onderzoek uit naar de behoeften van spitsreizigers in de belangrijkste economische centra en op de regionale en internationale knooppunten. Dit gebeurt onder regie van het ministerie.

3.2 Maatregelen onder de noemer 'Beter'

3.2.1 Be- en bijsturen in de toekomst

In het deelprogramma *Be- en bijsturing in de toekomst* van Beter en Meer concentreren we ons op terugdringing van de hinder die reizigers en verladers ondervinden van verstoringen. Ook richten we de be- en bijsturing zo in dat deze in staat is om een dienstregeling met hogere frequenties in goede banen te kunnen leiden. In de in 2018 te bereiken eindsituatie moet de be- en bijsturing op vier vlakken zijn verbeterd:
– continue toetsing op uitvoerbaarheid van de planning
– bijsturing via vooraf gedefinieerde procedures en maatregelen die gegarandeerd uitvoerbaar zijn, met de beschikbare medewerkers, treinen en infrastructuur
– een eenduidige besluitvormings- en commandostructuur via een Centraal Monitor- en Beslisorgaan dat wordt belegd bij ProRail
– rolvastheid en een permanente verbetercyclus.

Be- en bijsturing in de toekomst is onderverdeeld in drie stappen:
1. Eerst wordt in 2015 het Centraal Monitor- en Beslisorgaan geïntroduceerd. Daarnaast houden we op een corridor een proef met vooraf gedefinieerde bijsturing en de verbeterde werkwijzen bij versperringen en vertragingen. In de loop van 2015 en 2016 wordt de besluitvorming over de treindienst op de dag volledig bij ProRail belegd. Deze voorgenomen verandering is nog onderwerp van gesprek met de medezeggenschapsorganen van NS en ProRail.
2. Aan de hand van de ervaringen uit de proef in stap 1 volgt corridor voor corridor de landelijke invoering. In 2015 leggen we de uitvoeringscriteria voor de dienstregeling van 2017 vast.
3. Het Centraal Monitor- en Beslisorgaan is doorontwikkeld, de vooraf gedefinieerde bijsturing is onderdeel van de operatie en alle bijbehorende werkwijzen zijn ingevoerd.

3.2.2 Terugdringen spreiding in de uitvoering van de treindienst

Om de geplande frequentieverhoging vanaf 2017 mogelijk te maken, beperken we afwijkingen van de dienstregeling (spreiding in de uitvoering van de treindienst). We concentreren ons daarbij op de belangrijkste deelprocessen:
– *Halteertijd:* het aantal geplande of gerealiseerde seconden dat een trein stopt op een station om reizigers in en uit te laten stappen.
– *Rijtijd:* het aantal geplande of gerealiseerde minuten dat een trein heeft om van A naar B te komen.
– *Spreiding:* het verschil in gerealiseerde halteer- en rijtijden van een x-aantal treinen van een treinserie. Hoe minder spreiding, hoe beter de treinen volgens het boekje rijden.

Over het algemeen zijn de afwijkingen van de dienstregeling klein genoeg voor een punctuele treindienst, maar op specifieke plekken veroorzaken ze toch vertraging voor reizigers. De maatregelen zijn in veel gevallen maatwerk, kleine aanpassingen in de dienstregeling om de treindienst beter te laten verlopen. Waar mogelijk zetten we ook nieuwe technieken in zoals gedetailleerde snelheidsinformatie voor machinisten, informatie op het perron over de plek waar de trein gaat stoppen en de drukte in de trein. Er is ook een 'afteller' op het perron die de seconden aftelt tot wanneer een trein veilig kan vertrekken, zodat de conducteur op het juiste moment de deuren kan sluiten.

Vanwege de voorgenomen frequentieverhoging op de Amsterdam – Eindhoven-corridor vanaf 2017, focussen we onze maatregelen voor terugdringing van spreiding in eerste instantie op dit traject. De bevindingen op de Amsterdam – Eindhoven-corridor kunnen we in een later stadium gebruiken in de rest van het land.

3.2.3 Verhogen beschikbaarheid infrastructuur

ProRail werkt samen met de onderhoudsaannemers intensief aan de beschikbaarheid van de infrastructuur. In hoofdstuk 4 van dit beheerplan staat welke inspanningen ProRail doet vanuit de reguliere bedrijfsvoering en lopende programma's om de beschikbaarheid van de infrastructuur te verhogen.

Om in 2017 meer treinen te kunnen rijden op de Amsterdam – Eindhoven-corridor besteden we de komende jaren specifieke aandacht aan de infrabeschikbaarheid op deze corridor. Nieuwe en succesvolle werkwijzen die we hier opdoen, voeren we vervolgens breder in.
De Verbeteraanpak Trein van Beter en Meer is specifiek gericht op de infrabeschikbaarheid op het traject Amsterdam – Eindhoven. Wij willen daar langs drie wegen zorgen voor minder hinder door storingen aan de infrastructuur:
1. preventief onderhoud
2. monitoring van de infra om storingen vroegtijdig te signaleren
3. monitoring en directe analyse van storingen op de corridor.

In 2014 zijn we begonnen met nadere analyses, voorbereiding van maatregelen en de inrichting van de samenwerking met de onderhoudsaannemers. Er komt onder meer een lijst met 'kritische assets' die niet mogen storen om een goede afhandeling van het treinverkeer te kunnen garanderen. In 2015 moeten we de verbeteringen aan kritische assets kunnen meten op de Amsterdam – Eindhoven-corridor, om een hogere beschikbaarheid te kunnen realiseren en daarmee de dienstregeling 2017.

3.2.4 Aanpassen planningsnormen

De ambitie is de dienstregeling robuuster maken. Dat kunnen we doen met onder meer nieuwe planningsnormen. Samen met de vervoerders zoeken we uit wat een haalbare en wenselijke dienstregeling is. De nieuwe planningsnormen moeten zorgen dat de beloofde dienstregeling en de gerealiseerde uitvoering beter op elkaar aansluiten.

De komende jaren zetten we alle kennis en middelen in om te komen tot een solide *expert judgement* en grondige praktijkanalyses die gaan leiden tot verdere aanscherping van de planningsnormen. ProRail en NS zetten daarbij in op een continue leercyclus, ondersteund met *gaming* en simulatie. Bij het ontwerp van de dienstregeling 2015 hebben we voor het eerst aangepaste planningsnormen gebruikt. Hierdoor konden we 85 knelpunten in de dienstregeling tijdig oplossen.

3.2.5 Verbeteren reizigerspunctualiteit

Maatregelen om de punctualiteit te verbeteren spitsen we toe op delen van het spoorwegnet waar reizigers meer dan gemiddeld te maken hebben met vertragingen of uitval van treinen. Deze trajecten worden als eerste aangepakt. Het palet aan maatregelen is divers; van aanpassing van de planning tot meer (preventief) onderhoud en monitoring van kritische assets. Mocht dit soort maatregelen onvoldoende helpen dan behoren aanpassing van de treindienst of aansluitingen tot de mogelijkheden. Zodra de betrouwbaarheid voor reizigers is verbeterd, wordt de focus verlegd naar een volgend traject of knooppunt. Om beter te kunnen aansluiten bij wat reizigers belangrijk vinden, ontwikkelen we met NS een gezamenlijke definitie voor reizigerspunctualiteit die beter aansluit bij de beleving van reizigers. We baseren deze nieuwe definitie op de ervaringen van reizigers op de duizend belangrijkste (deel)trajecten.

3.3 Maatregelen onder de noemer ‘Meer’

Om vanaf 2017 meer treinen te kunnen laten rijden, moeten we aan de bovengenoemde randvoorwaarden voldoen. In 2015 zijn onze inspanningen vooral gericht op ‘Beter’. Tegelijkertijd creëren we meer capaciteit op het spoor met allerlei maatregelen. Ook programma’s en projecten als PHS, DSSU en ERTMS dragen daaraan bij. In hoofdstuk 4 Continu Verbeteren staan we stil bij onze inspanningen voor PHS en ERTMS in 2015.

ProRail en NS benoemen in het rapport Beter en Meer de uitrol van 3kV-energievoorziening als een randvoorwaarde om alle ambities voor ‘Meer’ te realiseren. Op verzoek van het ministerie werken we een business case en een maatschappelijke kosten-batenanalyse (MKBA) uit. Het ministerie wil de uitkomsten hiervan meenemen in de herijking.

4 Verdere Professionalisering

4.1 Inleiding

ProRail wil continu verbeteren en haar organisatie zo inrichten dat alle operationele processen optimaal bijdragen aan goede producten voor klanten. De producten zijn spoorinfrastructuur (assets) en logistiek voor treinen. ProRail heeft – soms samen met stakeholders – in de afgelopen tijd diverse deelprocessen vernieuwd, wat sterke verbeteringen heeft opgeleverd. Zo hebben we met NS de gemiddelde tijd dat reizigers vastzitten in een gestrande trein na een aanrijding met een persoon, weten terug te brengen van 120 minuten naar 90 minuten.

In 2015 gaat ProRail verder met stroomlijning van haar organisatie langs twee ketens: een logistieke keten gericht op capaciteitsvergroting voor treinen en een goede afhandeling van het treinverkeer, en een assetketen gericht op een goed functionerende infrastructuur. Beide ketens worden ingericht vanuit de vraag van onze klanten. We focussen daarbij op een adequate en snelle verwerking van klantwensen en verliezen reizigers- en verladersbelangen niet uit het oog. Reguliere afstemming met onze klanten is onderdeel van dit proces.

4.2 De capaciteit van de hoofdspoorweginfrastructuur

ProRail werkt doorlopend aan efficiënte benutting van en voldoende capaciteit voor treinverkeer op de hoofdspoorweginfrastructuur. Dat doen we vanuit grote programma's als Programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS) maar ook in grote en kleine spoor- en stationsprojecten. Hierbij kijken we naast infra-aanpassingen aan de vrije baan, ook naar de benodigde capaciteitsuitbreiding op opstel- en serviceterreinen. Momenteel ondergaat het spoor de grootste vernieuwing in het 175-jarig bestaan van de spoorwegen. In bijlage D staat een overzicht van een aantal regionale projecten die in 2015 in uitvoering zijn. Deze lijst is niet uitputtend.

Omdat het systeem tijdens de vernieuwingen in dienst blijft, hebben deze werkzaamheden regelmatig gevolgen voor reizigers en verladers. Het is onze uitdaging deze gevolgen zoveel mogelijk te beperken. Goede en actuele informatie hierover speelt daarin een belangrijke rol. Daarom zijn we in 2014 de campagne *ProRail Vernieuwt* begonnen, waarmee reizigers snel een actueel overzicht kunnen krijgen van kleine en grote werkzaamheden aan het spoor in heel Nederland. ProRail doet nu onderzoek naar de mogelijkheden om kleinere buitendienststellingen (van 1 dag) én buitendienststellingen die specifiek voor goederenvervoerders en verladers spelen zichtbaar te maken op onze website. Het streven is dit medio 2015 klaar te hebben.

Bij grote buitendienststellingen treden ProRail en NS in overleg met de consumentenorganisaties om te proberen hinder zoveel mogelijk voor reizigers te voorkomen. Zo hebben we verschillende themasessies gehad in het Locov over de geplande grote buitendienststellingen en presenteren we er onze jaarplanningen. We betrekken ook de aannemers bij deze overleggen. Het Locov heeft als pilot bij een grote buitendienststelling in Eindhoven eerder in het proces meegekeken bij de afwegingen die we als spoorsector maken. ProRail ontwikkelt in 2015 op verzoek van en met het Locov, en naar aanleiding van de aanbevelingen van de Commissie Döbken, een extra norm voor buitendienststellingen: de erm (extra reizigersminuten).

ProRail stemt gepland spoorwerk steeds vaker af met Rijkswaterstaat en andere betrokken partijen om hinder te beperken. We stellen vooraf de gevolgen van werkzaamheden voor reizigers vast en stemmen ons werk op elkaar af, zodat reizigers altijd een andere reismogelijkheid hebben.
De kaart in bijlage C biedt een overzicht van stationsprojecten en infraprojecten waarvoor grote treinvrije periodes staan gepland in 2015.

Behalve het spoor, vernieuwen we ook de ICT-middelen die ons ondersteunen bij de uitvoering van de treindienst. Zo kunnen we meer capaciteit en een betere benutting van het spoor realiseren. Een overzicht van de belangrijkste ICT-middelen staat in bijlage H.

4.3 Stations

Reizigersvervoerders op het spoor willen hun klanten een zorgeloze reis bieden. Om dit te bereiken zijn zij op verschillende gebieden aangewezen op ProRail. Als infrastructuurbeheerder biedt ProRail reizigers, vervoerders, concessieverleners en overheden schone, betrouwbare, duurzame en comfortabele stations en goede transfervoorzieningen die een comfortabele reis van deur tot deur mogelijk maken.

Dit doet ProRail in nadrukkelijke samenwerking met NS Stations als (mede)eigenaar van delen van het station, als dagelijks beheerder op het station en als partner in voorzieningen voor bijvoorbeeld fietsen en informatie.

ProRail en NS Stations hebben in Beter en Meer en in de afstemming met het ministerie over de Lange Termijn Spooragenda (LTSA) duidelijke gezamenlijke ambities voor stations aangegeven. We kijken integraal naar hoe het station functioneert, want de beleving van reizigers wordt bepaald door een samenspel van factoren (veiligheid, betrouwbaarheid, reinheid, comfort). Dus niet alleen de kwaliteit van de transfer is van belang, maar de kwaliteit van het station als geheel. De komende jaren gaan we hierin intensiever samenwerken, ook samen met onze partners in de stationsgebieden.

De komende jaren zal dit meer en meer terug te zien zijn in het beheerplan. Vanuit het samenwerkingskader uit de LTSA met NS Stations werken we onder andere aan nieuwe kpi's. Deze gaan we eerst nader uitwerken met onze partners (vervoerders en overheden).

In 2015 worden de '6 beloften gericht op vervoerders en overheden' uit de LTSA verder geïmplementeerd. Zo zal bijvoorbeeld de nieuwe stationswebsite stations.nl de toegang tot een servicedesk zijn voor alle vragen over stations, met informatie over onze gezamenlijke diensten en voorzieningen. En er zal een loket zijn waar vervoerders en overheden klachten kwijt kunnen over de gezamenlijke dienstverlening. Deze website zal de komende jaren steeds meer informatie bevatten voor vervoerders en overheden. Wij gaan in 2015 met vervoerders hun profilering op stations verder ontwikkelen. Dit laatste gebeurt ook vanuit de afstemming met hen over de 'visie op informatie' die richting en kader geeft aan logica in informatieuitingen voor reizigers op stations. Deze maatregelen vloeien voort uit de verbeteraanpak Stations van het programma Beter en Meer (hoofdstuk 3).

4.3.1 Beheer van stations

ProRail is op stations verantwoordelijk voor transfervoorzieningen als perrons, passages, (rol) trappen en voor de transferdelen van de stationshal, die we schoon, veilig en beschikbaar houden. Daarnaast verzorgen we het meerjarig onderhoud hiervan inclusief de informatiefaciliteiten. NS Stations voert in opdracht van ProRail het dagelijks beheer uit.

ProRail heeft met NS Stations afspraken gemaakt over gezamenlijke besturing van het stationsbeheer en aspecten op het terrein van duurzaam stationsbeheer. Het doel is een hogere waardering van reizigers voor de stationsomgeving. Deze samenwerking is recent op diverse terreinen al uitgewerkt en beproefd. In 2015 wordt deze volledig ingevoerd. Onderdeel van de aanpak is samen integrale beheerovereenkomsten sluiten met grote gemeentes voor stations met een landelijke functie. Een mooi voorbeeld is Rotterdam Centraal. ProRail organiseert hier samen met NS Stations en de gemeente het beheer vanuit één visie, gericht op de klantbeleving.

In 2015 richten ProRail en NS Stations zich vooral op:
- nieuwe afspraken voor veiligheid en incidentmanagement,
- bundeling van informatiebronnen en systemen,
- resultaatgerichte aansturing voor onder meer schoonmaak en toiletvoorzieningen,
- gecombineerde aanbestedingen en waar mogelijk gezamenlijke opdrachtverlening.

Met de Stationsbelevingsmonitor meten en sturen ProRail en NS Stations de waardering van reizigers per station. Zo zijn we bijvoobeeld in staat de middelen voor schoonmaak steeds meer in te zetten waar deze voor de reiziger van de meeste waarde zijn.

4.3.2 Grote stationsprojecten

Samen met bouwbedrijven en partners (NS Stations, lokale overheden en vervoerders) werkt ProRail momenteel aan de metamorfose van een groot aantal stations. Er wordt 'met de winkel open' gebouwd. Veiligheid en klanttevredenheid voor reizigers hebben tijdens de bouw de hoogste prioriteit. Na de (ver)bouw van deze stations zijn ze klaar voor de toenemende reizigersaantallen.

In 2014 is het nieuwe Rotterdam Centraal geopend en eind 2014 is de eerste fase van het vernieuwde station Breda klaar voor gebruik. In 2015 leveren we de stations van Den Haag en Arnhem op en is ook het nieuwe station in Delft inclusief de spoortunnel klaar. In Utrecht sluiten we een belangrijke bouwfase af met openstelling van de westzijde van de stationshal.

4.3.3 Stallingen, stationsoutillage en toegankelijkheid in 2015

In 2015 zetten we specifiek in op stallingen, stationsoutillage en stationstoegankelijkheid. Meer en meer betrekken we regionale overheden bij ons werk voor een hoger comfort op stations en de omgeving ervan. Met provincies en gemeenten bundelen we financiële middelen om tot een beter resultaat te komen. Hieronder gaan we kort op elk van deze onderwerpen in.

Actieplan Fietsparkeren
We verhogen de kwaliteit van fietsenstallingen bij stations en we breiden ze uit. Voor 2015 staan circa 20.000 nieuwe stallingsplaatsen op de rol in onder meer Zutphen, Zwolle, Deventer en Alkmaar.

Stationsoutillage
We verbeteren de kwaliteit van het verblijf op stations en perrons via de inrichting ervan en door nieuw perronmeubilair te plaatsen. In 2015 komt nieuwe outillage op onder meer Amersfoort, Amsterdam Centraal, Tilburg, de stations die onderdeel uit maken van de decentrale lijnen Arnhem – Winterswijk en Groningen – Nieuweschans en de Maaslijn.

Toegankelijkheid
Via het programma Toegankelijkheid werkt ProRail (vanuit een gezamenlijk implementatieplan Toegankelijkheid Spoor met NS) hard aan het beter toegankelijk maken van stations voor mensen met een beperking. Uiterlijk in 2030 moet het volledige stationsprogramma zijn afgerond. In 2015 nemen we ook weer landelijk diverse maatregelen die de toegankelijkheid van stations verder vergroten, bijvoorbeeld liften en hellingbanen aanleggen, perronhoogtes aanpassen, betere belijningen op perrons en verbetering van geleidelijnen voor reizigers met een visuele beperking. Volgens planning zijn eind 2015 de pakketten 'kleine maatregelen' en 'bouw 40 toiletten' klaar.

In 2015 levert ProRail samen met NS het vijfjaarlijkse Actualisatierapport Toegankelijkheid op aan het ministerie van Infrastructuur en Milieu. Net als in 2010 beschrijven ProRail en NS hierin de voortgang en de afspraken uit onder andere het stappenplan Toegankelijkheid, het implementatieplan Toegankelijkheid, het eerdere actualisatierapport en relevante ontwikkelingen uit de laatste vijf jaar. Onder andere zal hierin de voortgang en stationsselectie richting de tussendoelstelling (90% van de reizigers reist in 2020 van en/of naar toegankelijke stations) worden getoetst. Ook geeft ProRail een update van de budgetten voor het programma en

ProRail verwerkt de eisen van de nieuwe TSI/PRM (Europese regelgeving op Toegankelijkheid). Samen met NS zullen we nader inzoomen op de Nederlandse doelstelling voor zelfstandig toegankelijke instap in de trein. De doelstelling voor instap levert een grote bijdrage aan de mate van echt zelfstandig kunnen reizen. Het is een uitdaging om de technische aspecten van perron en materieel bij elkaar te brengen.

Ook maken we in 2015 een start met concrete maatregelen in het kader van de 'flankerende maatregelen toegankelijkheid'. Vanuit deze doelstelling kijken betrokken partijen hoe de toegankelijkheid in de totale OV-keten verder kan worden verbetered. ProRail zal, vanuit haar verantwoordelijkheid, met partners in het stationsdomein bijdragen leveren aan dit doel. Bijvoorbeeld in hoe informatie over de mate van toegankelijkheid van transfer-/stationsobjecten verder kan worden geoptimaliseerd (onder andere voor gebruik in reisinformatiemiddelen), studies/pilots naar hoe de wayfinding van reizigers met een visuele beperking verder kan worden verbeterd op de grotere stations en de toegankelijkheid in tijdelijke situaties zoals verbouwingen. De precieze invulling van ProRails bijdrage aan flankerende maatregelen wordt uitgewerkt in het actualisatierapport Toegankelijkheid.

4.4 Goederenvervoer

Het spoorgoederenvervoer in Nederland vraagt om ongehinderde treinritten en korte doorlooptijden van goederen voor zowel binnenlands als internationaal vervoer. Alleen hiermee kan het spoor zijn belangrijke economische functie behouden. ProRail neemt extra maatregelen om goederenvervoerders te voorzien van informatie, goede voorzieningen en aansluiting met de hoofdspoorweginfrastructuur. De maatregelen ter stimulering van het internationale goederenvervoer staan beschreven in bijlage B.

Om de concurrentiepositie van het Nederlandse spoorgoederenvervoer te versterken en invulling te geven aan de Lange Termijn Spoor Agenda (LTSA) hebben vertegenwoordigers van de spoorgoederensector, IenM, Keyrail en ProRail een *Aanvalsplan Goederen* opgesteld waarin de strategie en ambitie van de spoorgoederensector staat. Het Aanvalsplan Goederen richt zich op het aantrekkelijker maken van het Nederlandse spoor voor goederenvervoer. De sector wil voor de voorziene groei van de goederenstromen een kwalitatief goed treinproduct, met een concurrerend kostenniveau en voldoende middelen om het (toenemende) volume te accomoderen. De concrete acties daarvoor worden duidelijk als het Operationeel Spoorconcept Goederen klaar is (2^{e} kwartaal 2015). Ze komen in het Beheerplan 2016. Acties die we in 2015 formuleren, zullen we overigens wel alvast uitvoeren.

Ook wordt er eind 2014 en begin 2015 een onderzoek gedaan naar de performance van de Betuweroute (inclusief de Havenspoorlijn). Op grond van dit onderzoek verschijnt een meerjarenplan om de beschikbaarheid van Betuweroute en Havenspoorlijn te vergroten.
In 2015 en de jaren daarna zal de aanleg van het *derde spoor Duitsland* een behoorlijke impact hebben op het treinverkeer in Nederland. Dit stuk spoor tussen Emmerich en Oberhausen is nodig om de capaciteit voor het goederenvervoer op de Betuweroute beter te kunnen benutten en het Europese netwerk van goederencorridors zoals Rotterdam – Genua te versterken. Tijdens de aanleg van dit spoor is de Betuweroute beperkt beschikbaar. Er is een maatregelenpakket ontwikkeld voor ongehinderd spoorgoederenvervoer en om de overlast

voor omwonenden te beperken. Zo inventariseren ProRail en DB Netz momenteel met de ketenpartners welke aanvullende maatregelen nodig zijn om de omleidingen goed te laten verlopen. Een deel van deze afspraken komt in de Toegangsovereenkomst 2015. Daarnaast vereenvoudigen we het bestellen en teruggeven van capaciteit zodat vervoerders flexibeler kunnen werken. De Stuurgroep Derde spoor Duitsland heeft dit maatregelenpakket aangeboden aan de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu. Een samenvatting hiervan is opgenomen in Bijlage L.

Door de voorgenomen integratie van Keyrail en ProRail krijgt Nederland in 2015 een eenduidig aanspreekpunt voor het totale spoorgoederenvervoer, wordt de goederenexpertise van ProRail verder versterkt en kunnen beheer en exploitatie nog efficiënter worden opgepakt. Uiteraard zal deze voorgenomen intergratie plaatsvinden zonder prestatieverlies voor de vervoerders.

4.5 Kwaliteit van beheer en vervoer

Om de kwaliteit van het beheer en vervoer verder te verbeteren hanteert ProRail, meer nog dan voorheen, de insteek dat de infrastructuur 'fit for purpose' moet zijn. Zolang er geen verstoringen zijn, kan het geplande vervoer in de huidige situatie ook worden uitgevoerd. Zodra zich echter een verstoring voordoet, is er niet altijd voldoende ruimte om snel weer tot de normale situatie van de dienstregeling te komen. Om meer regelruimte te creëren voor vervoerscapaciteit, zet ProRail in op drie aspecten:

1. ProRail kijkt naar een andere layout van de bestaande infrastructuur. Het gaat dan bijvoorbeeld om het op kortere afstand plaatsen van de seinen bij stations zodat treinen dichter op elkaar voor een station kunnen wachten (om vervolgens op lage snelheid in korte tijd een station te kunnen binnenrijden). Bij vervanging van infrastructuur maakt ProRail de afweging of, gegeven de nieuwe en toekomstige eisen aan de infrastructuur, kan worden volstaan met vervanging van de oude infrastructuur in dezelfde layout, of dat direct aanpassingen moeten worden doorgevoerd in de layout zodat de infrastructuur weer 'fit for purpose' is.
2. Infrastructuur die er wel al ligt, maar niet wordt benut kan daarnaast worden verwijderd. Zo voorkomen we eventuele storingen aan deze assets, zodat die geen negatieve invloed kunnen hebben op infrastructuur die cruciaal is bij het uitvoeren van de dienstregeling.
3. ProRail kiest ten derde voor standaardisatie van een onderhoudsarme infrastructuur. Dit moet zorgen dat het eenvoudiger wordt verstoringen (sneller) te verhelpen. Daarnaast, en dat wordt hieronder nader toegelicht bij de PGO-contracten, is de ambitie om de omslag te maken naar meer preventief onderhoud.

Deze drie elementen ziet ProRail als basis voor een aanpak om de kwaliteit van beheer en vervoer naar een hoger plan te tillen.

4.5.1 Kwaliteit van beheer en vervoer: betrouwbaarheid

ProRail werkt vanuit het programma Beter en Meer aan de ontwikkeling van de KPI klanthinder. Een concept van deze KPI is inmiddels beschikbaar en wordt komende maanden verder ontwikkeld in afstemming met onder meer vervoerders en het Locov. Uitgangspunt is dat scherp is welke storingen hinder veroorzaken en wat de achterliggende oorzaak is van deze storingen. Aanvullend willen we weten hoeveel klanthinder deze storingen veroorzaken, om in de aanpak storingsreductie hierop qua prioritering te kunnen sturen. Dit laatste aspect wordt straks bepaald op basis van de KPI Klanthinder.

In aanvulling op maatregelen uit het programma Beter en Meer (zie hoofdstuk 3) richt ProRail zich in 2015 op het verder terugdringen van verstoringen met Prestatie Gericht Onderhoud (PGO) en het intensiveren van de seizoenaanpak. Daarnaast werkt ProRail aan suïcidepreventie en maatregelen om spoorlopen tegen te gaan. Spoorsuïcides en spoorlopers vormen een risico voor de veiligheid en de betrouwbaarheid van het spoor. Een toelichting op onze inspanningen voor vermindering van spoorsuïcides en spoorlopers staat in Bijlage F.

Onderhoud
Zoals gemeld aan de Tweede Kamer in de brief 'Resultaten van de audit naar prestatiegerichte onderhoudscontracten' van 6 september 2013 heeft ProRail met de spooraannemers het convenant 'Prestatie Gericht Onderhoud Spoor – naar een toekomstbestendig model' getekend. Onderdeel van dit convenant vormt de startnotitie waarin uitgangspunten, structuur en het transitieproces 2014-2017 van het verbeterprogramma staan. Een stuurgroep en programmaraad met daarin vertegenwoordigers van ProRail en de aannemers, voert dit programma uit en stuurt aan.

Het programma heeft tot nu toe de volgende resultaten:
- Kennis en opleiding – opleidingsprogramma en voorstellen voor kennisuitwisseling en innovatie
- Datamanagement – inrichten en invullen van configuratie- en conditie-data
- Contractering – een nieuw PGO 3.0 contract en een wijze van prestatiegericht aanbesteden
- Operationele samenwerking – een statement of companionship (leidraad voor samenwerking) en een plan voor de begeleiding van de operationele teams in de gebieden (na gunning).

In de eerste helft van 2014 heeft de aanbesteding van de eerste vier gebieden plaatsgevonden. In deze periode zijn zeven ingewikkelde onderwerpen (zoals de incentives, de meet- en de slijptrein en de risicoverdeling) van inhoud voorzien en in de contracten ingebracht. Verder zijn meerdere contractvoorwaarden verduidelijkt.

Na een grootschalig onderzoek in 2013, concludeert de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) dat PGO kan dienen voor uitbesteding van kleinschalig onderhoud. ProRail moet wel verbeteringen aanbrengen in de manier waarop de veilige berijdbaarheid gewaarborgd is in de aansturing van kleinschalig onderhoud. Voor infra-elementen die kritisch zijn voor de veilige berijdbaarheid wil ProRail nu één helder overzicht van waarden opstellen, waarbij onmiddellijk actie moet worden ondernomen. Deze set actiewaarden is altijd van toepassing op de hele Nederlandse hoofdspoorweginfrastructuur.

ProRail heeft via een uniforme en transparante risicoanalysemethodiek in 2014 bepaald welke onderdelen van de infra kritisch zijn voor veilige berijdbaarheid. In 2015 worden de bijbehorende actievoorwaarden aangegeven, op basis van bestaande kennis en documentatie. Met het beschikbare PGO-instrumentarium wordt de uitvoering van kleinschalig onderhoud zodanig gestuurd en bewaakt dat de feitelijke conditie van de infra-elementen (waarvoor actiewaarden zijn vastgesteld) altijd ver boven deze waarden blijft. Deze benadering geeft de opdrachtnemer optimale vrijheid om zijn onderhoudssystematiek zo slim en efficiënt mogelijk in te richten.

Seizoensmaatregelen
Vanwege de zeer zachte winter van 2013/14 hebben ProRail en NS de effectiviteit van de afgesproken seizoensmaatregelen maar in beperkte mate kunnen vaststellen. De doelstelling voor de winter 2014/2015 is daarom vergelijkbaar met die van de vorige winter. We zullen ons concentreren op:
1. Verdere terugdringing van het aantal primaire verstoringen in de infrastructuur
2. Sneller herstel van defecte infrastructuur en defect materieel
3. Op dagen met een aangepaste dienstregeling een beter product bieden aan de reizigers.

De maatregelen gelden voor het hele land, al kunnen onderlinge afspraken over logistieke gevolgen door winterweer verschillen per vervoerder. ProRail evalueert de winter jaarlijks met alle spoorvervoerders.

De treindienst laat in de herfst jaarlijks een dispunctualiteit zien van 3 procentpunt tot ruim 7 procentpunt ten opzichte van het voortschrijdend gemiddelde. Deze dispunctualiteit moet omlaag omdat reizigers er last van hebben en omdat vanaf 2017 het aantal treinritten omhoog gaat.

We nemen daarom diverse maatregelen, waaronder kappen en snoeien om de hoeveelheid bladafval te verminderen, het Sandite-programma tegen gladde sporen en een herfstdienstregeling. In 2015 komen daar mogelijk twee maatregelen bij:
– een trein met een Laser Railhead Cleaner (LRC). Dit is een trein met laserinstallatie die de spoorstaven met een laserstraal schoonmaakt.
– een pilot met een Water Sproei Installatie (WSI). Deze sproei-installatie houdt het spoor nat waardoor vuil zich niet kan hechten.

In het najaar van 2014 zijn beide maatregelen in een pilot getest. Als ze effectief blijken, zetten we ze in 2015 breder in.

4.5.2 Onderhoudsprojecten

Regulier spooronderhoud wordt zo ingepland dat het zo weinig mogelijk hinder oplevert voor reizigers en verladers. Waar mogelijk voeren we onderhoud uit in de nacht of op momenten dat minder reizigers gebruik maken van het spoor. De impact op het treinverkeer is iets groter als het gaat om vernieuwing van bijvoorbeeld dwarsliggers of rijdraden of slijpen van de spoorstaven. De kaart in bijlage E biedt een overzicht van de onderhoud- en vervangingsprojecten in 2015 met de meeste impact voor reizigers.

Om de treindienst zo min mogelijk te hinderen is met ingang van de dienstregeling 2014 de tijdsduur van het nachtelijk onderhoud teruggebracht van 5,5 uur naar 4 uur. Maatregelen om de veiligheid te verhogen leveren in sommige gevallen toch hinder op voor reizigers op de nachtdienstregeling. In de nieuwe dienstregeling 2015 is deze hinder teruggebracht tot enkel

één nacht met acht treinen die niet kunnen rijden, in plaats van de drie nachten in 2014. Rondom Schiphol zijn veel projectwerkzaamheden. Deze hebben met name te maken met het project OV SAAL, waardoor er uiteindelijk meer sporen komen tussen Schiphol en Lelystad. Om de hinder voor reizigers te beperken voeren we zoveel mogelijk voorbereidende werkzaamheden in de *slots* van het reguliere onderhoud uit.

4.5.3 Kwaliteit van beheer en vervoer: veiligheid

ProRail stuurt continu op verhoging van veiligheid op het spoor, door het veiligheidsbewustzijn van medewerkers te verhogen en beheersing van de belangrijkste veiligheidsrisico's van het spoorwegsysteem.

Veiligheidscultuur en veiligheidsmanagement
ProRail hanteert een Veiligheidsladder om de interne veiligheidscultuur en die van haar opdrachtnemers te meten en te ontwikkelen. Hoe hoger opdrachtnemers op de ladder scoren des te groter hun gunningsvoordeel is bij nieuwe opdrachten. ProRail bereikte in 2014 zelf trede 3 van de ladder en richt zich in 2015 op het bereiken van trede 4 (een proactieve veiligheidscultuur).

Om dat te realiseren zetten we in 2015 onder meer de volgende stappen:
– we beschrijven concreet het veiligheidsgedrag dat we van onze medewerkers verwachten en bieden medewerkers speciale trainingen Veiligheid aan.
– Leidinggevenden voeren wekelijks veiligheidsgesprekken, zowel bij bouwprojecten als op kantoor. De nadruk ligt daarbij telkens op versterking van de dialoog en aanspreken van onze medewerkers op hun eigen verantwoordelijkheid om bij te dragen aan een proactieve veiligheidscultuur.

De ILT-audit van het veiligheidsmanagementsysteem van ProRail in 2014 bevestigt dat dit systeem een goede basis is voor verdere verbeteringen van de veiligheidsprestaties. In 2015 gaan we de aansluiting van het systeem met de operationele regelingen en de integratie met andere managementsystemen binnen ProRail verbeteren.

In bijlage F wordt voor de onderdelen veilig reizen, veilig leven en veilig werken inzicht gegeven in de verschillende initiatieven die in 2015 lopen, zoals STS Verbeterplan, Landelijk Verbeterprogramma Overwegen en suïcidepreventie. Het vertrekpunt is de vigerende Derde kadernota railveiligheid. De evaluatie van deze kadernota gebeurt in 2014 en 2015. In die evaluatie wordt meegenomen dat het uitgangspunt van 'permanente verbetering' uit de Derde Kadernota mogelijk voor een aantal veiligheidsindicatoren verlaten wordt. ProRail ziet mogelijkheden voor verdere verbetering veel meer ontstaan door bij het maken van belangenafwegingen het principe van 'ALARP' (doen wat redelijkerwijs mogelijk is) toe te passen.

ARBO Veiligheid voor personeel van Spoorwegondernemingen
Spoorwegondernemingen zijn voor het creëren van een veilige werkplek voor hun personeel op emplacementen deels afhankelijk van de voorzieningen die ProRail biedt. ProRail voert het programma Emplacementen op Orde uit om deze voorzieningen te verbeteren. Zo leggen we nieuwe of hogere looppaden, extra verlichting en servicepaden aan. Naast deze vernieuwingen zorgen we dat emplacementen beter op orde blijven door onze onderhoudsorganisatie op dit punt te versterken.

4.5.4 Kwaliteit van beheer en vervoer: duurzaamheid en milieu

ProRail heeft een maatschappelijke functie, onder andere om die reden staan milieu en duurzaamheid hoog in het vaandel. Reizen met de trein is duurzamer dan met de auto of het vliegtuig. Wij willen dit versterken, zodat het spoorsysteem ook voor toekomstige generaties een duurzaam alternatief is. ProRail onderscheidt daarbij drie domeinen: duurzaam reizen, duurzaam leven en duurzaam werken. Binnen deze domeinen zijn maatregelen tot verbetering genomen zoals vermindering van energieverbruik en verkleining van de CO_2-voetafdruk in de sector. Voor een uitgebreidere beschrijving van de maatregelen zie bijlage G.

4.5.5 Programma Hoogfrequent Spoorvervoer

Het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS) schept de voorwaarden voor frequentieverhoging naar zes Intercity's en zes Sprinters per uur op de drukste trajecten in Nederland en voor meer ruimte voor goederenvervoer. Dat is de kern van de ambities van dit Rijksprogramma van het ministerie. De maatregelen die voor PHS nodig zijn dragen ook bij aan een betrouwbaar en veilig spoorwegnet. De realisatie van PHS neemt door de bezuinigingen van het kabinet Rutte II een langere periode in beslag, deze vindt stap voor stap plaats tot 2028. De benodigde investeringen voor alle PHS-maatregelen worden geschat op € 3 miljard. Binnen het programma zijn de werkpakketten en projecten verdeeld over diverse PHS-Corridors (zes reizigerscorridors en een goederencorridor, zie kaart hieronder). PHS is integraal onderdeel van de toekomstvisie op het spoor Beter en Meer (zie hoofdstuk 3). In dat kader werkt het ministerie in het najaar van 2014 aan een geïntegreerde aanpak van onder andere PHS en ERTMS. Besluitvorming over de voortgang en planning van PHS-maatregelen vindt plaats in goede samenspraak met het ministerie, NS en KNV Goederenvervoer in het daarvoor geïnitieerde directieoverleg-PHS.

Onderstaande kaart geeft het werkgebied weer waar aanpassingen nodig zijn om de doelstellingen PHS te halen. Dit werkgebied kan breder zijn dan waar werkelijke bouwgebieden gaan plaatsvinden.

Ter voorbereiding van de genoemde frequentieverhoging hebben we in 2014 een start gemaakt met verbetering van de sporenlayout op Utrecht Centraal binnen Doorstroomstation Utrecht (DSSU).
Op het traject Schiphol – Amsterdam – Almere – Lelystad (OV SAAL) werken we intensief aan de vernieuwing van de Zuidtak Amsterdam (OV SAAL Korte Termijn). De acht kilometer spoor tussen Schiphol en Duivendrecht is het drukst bereden traject van Nederland en het doorkruist een belangrijk economisch centrum: de Amsterdamse Zuidas. Om de groeiende reizigersstromen daar in goede banen te leiden, zijn ingrijpende aanpassingen nodig. Beide projecten lopen door in 2015, en de betreffende routes zijn volgens de huidige planning beschikbaar in de dienstregeling 2017. Ook op het traject Den Haag – Rotterdam zijn ingrijpende maatregelen voorzien. Aansluitend op de bouw van de spoortunnel in Delft is het voornemen om de sporen tussen Rijswijk en Delft Zuid te verdubbelen. In het kader van PHS wordt daarvoor een tracébesluit voorbereid. De oostelijke buis van de spoortunnel gaat in 2015 in dienst, waarna het bestaande spoorwegviaduct kan worden afgebroken en in ruwbouw de westelijke tunnel buis kan worden aangelegd, zodat er in 2017 voldoende ruimte in de tunnel is om het spoor uit te breiden van 2 naar 4 sporen.

In 2014 zijn besluiten genomen waardoor de contouren van de overige PHS-werkzaamheden steeds duidelijker worden. In juni 2014 hebben het Rijk en betreffende regio's besloten om samen totaal € 1,1 miljard te investeren in Amsterdam Centraal en de corridor Goederenroutering Zuid-Nederland (Meteren – Boxtel). Op dit tracé zijn maatregelen gepland om zodoende capaciteit vrij te maken voor reizigerstreinen op de Brabantroute tussen Breda en Eindhoven. Goederentreinen zullen dan tussen Rotterdam en Venlo zoveel mogelijk via de Betuweroute rijden en niet meer via de Brabantroute. In de brief van juni 2014 heeft IenM eveneens besloten het onderzoek naar de goederrenroutering in Oost Nederland uit te stellen tot in ieder geval 2020.

4.5.6 Capaciteitsvergroting in nieuwe dienstregeling

In 2015 openen we het nieuwe NS-station Nijmegen Goffert. Door het nieuwe keerspoor Wijchen gaan er meer treinen rijden tussen Nijmegen en Wijchen, vanaf eind 2015 ook tussen Wijchen en Zutphen.

Eind 2012 hebben ProRail en vervoerders die zelf capaciteit plannen het nieuwe plansysteem (DONNA) op netwerkniveau in gebruik genomen. ProRail en NS ontwikkelen dit systeem en sturen het samen aan. DONNA biedt, mede door conflictsignalering, een belangrijke ondersteuning aan de capaciteitsplanner van plannende partijen en de capaciteitsverdelers van ProRail. Hierdoor is de kwaliteit van het plan belangrijk toegenomen. DONNA wordt uitgebreid met de knooppuntplanningen. In 2015 wordt deze software, DONNA Knoop, landelijk ingevoerd. Hiermee kunnen alle vervoerders zelf de planning in DONNA doen. Tegelijkertijd verbeteren ProRail en NS de al in het systeem aanwezige conflictsignalering. Meer informatie over de ontwikkelingen op het gebied van ICT-systemen in 2015 staat in bijlage H.

In 2014 is NS samen met onder meer ProRail gestart met ontwerpen van een nieuwe structuur voor de dienstregeling die het bedrijf vanaf 2017 wil gaan rijden. In 2015 wordt dit nieuwe ontwerp verder uitgewerkt. Kernpunten van de studie 2017-2020:

- PHS: eerste stap op de corridor Eindhoven – Amsterdam (in 2017 voor de Intercity's, zo snel mogelijk gevolgd door de Sprinter Geldermalsen – Utrecht – Woerden). ProRail en NS onderzoeken of ook op Arnhem – Schiphol, Utrecht – Amersfoort en in de spits op Schiphol – Den Haag hogere frequenties mogelijk zijn.
- Frequentieverhoging op de PHS corridor OV SAAL. Een extra Intercitydienst tussen Lelystad en Schiphol (van halfuurdienst naar kwartierdienst). Dit wordt mede mogelijk door oplevering van de infrastructuur SAAL Korte Termijn.
- Extra sprinter tussen Leeuwarden en Meppel op werkdagen tot 20.00 uur, zodat de Intercity naar Den Haag een kortere reistijd krijgt.
- Inpassing van het nieuwe station Bleizo en eventueel stoppen van de intercity te Zoetermeer.
- Opening station Utrecht Vaartsche Rijn.
- Decentralisatie van de stoptreinen in Limburg.

Als er verzoeken zijn voor dienstregelingstudies en vragen van andere vervoerders of partijen zal ProRail ondersteuning bieden. ProRail wil graag de ontwikkeling in de dienstregeling in Nederland samen met haar stakeholders helpen vormgeven zodat de onderlinge samenhang groter wordt.

In 2015 en verder verhogen en verbeteren we de capaciteit voor goederenvervoer op de Brabantroute en op goederencorridors van en naar de grensovergang Oldenzaal om voldoende capaciteit voor goederenvervoer van en naar Duitsland te accommoderen (zie verder ook paragraaf 4.4).

5 Prestaties & Financiën

5.1 Inleiding

ProRail draagt binnen de beleidsmatige, wettelijke en financiële kaders zorg voor voortdurende verbeteringen in de manier waarop ze haar taken zoals beschreven in eerdere hoofdstukken uitvoert. De financiële kaders zijn de afgelopen jaren door bezuinigingen strakker geworden.

In de afgelopen jaren heeft ProRail verschillende structurele bezuinigingen op de subsidie gekregen die in de periode tot en met 2028 in totaal optellen tot € 4,85 miljard. ProRail heeft binnen Beheer, Onderhoud en Vervangingen (BOV) en het apparaat inmiddels verschillende maatregelen genomen om invulling te geven aan deze taakstellingen, waaronder plannen voor een significante reductie van het aantal medewerkers. Bij het huidige aangevraagde budget is het uitgangspunt dat de prestaties op peil blijven. In het licht van de nieuwe concessie kiest ProRail voor een aanvraag aan financiële middelen die aansluit bij de kerntaken waar ProRail voor aan de lat staat en gericht zijn op het realiseren van de bodemwaarden in 2015. Waar aanvullende ambities en daaraan gekoppelde prestatieverbeteringen gevraagd worden, zal ProRail in overleg met stakeholders en het ministerie per geval besluitvorming (inclusief besluit om financiële middelen beschikbaar te stellen) voorbereiden en ter goedkeuring aan het ministerie aanbieden. Belangrijk hierbij zijn ook de resultaten uit de herijking projectenportefeuille die in het voorjaar 2015 door het ministerie zal worden uitgevoerd. De prestaties en behoefte aan financiële middelen in dit hoofdstuk zijn gebaseerd op de reeksen vanuit de Rijksbegroting.

5.2 Prestaties

In het beheerplan zijn informatie- en prestatie-indicatoren opgenomen die (mede) bijdragen aan de ambities en doelen uit de Lange Termijn Spooragenda. In de concessie staat voor elke prestatie-indicator een basiskwaliteit in de vorm van *bodemwaarde (2015)*. Anders dan de huidige grenswaarden hoeft een bodemwaarde geen ambitie te bevatten, maar is het de waarde waar **niet** onder gepresteerd mag worden. Ook heeft elke prestatie-indicator een *streefwaarde* voor 2019, waarmee de LTSA-doelen en de effecten van de verbeterprogramma's worden nagestreefd voor een hogere kwaliteit van het vervoerproduct. Hieronder staat een overzicht van de prestatie-indicatoren. Het overzicht met de informatie-indicatoren is te vinden in bijlage I.

Zoals genoemd in eerdere hoofdstukken zijn samenwerking en transparantie twee van de belangrijkste prioriteiten voor het komende jaar. ProRail geeft invulling aan transparantie door in 2015 te starten met de ontwikkeling van een online dashboard waarmee stakeholders (zoals het publiek, decentrale overheden en andere doelgroepen) inzicht krijgen in de prestaties van ProRail. Het online dashboard is niet in beton gegoten en wordt continu doorontwikkeld op basis van feedback die wij van gebruikers ontvangen. ProRail geeft in het online dashboard in ieder geval inzicht in de prestaties uit de hiernaaststaande tabel.

Prestatiegebied	Prestatie-indicator	Bodemwaarde 2015	Streefwaarde 2019
Algemeen	Klantoordeel reizigers-vervoerders [1]	6	7
	Klantoordeel goederen-vervoerders [1]	6	6
Betrouwbaarheid	Punctualiteit <3 min reizigers-verkeer totaal [2]	87,0%	90,0%
	Reizigers-punctualiteit <5 min HRN (gezamenlijke KPI met NS) [2]	90,0%	92,3%
	Punctualiteit regionale series (<3 min) [2]	93,0%	94,0%
	Punctualiteit < 3 min HSL-producten en ICE [2]	79,5%	82,0%
	Punctualiteit goederenverkeer [3]	80,0%	82,0%
	Geleverde treinpaden	97,5%	98,2%
	Aandachts-trajecten (gezamenlijke KPI met NS)	93,7%	95,6%
	Aantal beïnvloedbare TAO's (techniek en processen) [4]	5900	5200
	Klanthinder door storingen infra [5]	PM	PM

1 Meting van het klantoordeel is gebaseerd op de huidige meetmethodes waarbij zowel objectieve als subjectieve waardering tot uiting wordt gebracht

2 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.

3 Indicator door te ontwikkelen in overleg met de goederensector

4 Het aantal TAO's is exclusief het voorheen Keyrail gebied

5 Nieuw nog te ontwikkelen indicator

Een onafhankelijke partij heeft in opdracht van het ministerie een audit uitgevoerd over de set van prestatie-indicatoren met bijbehorende definities, bodem- en streefwaarden. De resultaten daarvan zijn, gelijk met de vastgestelde (waarden van de) prestatie-indicatoren, aan de Tweede Kamer gecommuniceerd.[1]

Aandachtspunten bij de prestatie-indicatoren;
- *Klantoordeel vervoerders:* ProRail streeft naar een goede waardering van onze klanten en onderneemt actie om de samenwerking te versterken (zie hoofdstuk 2.4). Bij bepalen van de bodemwaarde voor het klantoordeel hebben we meegewogen dat ontwikkelingen zoals hinder door aanleg Derde Spoor Duitsland, discussies over tarifering en tempo van invoeren verbeteringen het klantoordeel kunnen beïnvloeden.
- *Punctualiteit:* met punctualiteit bedoelen we de aankomstpunctualiteit. Uitzondering hierop is de reizigerspunctualiteit <5 min HRN. Deze KPI staat zowel in het beheerplan als het vervoerplan, om gezamenlijke sturing door ProRail en NS te stimuleren.
- *Punctualiteit goederenverkeer:* Alle inzet in 2015 e.v. is erop gericht zoveel mogelijk treinen te laten rijden over het gemengde net om de vermindere beschikbaarheid van de Betuweroute (ivm aanleg Derde Spoor Duitsland) op te kunnen vangen. Aanleg Derde Spoor Duitsland duurt tot en met 2022. Het sturen op punctualiteit in die situatie kan ongunstig uitpakken voor de capaciteit.
- *Aandachtstrajecten:* Dit is een gezamenlijke KPI van ProRail en NS. De indicator 'aandachtstrajecten' is het gemiddelde van tien aandachtstrajecten voor punctualiteit per aankomstrichting op 15 minuten. Alle treinen die uit één bepaalde richting binnenkomen op een van de 35 knooppunten tellen even zwaar mee. De punctualiteit wordt gemeten ten

1 Brief met kenmerk IENM/BSK-2014/211917 d.d. 29 september 2014

opzichte van de in de dienstregeling opgenomen tijd: een trein die niet heeft gereden of 15 minuten later is, wordt als niet gehaald geteld.
– *Klanthinder door storingen:* deze KPI wordt in de loop van 2014 en 2015 ontwikkeld. Hierbij richt ProRail zich op hinder die reizigers en verladers ondervinden.

De definities en bijbehorend meetsysteem voor elk van de indicatoren staan in bijlage J.

5.3 Financiën

De hierboven besproken operationele activiteiten van ProRail worden ingekaderd door de beschikbare publieke middelen en de spanning die daarop staat. Dat betekent dat we in 2015 nog nadrukkelijker dan voorheen afwegingen moeten maken tussen ambitie, maatschappelijke wensen en beschikbare middelen. De uitdaging voor ProRail is zo efficiënt mogelijk omgaan met de beperktere overheidsmiddelen en toch een beter product te leveren. 2015 zal daarom ook een jaar van keuzes worden – wat doen we wel, en wat doen we niet (meer)?

Door de financiële taakstellingen op het apparaat (circa € 48 miljoen vanaf 2018) opgelegd door het kabinet Rutte, kijken we naar de verschillende financieringsstromen en mogelijkheden om binnen die stromen te besparen. Het gaat om de volgende stromen:
– Het Kabinet heeft besloten € 250 miljoen te besparen op het infrastructuurfonds vanaf 2014. Het gaat hierbij ook om in vesteringen in het spoor. De uitgaven aan spoorwegen blijven in de periode 2014-2017 op gemiddeld circa € 2,5 miljard per jaar. De totale omvang van de beschikbare middelen zal door de aanvullende bezuiniging van op het Infrastructuurfonds op middellange termijn afnemen.
– Het besluit dat vanaf 2015 circa € 160 miljoen moet worden bespaard op de exploitatie van het hoofdrailnet waarbij ProRail € 110 miljoen kan besparen door onder andere het onderhoud anders en efficiënter te organiseren.
– De opdracht van het kabinet besparen op apparaatskosten, ofwel personeel en huisvesting van personeel. ProRail wil dit realiseren door een geleidelijke personeelsreductie en vermindering van inhuur.

In dit hoofdstuk geven we op hoofdlijnen inzicht in de winst- en verliesrekening die in lijn is met de financiële verantwoording in rapportages en de jaarrekening.

In de winst- en verliesrekening zijn de bedrijfsopbrengsten (€1.747 miljoen exclusief BTW) en de bedrijfslasten voor 2014 opgenomen (€ 1.742 miljoen exclusief BTW). Dit leidt tot een positief resultaat van € 5 miljoen.

Naast de bijdragen van de Rijksoverheid en de gebruiksvergoeding, krijgt ProRail financiële middelen van het Rijk, Provincies en gemeenten voor de uitvoering van MIRT-projecten, regionale en lokale projecten en geoormerkte programma's. Geoormerkte programma's zijn groepen projecten die samen een bepaalde doelstelling realiseren, zoals externe veiligheid en preventie spoorsuïcide.

Budget exploitatie exclusief BTW (x mln euro)	2014	2015
Exploitatiebijdrage Rijksoverheid	832	839
Amortisatie investeringsbijdragen	454	478
Gebruiksvergoeding Gemengd Net	256	299
Bijdragen	**1.542**	**1.616**
Opbrengst uren eigen productie	120	87
Overige bedrijfsopbrengsten	42	45
Diverse bedrijfsopbrengsten	**162**	**131**
BEDRIJFSOPBRENGSTEN	**1.704**	**1.747**
Grootschalig onderhoud	145	144
Kleinschalig onderhoud	275	268
Onderhoud transfer	67	70
Beheer en calamiteiten	167	178
Verkenning en innovatie	11	13
Uitbesteed werk	**665**	**673**
Lonen en overige bedrijfslasten	408	402
Bruto afschrijvingskosten	795	810
Vrijval herwaarderingsreserve	-208	-203
Netto afschrijvingskosten	**587**	**607**
Financiële baten en lasten	14	14
BEDRIJFSLASTEN PRORAIL	**1.674**	**1.696**
Exploitatie Keyrail	30	46
BEDRIJFSLASTEN TOTAAL	**1.704**	**1.742**
BEDRIJFSRESULTAAT	**-**	**5**

Budget Investeringen exclusief BTW (x mln euro)	2014	2015
Bovenbouwvernieuwingsprojecten	129	109
Overige vervangingsprojecten	308	248
Vervangingsinvesteringen	**438**	**357**
Uitbreidingsprojecten (MIRT)	716	585
Geoormerkte programma's	9	5
Ministerie IenM	**1.162**	**947**
Projecten provincies en gemeenten	320	285
Projecten FENS	6	0
Derden	**326**	**285**
BRUTO INVESTERINGEN	**1.488**	**1.233**

Bijlage A Beleidsprioriteitenbrief

Ministerie van Infrastructuur en Milieu

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

ProRail B.V.
ir. P.E.M. Buck
Postbus 2038
3500 GA Utrecht

Directoraat-Generaal Bereikbaarheid
Plesmanweg 1-6
Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Ons kenmerk
IENM/BSK-2014/120341

Bijlage
-

Datum 16 JULI 2014
Betreft Beleidsprioriteiten t.b.v. beheerplan ProRail 2015

Geachte heer Buck,

In het tweede deel van de Lange Termijn Spooragenda (LTSA deel 2) is de aanpak geschetst om de prestaties van het spoor en de aansluiting daarvan op het regionaal en lokaal OV verder te verbeteren. Kern van deze aanpak is dat ik als concessieverlener intensiever zal sturen op de prestatieverbetering en de samenwerking in de sector. In de nieuwe concessie voor het beheer van de hoofdspoorweginfrastructuur 2015 – 2025, die onlangs ter consultatie is voorgelegd, is dit nader uitgewerkt. Vooruitlopend op de formele gunning later dit jaar is met ProRail afgesproken het proces om te komen tot het beheerplan 2015 al zoveel mogelijk in te richten conform de werkwijze in de nieuwe beheerconcessie.

Nieuw element in deze werkwijze is de jaarlijkse beleidsprioriteitenbrief waarin IenM aangeeft waar ProRail, bij het uitvoeren van haar beheertaak conform de nieuwe concessie, zich specifiek op moet focussen in het komende jaar. Het gestelde in deze beleidsprioriteitenbrief treedt niet in de plaats van de verplichtingen in de concessie, maar brengt daarin accenten aan voor 2015. De prestaties in het afgelopen jaar vormen daarvoor de basis. De beleidsambities het richtpunt. Het beheerplan 2015 zal de eerste uitwerking en resultaten moeten laten zien van de beleidsambities uit de Lange Termijn Spooragenda deel 2. Ik verzoek u het beheerplan 2015 reeds zoveel mogelijk conform opzet en werkwijze uit de nieuwe concessie op te stellen en daarin expliciete melding te maken van hoe u invulling geeft aan de prioriteiten voor 2015.

Beleidsprioriteiten
Op basis van bovenstaande ambities uit de LTSA en het gestelde in de nieuwe beheerconcessie verzoek ik ProRail om in het beheerplan 2015 prioriteit te geven aan de uitwerking van de thema's 1. Naar een betrouwbare operatie en 2. Verbeteren kwaliteit en beschikbaarheid infrastructuur.

Deze thema's raken de kern van de opgave voor ProRail om - samen met NS - eerst te werken aan een meer betrouwbare operatie en vervolgens hogere frequenties te kunnen bieden voor de reiziger ("eerst beter, dan meer"). Tevens past dit in het streven van ProRail naar voortdurende verbetering. In de LTSA 2 en

in de concessie is een professionaliseringsopdracht voor ProRail opgenomen die ziet op een verbetering van de taakuitvoering op het gebied van onder andere beheer en onderhoud en verkeersleiding. Deze onderdelen verdienen in 2015 daarom alle aandacht.

Ik verzoek aan ProRail om in het beheerplan 2015 te laten zien welke concrete stappen ProRail in 2015 en de komende jaren neemt om invulling te geven aan de onderstaande beleidsambities en welke zichtbare resultaten in 2015 worden geboekt. Voor de onderdelen van onderstaande prioriteiten die betrekking hebben op gezamenlijke prestaties en programma's met de NS is de verwachting dat ProRail en de NS zorg dragen voor een op elkaar afgestemde tekst in het beheerplan en het vervoerplan.

1. Naar een betrouwbare operatie

Om de stap naar hoogfrequent reizigersvervoer mogelijk te maken, moet het aantal verstoringen van de treindienst verminderd worden. Met name de verstoringen die veel reizigers raken zoals de zogenaamde zwarte dagen en verstoringen op drukke trajecten (Randstad) op drukke tijdstippen (spits). Samen met NS werkt ProRail "Beter en Meer" uit in een concreet stappenplan, waarbij duidelijk wordt welke stappen in 2015 gezet worden. Zij betrekken daarbij de conclusies over de aanvullende analyses naar de bediening van de spitsreiziger in de Randstad en naar de OV-knooppunten. Tevens neemt ProRail het voortouw om samen met de goederenvervoersector invulling te geven aan het operationeel spoorconcept voor het spoorgoederenvervoer.

ProRail heeft voorts de opgave om in 2015 samen met alle vervoerders voortvarend aan de slag te gaan met het implementeren van verbeteringen in de be- en bijsturing van de treindienst (i.h.k.v. het programma Be- en bijsturing van de toekomst). Dit moet leiden tot het beperken van de impact en duur van verstoringen. Voorts draagt ProRail zorg voor goede informatievoorziening aan de vervoerder en reiziger bij verstoringen.

ProRail wordt geacht transparant te zijn over de impact die maatregelen ten behoeve van het verhogen van betrouwbaarheid hebben op reizigers en verladers.

2. Verbetering kwaliteit en beschikbaarheid infrastructuur

Om de betrouwbaarheid te verhogen is het van belang om de kwaliteit en beschikbaarheid van de infrastructuur te verbeteren. Het gaat hierbij om het voorkomen van storingen door het plegen van onderhoud en om het verbeteren van de beschikbaarheid van de infrastructuur door de impact van buitendienststellingen voor werk aan het spoor terug te dringen. Hierbij betrekt ProRail belanghebbenden vroegtijdig. Uiteraard moet de veiligheid geborgd worden bij werkzaamheden aan het spoor. Bij de maatregelen die ProRail daartoe neemt maakt zij zichtbaar wat de impact daarvan voor reizigers en verladers is en probeert ze deze gevolgen te minimaliseren.

Naar aanleiding van het recente onderzoek van de ILT naar de fysieke staat van de infrastructuur verzoek ik ProRail om aan te geven hoe zij de inzichten hieruit betrekt bij het verder verbeteren van het onderhoud in het kader van het verbeterprogramma PGO. In dat kader verzoek ik ProRail om tevens inzichtelijk te maken welke stappen er in 2015 worden gezet om de database met spoorobjecten

verder op orde te brengen en aan te geven welke contracten met spooraannemers in 2015 zullen worden omgezet naar PGO 3.0.

Samenwerking en transparantie als randvoorwaarde
Om bovenstaande prioriteiten te realiseren is het noodzakelijk dat ProRail transparant is en samenwerkt met IenM, vervoerders, decentrale overheden en consumentenorganisaties. Voor die samenwerking vormt het inzicht in prestaties voor het publiek, decentrale overheden en andere doelgroepen een belangrijk vertrekpunt. In 2015 zorgt ProRail voor een online dashboard waarin zij haar prestaties inzichtelijk maakt. Samenwerking houdt in dat ProRail pro actief meedenkt en afstemt met stakeholders. Door haar open opstelling en proactieve houding zal ProRail een bijdrage leveren aan het succesvol functioneren van de OV- en Spoortafels.

Tijdlijn voor het beheerplan 2015
Ik verzoek u om over het beheerplan 2015 al zoveel mogelijk volgens de nieuwe concessie te consulteren, dat wil zeggen het voorleggen van de concept hoofdlijnen van het beheerplan aan de brede groep stakeholders genoemd in artikel 8, lid 1 van de concept-ontwerpbeheerconcessie en het agenderen van (de hoofdlijnen van) het ontwerpbeheerplan op de landsdelige en landelijke OV en Spoortafels in het najaar.

Gelet op het feit dat het de eerste keer is dat gewerkt wordt conform de nieuwe concessie en de tijdstermijnen uit de nieuwe concessie voor het toesturen van de beleidsprioriteitenbrief verstreken zijn, kunt u indien nodig enkele weken langer de tijd nemen om het ontwerp beheerplan in te dienen.

Ik verwacht dat u uiterlijk 1 november (in plaats van 1 oktober) het ontwerp beheerplan bij mij indient.

Verder zal de herijking van de projecten en programma's en de geïntegreerde aanpak zoals opgenomen in de uitvoeringsagenda van de LTSA in zowel 2014 als 2015 een gezamenlijk inspanning vragen van onze organisaties. Over deze trajecten worden separate afspraken gemaakt.

Financieel kader
De ontwerpbegroting 2015 die dient als kader voor de financiële middelen van ProRail in 2015 wordt u separaat toegestuurd. U wordt verzocht om uw subsidieaanvraag 2015 binnen de beschikbare middelen in te dienen en daarnaast de meerjarenreeksen tot en met 2028 te actualiseren. Daarbij dient ook inzichtelijk gemaakt te worden of en welke financiële middelen nodig zijn voor het verhogen van prestaties, zodat er tot een transparante en afgewogen besluitvorming over de prestaties in relatie tot de beschikbare middelen kan worden gekomen.

Directoraat-Generaal
Bereikbaarheid

Ons kenmerk
IENM/BSK-2014/120341

Tot slot

Ons gezamenlijke uitgangspunt is de kwaliteit van het spoor te verbeteren, zodat reizigers en verladers de trein in toenemende mate als een aantrekkelijke vervoersoptie zien en gebruiken. Ik vertrouw op een proactieve inzet en goede samenwerking om invulling te geven aan de afspraken uit de nieuwe beheerconcessie en de in deze brief aangegeven focus voor 2015.

Mijn ministerie ziet de verdere concepten van het beheerplan 2015 met belangstelling tegemoet.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

Wilma J. Mansveld

Bijlage B Samenwerking stakeholders

In deze bijlage lichten wij toe hoe ProRail de relatie met de verschillende stakeholders heeft ingericht en verder wil verbeteren. Per stakeholder zijn de belangrijkste kernpunten voor samenwerking en transparantie weergegeven. Ook staan hierin de beoogde resultaten en de belangrijkste bespreekpunten voor deze stakeholders.

Op hoofdlijnen zijn de belangrijkste veranderingen:
- Nieuwe overlegvormen of verbetering van overleggen, waaronder vaker deelnemen in LOCOV en de Spoortafels (landelijk, landsdelig en goederen).
- Van achteraf uitleggen van beleid naar een dialoog vooraf met stakeholders over dilemma's en te ontwikkelen beleid.
- Het 'openzetten van de ramen en deuren' en versterken van de relaties.
- Openheid en transparantie en gerichte acties als basis voor een betere dienstverlening aan vervoerders, reizigers, verladers en opdrachtgevende overheden.

ProRail wil voorkomen dat intensivering van onze samenwerking met stakeholders leidt tot meer woorden dan daden en onvoldoende integrale afstemming. Wij zijn enthousiast over het initiatief van de staatssecretaris om via de landsdelige en landelijke tafel een deel van de stakeholderoverleggen beter te structureren.

Vervoerders
Spoorvervoerders hebben de diensten van ProRail nodig om hun klanten te kunnen bedienen met een zo goed mogelijk vervoerproduct. In de Netverklaring die ProRail jaarlijks uitgeeft, staat welke diensten zij bij ProRail kunnen afnemen en welke prijzen en voorwaarden daarvoor gelden. Vervoerders krijgen toegang tot het spoor door een toegangsovereenkomst af te sluiten. In deze overeenkomst staan de afspraken met ProRail over de dienstverlening die de vervoerder af wil nemen. De toegangsovereenkomst dient ook als basis voor de samenwerking.

Het gesprek over de toegangsovereenkomst vormt, samen met de uitkomsten van het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek, de basis voor de speerpunten in de samenwerking. Een voorbeeld van een speerpunt is de afspraak om slijtage aan materieel en infrastructuur te verminderen en daarmee een betere prestatie en kwaliteit te bewerkstelligen.

Gedurende het jaar overleggen we regelmatig over de voortgang van afspraken en leggen we voorstellen ter consultatie voor. Dat gebeurt aan overlegtafels met thema's die alle spoorwegondernemingen aangaan, zoals veiligheid, capaciteitsverdeling en infra-ontwikkeling, maar ook in overleggen met een vervoerder of partijen uit een marktsegment. Alle 36 vervoerders en ondernemingen met een toegangsovereenkomst voor het Nederlandse spoor nemen rechtstreeks of via vertegenwoordiging deel aan de overleggen.

ProRail en haar diensten worden in 2015 transparanter door het Vervoerdersportaal dat medio 2014 beschikbaar kwam. Via dit digitale portaal hebben vervoerders direct toegang tot informatie en programma's die nodig zijn voor de uitvoering van hun spooractiviteiten. Ook kunnen zij via het Vervoerdersportaal hun vragen en meldingen kwijt.

Regionale vervoerders
De regionale vervoerders nemen deel aan de thematische tafels over algemene onderwerpen als spoorwegveiligheid, dienstregeling en ontwikkeling van de infrastructuur. Thema's die hier niet aan bod komen bespreken we met ze in andere overleggen. Zo wordt in het *directeurenoverleg* gesproken over de samenwerking en de klanttevredenheid van de vervoerders en

wederzijdse strategische ontwikkelingen en ambities. Eventuele nieuwe diensten en de voortgang in de afhandeling van vragen en kwesties zijn onderwerp van gesprek in het *accountoverleg*. In de *concessieteams* kijken ProRail en de individuele vervoerders samen naar de ontwikkeling van de vervoersprestaties en maatregelen ter verbetering hiervan. Op dit moment worden de concessieteams geëvalueerd, mogelijke verbeteringen voeren we in 2015 in. Regionale concessieverleners, hun concessiehouders en ProRail komen bij elkaar in *driehoeksoverleggen.* Deze gaan voornamelijk over de prestaties die een vervoerder en ProRail samen willen realiseren en de mogelijke invloed die geplande of lopende infraprojecten hierop kunnen hebben.

Goederenvervoerders
In het *Directeurenoverleg Goederen* bespreken we strategisch/tactische thema's en de actualiteit en maken we keuzes. Momenteel werken we aan de inrichting van een operationeel overleg waarin we de performance bespreken en gezamenlijke acties uitzetten om deze te verbeteren en te borgen.

Met de spoorgoederenvervoerders werken wij aan de versterking van het (inter)nationale railgoederenvervoerders op kwaliteit, efficiency en veiligheid. Samen met hen voeren we daartoe verschillende programma's uit die in 2015 actueel zijn zoals Aanvalsplan Goederen en Derde Spoor Duitsland. Daarnaast werken we aan prestatieverbetering op de Brabantroute en aan het goederendeel van programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS).
De prestatieverbetering op de Brabantroute en vijf andere goederencorridors hangt samen met Derde Spoor Duitsland. De komende jaren zullen er regelmatig omleidingen zijn vanwege werkzaamheden in dit project. Het zal een uitdaging worden om, ook met de voorziene groei van het goederenvervoer per spoor, in deze periode een kwalitatief hoogwaardig en betrouwbaar product te blijven bieden.

Nederlandse Spoorwegen
Het afgelopen jaar hebben ProRail en NS de banden aangehaald, daarbij geholpen door de intensieve samenwerking voor de Lange Termijn Spooragenda (LTSA). We overleggen zeer regelmatig over onder meer strategische ontwikkelingen op het gebied van vervoersmogelijkheden, nieuwe infrastructuur, de (landelijke) dienstregeling op korte, middellange en lange termijn, veiligheid, reisinformatie en de be- en bijsturing van de treindienst. Daarnaast werken we in de praktijk nauw samen met NS op de stations, bij de verbetering van parkeer- en stallingsvoorzieningen en in diverse programma's die deel uitmaken van de Beheerconcessie. In 2015 zullen NS en ProRail elkaar ook regelmatig treffen tijdens de operationele uitwerking van de LTSA in Beter en Meer, een grote opgave voor beide bedrijven (zie ook hoofdstuk 3). Over de belangrijkste thema's – samenwerking op de knooppunten, reizigers in de spits en het goederenvervoer – gaan we in 2015 aan verschillende overlegtafels de dialoog aan met de betrokken stakeholders.

Aannemersspoorwegondernemingen
Een bijzondere categorie van stakeholders zijn de opdrachtnemers van ProRail die gebruik maken van de spoorweg voor meet- en proefritten en voor het overbrengen van machines en materialen die ze nodig hebben bij hun werk aan de spoorweginfra. Specifieke thema's die belangrijk zijn, worden besproken zodat zij onze opdrachten efficiënt kunnen uitvoeren.

Consumentenorganisaties
Het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (Locov) vertegenwoordigt de gebruikers van openbaar vervoer en daarmee de klanten van de vervoerders. Daarmee heeft het Locov een belangrijke functie voor ons. Door met hen te overleggen kunnen wij het (kritisch) perspectief van de reizigers meenemen in onze afwegingen en beslissingen. ProRail vraagt de consumentenorganisaties uit het Locov om zienswijzen en adviezen. Zo hebben we in juli advies gevraagd over de ontwerpregels die ProRail hanteert bij ontwikkelinging van nieuwe infrastructuur. Het advies gebruiken we om ons beleid te toetsen en waar nodig aan te scherpen.

Naast het reguliere overleg met het Locov beleggen we in 2015 meerdere themasessies, soms samen met NS. Tijdens deze sessies gaan we de consumentenorganisaties meer inzicht bieden in de (uitvoerings)strategie en activiteiten van ProRail die directe impact kunnen hebben op reizigers. In eerdere sessies kwamen onder meer grote buitendienststellingen, de capaciteitsverdeling, ontwerpregels voor infrastructurele wijzigingen aan bod, en de norm 'extra reizigersminuten' die door de consumentenorganisaties zelf werd geïntroduceerd. Met de sessies willen we zichtbaar maken wat we doen om hinder voor de reizigers zoveel mogelijk te beperken en nemen we de kennis, ervaring en feedback van de consumentenorganisaties waar mogelijk mee in ons beleid.

ProRail gaat samen met IenM en Rover in het vierde kwartaal van 2014 en in 2015 een veiligheidsdialoog aan met stakeholders over de spanning tussen werken volgens veiligheidsnormen en mogelijke hinder voor reizigers door de manier waarop we daar vorm aan geven. Startpunt van deze veiligheidsdialoog is een werkconferentie die we samen met IenM en reizigersvereniging Rover beleggen. Naast de consumentenorganisaties zullen ook vertegenwoordigers van de aannemers, vervoerders, decentrale overheden, inspecties en vakbonden worden uitgenodigd.

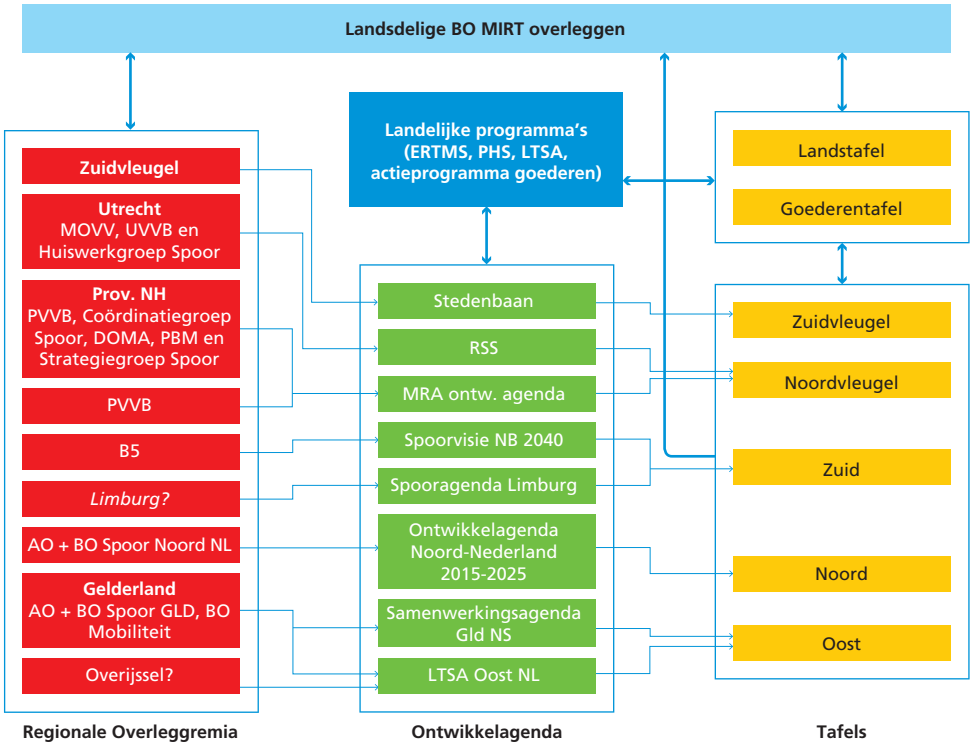
Verladers en havenbedrijven
In 2013 hebben ProRail en het Havenbedrijf van Rotterdam een samenwerkingsovereenkomst gesloten. Vanuit die overeenkomst worden diverse projecten en dossiers op zowel operationeel, tactisch als strategisch niveau met elkaar besproken. We overleggen regelmatig op directieniveau met Havenbedrijf Rotterdam (HbR) en Havenbedrijf Amsterdam (HbA), vooral over strategische dossiers als de ontwikkeling van het netwerk. Over infra-gerelateerde zaken vindt regulier operationeel overleg plaats. Dat is ook het geval bij de andere havens en bij de terminals en verladers. De havenbedrijven, terminals en verladers worden ook betrokken bij programma's als Aanvalsplan Goederen, Derde Spoor Duitsland en PHS. Daarnaast overleggen we met ze over onder meer infra-wensen, omgevingsvergunningen, vervoersprognoses en buitendienststellingen.

Decentrale Overheden
Provincies en gemeenten zijn voor ProRail belangrijke partners. De provincies zijn concessieverleners van de regionale reizigerstreinen. Ze denken vaker mee en betalen ook steeds vaker mee aan infrastructurele aanpassingen. We werken al met ze samen bij grotere projecten als PHS en in de uitwerking van de LTSA zullen we nog intensiever met ze gaan optrekken.

ProRail werkt samen met decentrale overheden in twee soorten projecten: de grotere MIRT-projecten waarover de staatssecretaris besluiten neemt op basis van de informatie die ProRail aanlevert en zogenaamde omgevingswerken. Bij het opstellen van beslisinformatie voor grote projecten betrekt ProRail de decentrale overheden om te toetsen of deze voldoende kwaliteit

heeft om besluitvorming op te baseren (bv PHS). Het ministerie toetst vervolgens bij decentrale overheden of de informatie compleet is.
Omgevingswerken voeren we uit in opdracht van decentrale overheden. In de samenwerking rond deze werken is voor ProRail nog duidelijk winst te halen; we willen transparanter worden in wat we wel (kunnen) doen en wat niet, met een grote mate van voorspelbaarheid en transparantie in kosten. Voor deze werken willen we een procedure ontwikkelen die mede is gebaseerd op de werkwijze die Rijkswaterstaat hanteert bij omgevingswerken en we willen deze bespreken met de decentrale overheden.

De LTSA en de wensen en belangen van de decentrale overheden raken elkaar op sommige punten, en de uitvoering hangt dan ook in belangrijke mate af van de samenwerking met de deze 'landsdelen'. De landsdelige OV- en Spoortafels die in 2014 zijn ingesteld maken het gemakkelijker om in gesprek te blijven met decentrale overheden en wij ervaren het als een prettige en effectieve vorm van overleg en afstemming. In de loop van 2014 en 2015 zal de structuur van deze landsdelige overlegtafels verder vorm krijgen.



Ministerie van Infrastructuur en Milieu

In de Beleidsprioriteitenbrief (zie bijlage A) geeft het ministerie van IenM jaarlijks de beleidsprioriteiten aan ProRail mee. Daardoor krijgt het ministerie meer mogelijkheden om de samenwerking en de effectiviteit in de spoorsector te stimuleren. Belangrijke aandachtspunten voor 2015 zijn minder hinder voor reizigers, meer transparantie en meer structureel overleg met stakeholders. Als afgesproken resultaten niet worden gehaald kan het ministerie sancties opleggen.

Het beheerplan 2015 is de concretisering van de voorschriften uit deze nieuwe beheerconcessie en de prioriteiten in de beleidsprioriteitenbrief voor het komende jaar.

Door de intensievere sturing krijgen de concessieverlener en ProRail een actievere relatie. ProRail gaat het ministerie bijvoorbeeld vaker informeren over voorgenomen activiteiten, wijzigingen of risico's, en vooraf instemming of goedkeuring vragen voor bepaalde activiteiten. In 2014 is onder andere een beheerprotocol vastgesteld waarin afspraken zijn gemaakt over informatieuitwisseling. Het ministerie en ProRail gaan ervan uit dat het dagelijkse contact ertoe bijdraagt dat we elkaar goed aangesloten houden. Naast dit dagelijkse contact blijven verschillende reguliere overleggen bestaan zoals het kwartaaloverleg en het directeurenoverleg.

Buitenlandse Infrastructuurbeheerders
ProRail stelt zich actief op in de relatie met andere Europese spoorinfrastructuurbeheerders en onderstreept het belang van goede samenwerking voor reizigers en klanten. De samenwerking tussen de Europese beheerders van spoorweginfrastructuur heeft als doel vervoerders gelijke en op elkaar afgestemde diensten/producten te kunnen aanbieden, de vraag naar internationaal vervoer te faciliteren, belemmeringen voor internationaal vervoer weg te nemen en onderling kennis uit te wisselen.

Wij doen dat op de volgende manieren:

Rail Freight Corridors
Er lopen drie internationale spoorgoederencorridors door Nederland:
– van Nederland naar België, Frankrijk en Groot Brittannië,
– van Nederland via Duitsland, Zwitserland naar Italië en
– van Nederland via Duitsland naar Polen, Litouwen en Tsjechië.

ProRail en Keyrail geven samen met het ministerie van IenM vorm aan benodigde maatregelen, zoals voorgeschreven door de Verordening 913/2010. ProRail geeft leiding aan de corridororganisaties van deze spoorgoederencorridors. Deze internationale samenwerking dient ter stimulering, vereenvoudiging en verbetering van de afwikkeling van het grensoverschrijdende verkeer en behelst de volgende aspecten:
– coördinatie van investeringen die bottlenecks voor het goederenvervoer wegnemen
– coördinatie van de momenten waarop aan de infrastructuur gewerkt wordt;
– deelname in de Corridor One Stop Shops waar vervoerders op één plaats capaciteit kunnen aanvragen voor internationaal goederenvervoer;
– ontwikkeling van doorgaande internationale goederenpaden voor verladers en vervoerders;
– In 2015 zullen deze initiatieven worden voortgezet voor verdere verbetering van de dienstverlening aan vervoerders en verladers.

Harmonisatie binnen Europa
Harmonisatie op het gebied van uitvoering gebeurt naast het genoemde corridorverband enerzijds via bilaterale samenwerking met onder andere Infrabel en DB Netz en anderzijds via deelname aan Railnet Europe (RNE) en via actief lidmaatschap van European rail Infrastructure Managers (EIM).

Over uitvoeringsaspecten van EU-regelgeving overlegt ProRail met andere infrastructuurbeheerders en met de Europese Commissie via deelname in het Platform Rail Infra Managers Europe (PRIME).

Aannemers
De kern van de samenwerking met aannemers in het reguliere onderhoud via het PGO[2] contract is er op gericht storingen te vermijden, informatie te delen, continu te leren en te verbeteren, en hiermee de prestaties van het spoor constant te verbeteren. Door enerzijds vooraf strenge kaders vast te leggen op het gebied van (voorkomen van) treinhinder, veiligheid, storingsreductie en kostenbeheersing en anderzijds contractuele stimuleringsmaatregelen (bonus/malus).

ProRail en de aannemers zullen de verbeteringen in de PGO-contracten en in de operationele samenwerking in 2015 in de praktijk testen en, waar nodig, verder verbeteren. Daarnaast investeren ProRail en aannemers in 2015 samen verder in de gezamenlijke ontwikkeling van kennis en opleiding en op integraal datamanagement .

De directie van ProRail en de directies van onderhoudsaannemers sturen en volgen deze ontwikkelingen via de Stuurgroep PGO. Dit in aanvulling op het strategisch en operationeel platformoverleg waar met de spooraannemers meer over de lange termijnontwikkelingen bij ProRail en de markt gesproken wordt. Onderwerpen van deze gesprekken zijn veiligheid, verder reduceren van storingen, innovatie, behoud kennis en kunde van de medewerkers en data-uitwisseling.

Andere stakeholders

Schiphol
De bereikbaarheid van de Mainport Schiphol is een strategisch speerpunt voor Schiphol Group, onder meer vanwege de concurrentie met andere Europese luchthavens. Daarom overleggen we maandelijks met Schiphol over de bereikbaarheid per spoor. Minimaal eens per jaar vindt onder regie van het ministerie van IenM topoverleg plaats tussen Schiphol als vertegenwoordiger van de luchtvaartbranche, ProRail, NS en de gemeente Amsterdam over de verbetering van de bereikbaarheid per spoor van Schiphol. De inbreng van ProRail betreft vooral:
– inzicht in en discussie over mogelijke maatregelen om de effecten van verstoringen te voorkomen
– planning van het werk aan het spoor en de mogelijke gevolgen voor de bereikbaarheid van Schiphol
– strategische studies naar verbetering van internationale verbindingen zowel met hogesnelheidstreinen als over het conventionele spoor, alsmede de inpassing van het station met de looproutes in het Schipholcomplex.

Rijkswaterstaat
ProRail en Rijkswaterstaat (RWS) werken al een aantal jaar actief samen. Beide organisaties werken in dezelfde maatschappelijke context en beide organisaties staan continu voor nieuwe uitdagingen vanwege maatschappelijke ontwikkelingen zoals de groei van de mobiliteit en het goederenvervoer. RWS en ProRail zijn beide grote opdrachtgevers in de Nederlandse bouwwereld; veranderingen die RWS en ProRail initiëren hebben impact op Nederland. Er zijn veel gemeenschappelijke onderwerpen en raakvlakken. Bovendien beschikken RWS en ProRail samen over een schat aan kennis en competenties inzake infrastructuur. Dit biedt kansen voor wederzijdse leerervaringen, *best practices* en kennisoverdracht om de performance van beide organisaties te verbeteren.

2 PGO = Prestatie Gericht Onderhoud

In 2011 is de samenwerking geformaliseerd in een Strategische Alliantie, bedoeld om lopende samenwerkingsinitiatieven te bestendigen en zo mogelijk verder uit te bouwen, en om nieuwe initiatieven te ontplooien. Drie jaar later kunnen we onder andere terugkijken op een geslaagde samenwerking bij SAA (Schiphol – Amsterdam – Almere) waar de werkzaamheden aan het spoor – onder aansturing van ProRail – onderdeel zijn van het contract dat RWS met de uitvoerende partij heeft gesloten. Het gevolg is een betere coördinatie van de werkzaamheden met minder hinder voor de OV-reizigers en automobilisten.

ProRail en RWS onderschrijven de ambitie die het ministerie in de beheerconcessie heeft uitgesproken om de komende jaren de samenwerking tussen RWS en ProRail verder te verbreden naar een gezamenlijke marktbenadering, samenwerking in projecten, tunneltechnologie, afstemming buitendienststelling en gezamenlijke communicatie daarover. De gesprekken hierover lopen inmiddels en zullen in 2015 uitmonden in concrete stappen. Vanaf 2015 wordt bijvoorbeeld gewerkt met een geactualiseerde set thema's waarop wordt samengewerkt in het kader van de Alliantie. Ook op regionaal niveau wordt momenteel de samenwerking geïntensiveerd om gezamenlijk op te kunnen trekken in grote projecten, zoals bij werken rond de Maasvlakte, de A15 en de Botlekbrug.

Vakbonden
ProRail betrekt de vakbonden FNV Spoor, VHS en CNV Vakmensen direct bij de onderhandelingen over de arbeidsvoorwaarden en omstandigheden van de medewerkers van ProRail. Maar ProRail ziet de vakbonden ook als een stakeholder waarmee we thema's kunnen bespreken die te maken hebben met het vakmanschap van de spoorbeheerder.

Bijlage C Infra- en Stationsprojecten

1 Sporen In Den Bosch
2 Dubbelspoor Wehl (Arnhem – Winterswijk)
3 ZwolleSpoort incl. Herfte
4 DSSU, Station Utrecht CS, Station Lunetten, Station Vaartsche Rijn
5 HSE Den Haag, Station Den Haag Centraal
6 Botlekbrug (spoor op nieuwe brug)
7 Doortrek Almelo – Marienberg-Hardenberg
8 Ombouw emplacement (Zevenaar- Emmerich i.v.m. Derde Spoor DL)
9 SAAL
10 Amersfoort
11 Station Tilburg
12 Station Breda
13 Station Eindhoven
14 Station Heerlen
15 Station Delft
16 Station Amsterdam CS
16 Stationsproject Sloterdijk
17 Stationsproject Alkmaar
18 Station Barneveld Zuid
19 Spoorzone Ede (station + onderdoorgang)
20 Station Harderwijk (onderdoorgang, fietsenstalling, gebouw)
21 Station Arnhem Centraal

Deze kaart geeft een overzicht van infraprojecten en stationsprojecten waarvoor grote trein-vrije periodes staan gepland in 2015. Het is geen uitputtende lijst van projecten. Zie onze website www.prorail.nl/vernieuwt voor specifieke en actuele informatie over deze en andere infra- en stationsprojecten.

Infraprojecten
Bij de grote infrastructurele projecten proberen we de hinder voor reizigers, verladers en omgeving zo veel mogelijk te beperken. Dit doen we door met vervoerders, Rijkswaterstaat, de reizigersorganisaties en omgeving slim te plannen en te bouwen. Hierbij hebben we aandacht voor de omgeving en bieden we zo veel mogelijk alternatieve reisroutes aan.

Stationsprojecten
Op verschillende stations door heel Nederland vinden in 2015 werkzaamheden plaats, zoals vernieuwing van perrons, verbetering of vernieuwing van stationsgebouwen en vervanging van overwegen door onderdoorgangen. Ook hier is hinder voor reizigers niet te voorkomen, maar ProRail doet er alles aan om dit (in overleg met reizigersorganisaties en omgeving) te beperken.

Bijlage D Regionale projecten

1 HOV-NET Zuid-Holland-Noord - Leiden – Alphen – Gouda/ Woerden
2 Langzaamverkeersbrug Waalhaven-Oost Rotterdam
3 Nieuwe kruisingen Hoorn en Hoogkarspel N23 West Frisiaweg
4 HOV Velsen (Haarlem-IJmuiden)
5 Onderdoorgang Franeker
6 Westelijke invalsweg 2e fase, Leeuwarden
7 Centrale As, onderdoorgangen Hurdegaryp en Veenwouden
8 Onderdoorgang A1, Deventer
9 Traverse Dieren
10 Zutphen De Mars
11 Onderdoorgang Nijkerk
12 Langzaamverkeerstunnel Zevenaar
13 Onderdoorgang Didam
14 Maastricht Beatrixhaven
15 Onderdoorgangen Nuth en Eygelshoven
16 Onderdoorgang Helmond
17 Onderdoorgang Oudenbosch
18 Aanleg verbindingsweg en saneren overweg Roosendaal
19 Aanleg fiets-/voetgangerstunnel Tilburg
20 Onderdoorgangen Bilthoven
21 Onderdoorgang Drieluik Den Dolder
22 Onderdoorgang TROP Bunnik
23 Fietsbrug Sittard/Geleen
24 RABO brug Utrecht
25 Spoorzone Elst

Deze kaart geeft een overzicht van regionale projecten die in 2015 in uitvoering zijn. Het is geen uitputtende lijst van projecten. Zie onze website www.prorail.nl/vernieuwt voor specifieke en actuele informatie over deze en andere regionale projecten.

Bijlage E Onderhoudsprojecten

Deze kaart geeft een overzicht van de onderhoud- en vervangingsprojecten in 2015 met de meeste impact voor de reiziger. Het is geen uitputtende lijst van projecten. Zie onze website www.prorail.nl/vernieuwt voor specifieke en actuele informatie over deze en andere onderhoudsprojecten.

Bijlage F Maatregelen veiligheid

Veilig reizen

STS Verbeterplan
ProRail en de vervoerders werken sinds 2012 gericht samen aan de reductie van roodseinpassages en het daaruit voortvloeiende risico op treinbotsingen en vermindering van het aantal keren dat het gevaarpunt wordt bereikt. In 2015 installeren NS en ProRail een alerteringssignaal en een systeem dat de machinist actuele ritinformatie geeft. Daarnaast verbeteren we de zichtbaarheid van seinen, breiden we het aantal ATB-Vv-installaties verder uit en dringen we het aantal 'geel-geel-rood-schakelingen' verder terug. Deze schakelingen leiden voor machinisten tot onverwachte roodseinnaderingen en geven daardoor extra risico. ProRail werkt met vervoerders ook aan vermindering van het aantal roodseinnaderingen in het dienstregelingsplan en aan branchebrede afspraken over de menselijke factor in het proces.

Invoering ERTMS
In 2014 heeft het kabinet de Voorkeursbeslissing ERTMS genomen. In de periode tot en met 2016 wordt gewerkt aan de projectbeslissing(en) over inbouw van ERTMS in het materieel en invoering van ERTMS in de infrastructuur. In de Planuitwerkingsfase werkt ProRail samen met IenM en NS. Voor de verschillende werkpakketten stellen de organisaties in 2014 plannen van aanpak op die worden goedgekeurd door de IenM programmadirecteur ERTMS. Vanuit doelen die geformuleerd worden in de contracteringsstrategie en de doelen in de vorm van eisen aan het vervoerssysteem wordt via ontwerpkeuzes toegewerkt naar onderliggende specificaties die nodig zijn om aanbestedingen te kunnen doen voor ombouw van materieel en invoering van ERTMS in de nfrastructuur. De plannen van aanpak vormen de basis voor het werk dat in 2015 en 2016 verzet wordt. Zodra deze plannen zijn uitgewerkt en goedgekeurd, is duidelijk welk werk ProRail in 2015 uitvoert in het gezamenlijke programma ERTMS. Tegelijkertijd ontwikkelen we een kader voor de uitrolvolgorde waarbij raakvlakken zijn met andere grote programma's zoals PHS en Mistral. Deze programma's stemmen we in hun technische invulling af op de komst van ERTMS, wat 'voorbereid bouwen' wordt genoemd.

Veiliger plannen
De ILT heeft naar aanleiding van de botsing op 21 april 2012 bij Amsterdam Westerpark aanbevolen om bij het maken van de dienstregeling de veiligheidsrisico's zwaarder te laten meewegen. Het onderzoek naar de botsing leidde tot verscherpt toezicht door ILT. De aanpak van ProRail met vervoerders richt zich op het conflictvrij plannen van de hele dienstregeling, inclusief nagekomen aanvragen voor treinpaden. Hierdoor daalt de kans op roodseinnaderingen.
De ILT concludeert in 2014 dat ProRail en NS alle treinen, die geruime tijd vooraf gepland worden, nu ook volledig conflictvrij plannen. Dat wil zeggen dat deze treinen bij het volgens planning uitvoeren van de dienstregeling geen onlogische of onverwachte rode seinen tegenkomen. Dit betreft ca 95% van alle treinen die rijden. Hiermee is in korte tijd goed werk verricht. Circa 3% van de treinen valt buiten deze volledig conflictvrije planning omdat deze treinen worden herpland of zijn betrokken bij bijsturing. De resterende 2 procent van het totaal betreft treinen die in de laatste 72 uur vóór vertrek worden gepland. Daarop ligt de focus van ProRail en de vervoerders eind 2014 en in 2015.

Koperdiefstal
Voor de bestrijding van koperdiefstal zetten wij in 2015 het lopende programma voort. Dit betekent dat we verder gaan met aanbrengen van railbreukdetectorrelais, met de verplichte vervanging van koper door aluminium en de inzet van BOA's (Buitengewoon Opsporingsambtenaren) op hotspots.

Security
Met als basis de resultaten van het programma Security zijn activiteiten in gang gezet en maatregelen genomen. We zetten programma's tegen koperdiefstal, suïcide en spoorlopers voort. Security wordt stap voor stap binnen het brede domein Veiligheid geïntegreerd. Opname van security binnen het veiligheidsmanagementsysteem van ProRail is voorzien. In 2015 wordt, mede op basis van de evaluatie en herijking van het security beleid uit de Derde Kadernota Railveiligheid, samen met IenM en spoorwegondernemingen vastgesteld welke sectorbrede initiatieven we kunnen realiseren. Het borgen van awareness krijgt extra aandacht. Samenwerking en kennisuitwisseling op Europees niveau krijgen veel aandacht. Op het vlak van het hoge geweldsspectrum wordt de veiligheidssituatie, op basis van de informatiepositie verkregen vanuit NCTV, binnen het stelsel van het Alerteringssysteem terrorismebestrijding uitgevoerd. Rapportage over security vindt vertrouwelijk plaats.

Veilig leven

Landelijk Verbeterprogramma Overwegen
Sinds 2012 voert ProRail onder regie van IenM en samen met betrokken decentrale overheden het Landelijk Verbeterprogramma Overwegen (LVO) uit. LVO moet leiden tot verbetering van veilige doorstroming van trein- en wegverkeer op overwegen zodat het aantal incidenten verder vermindert. In 2015 wordt uitvoering gegeven aan de in 2014 voor het LVO afgesloten bestuursovereenkomsten tussen Rijksoverheid en decentrale overheden. De intake voor de tweede tranche van overwegprojecten wordt afgerond en we starten de intake voor de derde tranche. Ook vindt een eerste evaluatie van de opgedane ervaringen plaats. Samen met de betrokken stakeholders geven we in 2015 verdere uitwerking aan generieke maatregelen zoals optimalisering van dichtligtijden van overwegen en het aantal niet actief beveiligde overwegen omlaag brengen.

Programma suïcidepreventie
ProRail voert het programma suïcidepreventie 2010-2015 uit, dat als bijlage bij de Derde Kadernota Railveiligheid zit. In de afgelopen jaren hebben we technische en niet-technische maatregelen getroffen waardoor het aantal suïcides op het spoor is afgenomen. Voor 2015 zijn geen technische anti-suïcidemaatregelen opgenomen in het programma vanwege besparingen. Om dezelfde reden worden er in 2015 geen pilotonderzoeken gedaan. In 2015 voeren we niet-technische maatregelen uit, zoals de voortzetting van de ProRail/NS-cursus Contact met (mogelijk) suïcidale personen voor mensen werkzaam in de spooromgeving. Daarnaast werken we samen met GGZ-instellingen en met 113Online (online hulpdienst voor mensen met gedachten aan zelfdoding) en voeren we acties uit via de media. Voor het derde jaar op rij geven we in 2015 gastlessen aan studenten journalistiek, binnen het vak Morele dilemma's en Ethiek, om ze erop te wijzen dat berichtgeving over dit onderwerp risico op imitatiegedrag met zich meebrengt. Daarnaast analyseren we het effect van technische anti-suïcidemaatregelen die we in de afgelopen jaren op zo'n dertig risicolocaties en in een aaneengesloten gebied hebben getroffen.
In 2014 en 2015 wordt de Derde Kadernota Railveiligheid geëvalueerd. Er is al aangegeven dat het programma suïcidepreventie voortgang krijgt, ook vanwege de Landelijke Agenda Suïcidepreventie van het ministerie van VWS. In 2015 valt besluit over een vervolg op het programma suïcidepreventie van ProRail en de budgettering hiervan.

Overwegvoorlichting
Onder dichte spoorbomen door kruipen om een trein te halen. Langs het spoor lopen omdat dit de snelste weg naar huis lijkt te zijn. Stenen op het spoor leggen om te kijken wat het effect is als er een trein overheen rijdt. Het valt allemaal onder risicovol gedrag, dat vaak de oorzaak is van aanrijdingen met zware of zelfs dodelijke verwondingen. In het minst ernstige geval is de treinenloop behoorlijk verstoord.

Ongevallen en vandalisme doen afbreuk aan de robuustheid van het spoor. Zeker 99% van de incidenten met veiligheid op en rond het spoor wordt veroorzaakt door risicovol gedrag. Daarom zet ProRail in op communicatie gericht op gedragsverandering. Daarnaast nemen we maatregelen aan het spoor zoals plaatsen van hekken en struikelmatten om spoorlopen tegen te gaan. Onder overwegbomen voor langzaam verkeer zijn hangwerken bevestigd. We plaatsen middengeleiders zodat automobilisten niet kunnen zigzaggen op overwegen. En we zorgen waar mogelijk dat overwegen minder lang dicht zijn. We proberen, vaak in overleg met gemeenten, om overwegen op te heffen, wegverkeer en treinverkeer te scheiden met tunnels, of verkeersstromen te verbeteren. Buitengewoon Opsporingsambtenaren (BOA's) controleren verkeersdeelnemers op hun gedrag, en schrijven bij overtredingen een Proces Verbaal uit. En met campagnes probeert ProRail veilig gedrag op en rond het spoor te stimuleren. Voor de jeugd en jongeren hebben we een onderwijsprogramma ontwikkeld: www.pazzup.nl.

Veilig werken

Arbeidsveiligheid bij werkzaamheden in opdracht van ProRail
Met de invoering van het Digitale Veiligheidspaspoort voor iedereen die in opdracht van ProRail op of langs het spoor werkt of op een bouwplaats is, hebben we in 2014 samen met de branche een grote stap gezet om de randvoorwaarden voor veilig werken te verbeteren. Het veiligheidspaspoort is eenvoudig ter plaatse te controleren en er kan eenvoudig worden gecontroleerd of mensen de juiste keuringen en kwalificaties hebben voor het werk. Verder nemen we bij gepland nachtelijk onderhoud sinds de dienstregeling 2014 het hele spoor (inclusief het naastgelegen spoor) buiten dienst. De evaluatie van deze belangrijke verbetermaatregelen vindt plaats in 2015.

Samen met de branche werken we in 2015 verder aan versterking van de veiligheidscultuur. Zo geven we gevolg aan de *governance code* 'Veiligheid in de bouw' met een uniform gecontroleerd toegangsregime op bouwplaatsen en een basisinstructie arbo-veiligheid voor medewerkers en bezoekers op bouwplaatsen. Verder hebben we met de branche afspraken gemaakt over een uniforme registratie van arbo-incidenten tijdens werkzaamheden in opdracht van ProRail. Hierdoor zijn betere analyses mogelijk en kan meer geleerd worden van incidenten. In 2015 beoordeelt ProRail samen met de branche ook de effectiviteit van de huidige regels op arbo-veiligheidsincidenten en het effect van verdere regulering op de arbo-veiligheid.

Arbeidsveiligheid bij werkzaamheden in opdracht van vervoerders
ProRail en NS werken aan een set regels voor veilig werken op emplacementen. In 2015 start een pilot en vindt besluitvorming plaats over landelijke invoering. Op een aantal emplacementen verbeteren we ook de kwaliteit van de looproutes voor de medewerkers van vervoerders.

Bijlage G Maatregelen duurzaamheid en milieu

Duurzaam reizen
Duurzaam reizen gaat over het effect van het spoor op de trein als duurzaam vervoersmiddel. Het gaat dan om vermindering van energieverbruik en verkleining van de CO_2-voetafdruk van de sector. In het kader van de Meerjarenafspraak Energie met de Rijksoverheid blijft ProRail ook in 2015 werken aan energiebesparing. ProRail wil in 2020 al haar energie duurzaam inkopen of zelf duurzaam opwekken met zonnepanelen zoals op het nieuwe station Rotterdam Centraal. Hiervoor liggen we op koers en lukt het mogelijk in 2015 al om alle elektriciteit duurzaam in te kopen/op te wekken. De duurzame inkoop van een kwart van ons elektriciteitsverbruik is langjarig gewaarborgd via de overeenkomst die in 2014 is gesloten tussen inkooporganisatie VIVENS (met NS en andere vervoerders) en Eneco.
In 2015 werken we in Railforumverband samen met alle ketenpartners (waaronder het ministerie van IenM) aan een langetermijnvisie richting een CO_2-neutraal spoor. In 2015 hopen we deze gezamenlijke visie af te hebben om op basis hiervan besparingsmaatregelen en innovaties op het gebied van CO_2 in gezamenlijkheid uit te werken.

Duurzaam leven
Vervoer over spoor kan hinder opleveren voor de omgeving, zoals geluid- en trillingshinder, afval, grondstofgebruik en gevolgen voor het leefmilieu. ProRail werkt continu aan vermindering van deze hinder. Ook richt ProRail zich op de effecten van klimaatverandering op het spoorsysteem.
Wat betreft trillinghinder zullen we in 2015 de eerste ervaringen opdoen met een nieuwe maatregelencatalogus voor tracéwetplichtige projecten. Daarnaast maken we in 2015 de eerste geluidsaneringsplannen in het kader van het Meerjarenprogramma Geluid (MJPG). In het kader van het Meerjarenprogramma Ontsnippering (MJPO) werkt ProRail in 2015 met Rijkswaterstaat en provincies verder aan het versterking van en verbinding van leefgebieden van dieren via faunapassages. En ProRail wil samen met Rijkswaterstaat meer duurzame projecten realiseren. De eerste gesprekken hiervoor hebben plaatsgevonden. Ook doen we in 2015 een analyse naar het effect van klimaatverandering op het spoorsysteem.

Duurzaam werken
ProRail heeft samen met stakeholders (waaronder Provincies en het ministerie van IenM) een Green Deal Duurzaam GWW (Grond, Weg en Waterbouw) gesloten over de toepassing van een aantal instrumenten om infraprojecten duurzamer te maken (zie duurzaamgww.nl). In 2015 worden deze instrumenten waar mogelijk al structureel in de bedrijfsvoering ingevoerd. Transparantie is een steeds belangrijker onderdeel van de verantwoording van beleid en resultaten naar omgeving en stakeholders. Daarom gebruikt ProRail de systematiek van het Global Reporting Initiative (GRI). Het doel voor 2015 is een jaarverslag over 2014 op te leveren dat voldoet aan de eisen van GRI G4.

Bijlage H ICT-middelen

GSM-R
ProRail heeft een eigen GSM-netwerk dat conform de internationale standaard voor Rail is ingericht. Het faciliteert alle belangrijke communicatie tussen machinisten en treindienstleiders en vormt ook de drager van de communicatie voor de nieuwe beveiligingssystemen van ERTMS. Daarnaast ondersteunt het de communicatie voor de reisinformatieborden en diverse monitoringssystemen. Het netwerk ondergaat een belangrijke upgrade omdat de levensduur van onderdelen ten einde is. Ook worden verbeteringen aangebracht in de beschikbaarheid van het systeem en voeren we de centrale dubbel uit op twee verschillende plaatsen zodat het netwerk bestand is tegen een ramp met de centrale. De centrale is medio 2015 *disaster proof*. De complete vernieuwing is eind 2020 klaar. ProRail heeft een aparte beschikkingsaanvraag ingediend voor het interferentiebestendig maken van de GSM-R-infrastructuur.

DONNA
Het programma Donna ontwikkelt en implementeert een dienstregelingsplanning voor ProRail en vervoerders. Het levert het benodigd instrumentarium én ondersteunt het primaire planningsproces in de spoorbranche. ProRail en NS ontwikkelen het programma en sturen het samen aan. Het programma is volgens vigerende planning eind 2015 klaar.

ASTRIS (Aansturing en STatusmelding van de RailInfraStructuur)
Het project ASTRIS omvat vervanging en verbetering van de treinbeheersingssystemen. Deze systemen geven signalering van de infrastructuur (seinen en wissels) door vanuit de beveiligingssystemen aan de bedieningssystemen (procesleiding) en handelen bedienopdrachten van de bedieningssystemen naar de beveiligingssystemen af en controleren ze. De systemen zijn naar verwachting begin 2016 operationeel.

Post-21 Vervangen Cluster (PVC)
Het doel van dit project is de continuering van de operationele treindienst door Verkeersleiding te waarborgen door de computerinfrastructuren te vervangen. Deze zijn na een complete vernieuwing in periode 2007/2008 weer aan vervanging toe. De nieuwe systemen verkleinen opnieuw de kans op verstoringen in de treinenloop, waar die door eerdere verbeteringen al met ongeveer 85 procent is gereduceerd (van 360 verstoringen in 2007 naar 60 in 2013). In de voorlopig planning houden we rekening met een doorloop tot medio 2016.

Procesleiding
Het huidige bediensysteem van de treindienstleiders voor de besturing van de dagelijkse treindienst werkt sinds 1994. Periodiek brengen we noodzakelijke aanpassingen aan. De integrale vervanging van dit systeem gebeurt naar verwachting vanaf 2015. Dit is een zeer complex en ingrijpend traject waarbij we ook de processen, architectuur en de talrijke interfaces onder handen nemen. We verwachten hierin doelstellingen van Beter en Meer/Be- en bijsturing van de Toekomst mee te kunnen nemen. Het programma gaat meerdere jaren duren en een planning kan op dit moment nog niet worden gegeven.

Spoorweb
Spoorweb is het nieuwe systeem voor de Incidentmanagementorganisatie Rail en de Meldkamer Spoor. Samen met andere partijen in de sector richten we met dit systeem de informatieuitwisseling in het operationele proces veel efficiënter en effectiever in. Spoorweb zal het bestaande, beperkte communicatiemiddel (ISVL) gaan vervangen.

Informatie gevaarlijke stoffen (IGS)
Het kan tot gevaarlijke situaties leiden op het spoor als onduidelijk is waar treinen met gevaarlijke stoffen zich bevinden. Als er een incident plaatsvindt, kan het gebrek aan informatie over treinen met gevaarlijke stoffen grote gevolgen hebben voor het trein- en emplacementpersoneel en voor personeel van hulpdiensten.
Het is de wettelijke eis dat hulpdiensten de informatie over dit soort treinen binnen 15 minuten in handen hebben. Daarom hebben ProRail en KeyRail samen met de goederenvervoerders het systeem IGS (informatie gevaarlijke stoffen) gebouwd, dat sinds januari 2014 in werking is. Alle rangeerbewegingen met alle stoffen (niet alleen de gevaarlijke stoffen) op zo'n 25 emplacementen moeten in dit systeem staan. Het systeem is nog in ontwikkeling.

Het ligt in de lijn der verwachting dat het in 2015 precies weer kan geven waar wat staat. Daarnaast wordt gewerkt aan het meer gebruikersvriendelijk maken van het systeem

Beveiliging tegen cyberdreiging
ProRail is aangesloten bij de activiteiten van het Nationaal Cyber Security Center (NCSC) binnen Veiligheid en Justitie als onderdeel van de Nationaal Coördinator Terrorisme en Veiligheid (NCTV). Recent is cyber security toegevoegd binnen het alerteringssysteem Terrorismebestrijding (ATb) en is het interne draaiboek van ProRail daarop aangepast. Via het Operationeel Controlecentrum Rail (OCCR) en ons reguliere incidentmanagement is daarmee gewaarborgd dat ProRail snel en adequaat maatregelen kan opschalen bij een cyberdreiging. Beleidsmatige beïnvloeding gebeurt met de bijdrage aan de VNO-NCW Commissie Vitaal en medefinanciering van de publiek-private samenwerking binnen het NCSC. Ook overleggen we periodiek met de afdeling CIV (Corporate Informatie Voorziening) van Rijkswaterstaat. In 2015 start een pilot, zo mogelijk met andere partners, waar verschillende objecten geografisch dicht bij elkaar liggen en een dreiging op een van de partijen een cascade-effect kan veroorzaken.

Bijlage I Informatie-indicatoren

Prestatiegebied	Informatieindicator
Algemeen	– Aantal treinkilometers
	– Aangevraagde treinpaden
	– Te beheren areaal
	– LCC-kosten per treinkilometer
	– Klantoordeel decentrale overheden [4]
	– Klantoordeel verladers [4]
	– Klantoordeel reizigers [4]
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)
Betrouwbaarheid	– Aantal treinen goederenvervoer op tijd aan de grens met het hoofdspoor
	– De gevraagde versus de gerealiseerde dienstregeling (goederenvervoer) [4]
	– De gevraagde versus gerealiseerde route (goederenvervoer) [4]
	– Aantal goederen-paden die aansluiten op het internationale net
	– Geleverde treinpaden goederenvervoer conform planning [4]
	– Responstijden aanvragen goederenpaden binnen overeengekomen normtijd
	– Aantal overbelast-verklaringen
	– Aantal TAO's derden
	– Aantal TAO's weer
	– Uitgevallen treinen
	– Gerealiseerde aansluitingen op knooppunten [4]
	– Gemiddelde hersteltijd TAO's [5]
Duurzaamheid	– CO_2-voetafdruk

1 Meting van het klantoordeel is gebaseerd op de huidige meetmethodes waarbij zowel objectieve als subjectieve waardering tot uiting wordt gebracht.

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.

Bijlage J Definities en meetsystemen prestatie-indicatoren

KPI Algemeen klantoordeel reizigersvervoerders
Definitie: Het klanttevredenheidsonderzoek onder reizigersvervoerders kent twee aspecten:
1. Een subjectief oordeel van de reizigersvervoerders over de dienstverlening van ProRail. Het gaat hierbij om een oordeel over:
   – het functioneren van de totale ProRail-organisatie;
   – het functioneren van specifieke afdelingen/processen bij ProRail (relatiemanagement, capaciteitsverdeling, verkeersleiding, functiewijziging, functiehandhaving en afhandeling veiligheidsincidenten);
   – de prijs/kwaliteit verhouding van treinpaden en overig;
   – het vakmanschap bij ProRail.
2. Een objectief oordeel van de reizigersvervoerders over de mate waarin ProRail specifiek gemaakte afspraken (speerpunten of aandachtsgebieden) nakomt. Het gaat hierbij om afspraken die per vervoerder verschillend kunnen zijn en dus per vervoerder specifiek worden gemaakt.

In scope vallen vervoerders met wie een volwaardige toegangsovereenkomst is afgesloten (geen beperkte TO) en die openbaar vervoer van reizigers verzorgen.

Meetsysteem: ProRail houdt jaarlijks een KlantTevredenheidsOnderzoek (KTO) onder reizigersvervoerders. Door het invullen van een vragenlijst door de vervoerders krijgt ProRail een beeld van het oordeel van haar klanten. De vervoerders scoren de hierboven weergegeven aspecten door een rapportcijfer te geven op een schaal van 1-10. Uiteindelijk komt per vervoerder één cijferlijst tot stand. Bij de calculatie van het KPI-cijfer gelden de volgende uitgangspunten:
– voor het subjectieve oordeel van een vervoerder worden de vier hierboven aangegeven aspecten gelijk gewogen (allen 25%);
– voor het totaalcijfer van een vervoerder worden het subjectieve en het objectieve oordeel gelijk gewogen (beide 50%);
– er wordt een totaalcijfer voor de gehele KPI berekend waarbinnen de totaalcijfers per vervoerder allen gelijk worden gewogen.

ProRail brengt het totaalcijfer van de KPI gesplitst naar segmenten (hoofdrailnet, regionale reizigersvervoerders) in beeld. Ook wordt inzicht gegeven in de respons van vervoerders (vervoerders die niet reageren worden niet meegenomen).

KPI Algemeen klantoordeel goederenvervoerders
Definitie: Het klanttevredenheidsonderzoek onder goederenvervoerders kent twee aspecten (subjectief, objectief):
1. Een subjectief oordeel van de goederenvervoerders over de dienstverlening van ProRail. Het gaat hierbij om een oordeel over:
   – het functioneren van de totale ProRail-organisatie;
   – het functioneren van specifieke afdelingen/processen bij ProRail (relatiemanagement, capaciteitsverdeling, verkeersleiding, functiewijziging, functiehandhaving en afhandeling veiligheidsincidenten);
   – de prijs/kwaliteit verhouding van treinpaden en overig;
   – het vakmanschap bij ProRail.

2. Een objectief oordeel van de goederenvervoerders over de mate waarin ProRail specifiek gemaakte afspraken (speerpunten of aandachtsgebieden) nakomt. Het gaat hierbij om afspraken die per vervoerder verschillend kunnen zijn en dus per vervoerder specifiek worden gemaakt.

In scope vallen goederenvervoerders die hoofdzakelijk in opdracht van andere partijen dan ProRail werken (niet: vervoerende aannemers).

Meetsysteem: ProRail houdt jaarlijks een KlantTevredenheidsOnderzoek (KTO) onder goederenvervoerders. Door het invullen van een vragenlijst door de vervoerders krijgt ProRail een beeld van het oordeel van haar klanten. De vervoerders scoren de hierboven weergegeven aspecten door een rapportcijfer te geven op een schaal van 1-10. Uiteindelijk komt per vervoerder één cijferlijst tot stand. Bij de calculatie van het KPI-cijfer gelden de volgende uitgangspunten:

– voor het subjectieve oordeel van een vervoerder wegen de vier hierboven aangegeven aspecten gelijk (allen 25%);
– voor het totaalcijfer van een vervoerder worden het subjectieve en het objectieve oordeel gelijk gewogen (beide 50%);
– we berekenen een totaalcijfer voor de gehele KPI waarbinnen de totaalcijfers per vervoerder allen gelijk worden gewogen.

Naast het totaalcijfer van de KPI wordt inzicht gegeven in de respons van vervoerders (vervoerders die niet reageren worden niet meegenomen).

KPI Punctualiteit reizigersverkeer totaal < 3 min
Definitie: gewogen gemiddelde (op basis van aantallen metingen) van de cijfers op 3 minuten voor Hoofdrailnet, Regionale Series en HSL-producten en ICE, volgens de volgende definities.
Meetsysteem: de berekening wordt gebaseerd op gegevens uit Spoorkompas, ontsloten door HERO.

Reizigerspunctualiteit <5 minuten HRN
Definitie: reizigerspunctualiteit geeft een indicatie van het percentage van de reizigers voor wie de treinreis qua reistijd is geslaagd. Dat wil zeggen dat de trein daadwerkelijk gereden heeft, minder dan vijf minuten vertraging bij aankomst had en de voor overstappers geplande aansluiting is gehaald.
Meetsysteem: het totaal van het aantal reizigers dat op tijd aankomt (vijfminutennorm) en het aantal overstappers dat een aansluiting heeft gehaald, wordt gedeeld door het totaal van het geplande aantal reizigersaankomsten en gepland aantal reizigers van een uitgevoerde aansluiting. De reizigersaantallen worden gebaseerd op metingen van conducteurs.

KPI Punctualiteit Regionale Series <3 min
Definitie: het percentage aankomsten waarbij het verschil tussen de oorspronkelijk geplande tijd en de vastgestelde realisatietijd kleiner is dan drie minuten. Uitgevallen aankomsten en aankomsten van vervangende treinen komen niet in de berekening. Punctualiteit van de Regionale Series wordt gemeten op 30 stations voor de treinseries van 5 vervoerders (Arriva, Connexxion, NSR, Syntus en Veolia).
Meetsysteem: de berekening wordt gebaseerd op de gegevens uit Spoorkompas, ontsloten door HERO.

KPI Punctualiteit HSL-producten en ICE <3 min
Definitie: het percentage aankomsten waarbij het verschil tussen de oorspronkelijk geplande tijd en de vastgestelde realisatietijd kleiner is dan drie minuten. Uitgevallen aankomsten en aankomsten van vervangende treinen komen niet in de berekening. Punctualiteit van HSL-producten en ICE wordt gemeten op zes stations voor de treinseries van twee vervoerders (HSA, NS).
Meetsysteem: de berekening wordt gebaseerd op de gegevens uit Spoorkompas, ontsloten door HERO.

KPI Punctualiteit goederenverkeer
Definitie: het percentage goederentreinen waarbij de vertraging t.o.v. het laatst gewijzigde plan (het actuele plan - dat sporadisch tijdens de rit nog gewijzigd wordt) op het eindpunt van de route minus de vertraging op het startpunt van de route kleiner is dan drie minuten. Als de vertrekvertraging negatief is, wordt deze op nul gezet. Punctualiteit van goederenverkeer wordt gemeten op zes vastgestelde goederenroutes voor alle treinen met de rijkarakteristieken GO (goederentreinen) en EUC (Europese Unit Cargo). Voor 2015 zijn deze zes vastgestelde goederenroutes: in beide richtingen (met genoemde tussenpunten): Kijfhoek – Eindhoven – Sloe, Beverwijk – Utrecht – Sittard, Amsterdam Westhaven – Meteren, Roosendaal – Amersfoort – Oldenzaal, Kijfhoek – Eindhoven – Venlo en Kijfhoek – Amersfoort – Onnen. Afwijkingen van deze routes worden alleen gemeten als de omleiding plaatsvindt over een eveneens gemeten route. Andersom worden treinen die normaal niet worden gemeten bij een omleiding over een wel gemeten route ook meegenomen in de berekening.
Meetsysteem: de berekening is gebaseerd op gegevens uit Spoorkompas, ontsloten door HERO.

KPI Geleverde Treinpaden
Definitie: de gerealiseerde treinpaden voor alle reizigersvervoerders plus de niet-gerealiseerde treinpaden waarvan de vervoerders de veroorzaker zijn. Een treinpad is een capaciteitsreservering op de infrastructuur die nodig is om een trein te rijden. Een treinpad wordt gekaderd door de treinactiviteiten die onder één treinnummer op één verkeersdag zijn gepland.
Meetsysteem: de gegevens die nodig zijn voor deze KPI worden ontsloten met de applicatie Dashboard KPI Treinpad die realisatie- en Monitoringgegevens ophaalt uit Spoorkompas.
De KPI berekenen we met een specifieke beslisboom (algoritme). Er is dagelijks controle op de verwerkingsstappen die leiden tot deze KPI. Voor rapportagedoeleinden worden alle gegevens overgenomen in een centrale database, van waaruit vervolgens wordt gerapporteerd aan zowel Reizigersvervoerders als ProRail.

KPI Aandachtstrajecten
Definitie: de indicator aandachtstrajecten is het gemiddelde van tien aandachtstrajecten voor punctualiteit per aankomstrichting op 15 minuten. Alle treinen die uit een bepaalde richting binnenkomen op 1 van de 35 knooppunten tellen even zwaar mee.
Meetsysteem: de punctualiteit wordt gemeten ten opzichte van de in de dienstregeling opgenomen tijd; dat betekent dat als een trein niet heeft gereden of 15 minuten later is, deze als niet gehaald wordt geteld.

KPI Aantal Beïnvloedbare TAO's (techniek en processen)
Definitie: een Treindienst Aantastende Onregelmatigheid (TAO) is een verstoring van de Dienstregeling, veroorzaakt door een Onregelmatigheid aan de Infrastructuur.
Meetsysteem:
– ProRail legt alle onregelmatigheden in de treindienst voor de hele spoorbranche vast in het systeem Monitoring. Dit systeem genereert automatisch een TVTA (Te Verklaren Trein Afwijking) als een trein een vertragingssprong van 3 minuten of meer maakt, wordt opgeheven, verlegd of omgeleid. Een vertragingssprong is het verschil in vertraging van een trein tussen twee opeenvolgende dienstregelpunten.
– De afdeling Verkeersleiding beoordeelt de TVTA, waarbij een oorzaak en een veroorzaker wordt toegekend aan de TVTA. Dit komt in het systeem Monitoring. Veroorzakers kunnen deze toewijzing betwisten en in het uiterste geval resulteert dit in arbitrage.
– Dit wordt vastgelegd in de rapportage KPI-beschikbaarheid.

Bijlage K Overzicht belangrijkste sectorbrede overleggen met spoorwegondernemingen

Hierna zijn de belangrijkste reguliere overleggen weergegeven van ProRail met onze stakeholders. Deze lijst is niet uitputtend.

Naam overleg	Deelnemers	Frequentie	Resultaat
Generieke overleggen met alle spoorwegondernemingen			
Overleg Algemene Voorwaarden	Spoorwegondernemingen	1x per jaar	Uitkomsten worden, voor wat betreft de toegang tot en gebruik van de spoorweginfrastructuur, elk jaar vastgelegd in een met elke spoorwegonderneming te sluiten Toegangsovereenkomst.
Tafel van Vergroting	Spoorwegondernemingen	Circa 1x per maand	De Tafel van Vergroting begeleidt de ontwikkeling van capaciteit en functionaliteit van de infrastructuur. Deze tafel behandelt capaciteitsanalyses, capaciteitsvergrotingsplannen en functionele (vervoers-)specificaties voor voorgenomen functiewijzigingen. Er vindt consultatie van de voorstellen plaats. Zo betrekken we de standpunten van vervoerders bij de besluitvorming.
BUP tafel	Spoorwegondernemingen	1x per maand (en naar behoefte)	Aan de BUP (basisuurpatroon)-tafel komt in overleg met de verschillende vervoerders het basisuurpatroon tot stand, de basis voor de capaciteitsaanvragen die de vervoerders in april doen.
Tafel van Verdeling	Spoorwegondernemingen	eens per twee weken	Behandeling van procedures en inhoudelijke issues rondom de capaciteitsverdeling voor zowel verkeer als beheer (jaardienstverdeling en ad-hocfase).
Landelijk Platvormoverleg en overleggen grote en kleine onttrekkingen	Spoorwegondernemingen	Elke 2 tot vier weken	Overleg met de vervoerders om op regionale en landelijk niveau dienstregelingen en onderhoud op elkaar af te stemmen.
Directeuren Overleg Spoorweg Veiligheid	Spoorwegondernemingen	1x per maand	Directie Overleg Spoorweg Veiligheid waaraan ProRail, Keyrail,NS, DB schenker, KNV Spoorgoederen, FMN bedrijven deelnemen over onderwerpen omtrent veiligheid: – DOSV 1x per 2 maanden – SMO (Safety Managers Overleg): 1x per maand.
Overleggen op maat met vervoerders			
Directeurenoverleg vervoerders	Goederenvervoer, regionale vervoerders, NS International, NS	3-12x per jaar	Met elke vervoerder/vervoerdersgroep stemmen we regelmatig op strategisch niveau diverse onderwerpen af. ProRail spreekt met vervoerders over veiligheid, strategische dossiers en beleidsprioriteiten.
Regulier accountoverleg vervoerders	Reizigersvervoerders en goederenvervoerders	3-12x per jaar	Knelpunten ten opzichte van de gemaakte afspraken boven water halen en maatregelen afspreken.
Operationeel overleg vervoerders	Reizigersvervoerders en goederenvervoerders	6-12x per jaar	Overleg vindt plaats op managementniveau tussen de (regionale) operationele afdelingen van de vervoerders en ProRail. Hier wordt gezamenlijk gestuurd op de prestaties. – Concessieteams met regionale vervoerders en NS Internationaal; – ProRail/Keyrail en de goederenvervoerders bespreken actuele operationele dossiers en stemmen maatregelen af in het operationeel overleg goederenvervoer – Afstemming met NS over de operationele performance vindt plaats in het DOO (Directeuren Overleg Operatie) en op regionaal en lokaal niveau in de ROO's (Regionale Overleggen Operatie) en LOO's (Lokale Overleggen Operatie).
Overleggen met consumentenorganisaties			
Consumentenorganisaties	Consumentenorganisaties zijn in grote mate verenigd in het LOCOV	Circa 6-10x per jaar	6x per jaar algemene LOCOV-vergadering en meerdere themasessies.
Overleggen met verladers en havenbedrijven			
Overleg met Havenbedrijven Rotterdam en Amsterdam	Havenbedrijf Rotterdam Havenbedrijf Amsterdam	3-12x per jaar	Met Havenbedrijf Rotterdam (HbR) en Havenbedrijf Amsterdam (HbA) vindt regulier overleg plaats op directieniveau. Hierbij komen met name strategische dossiers ter sprake, waaronder de ontwikkeling van het netwerk. Daarnaast vindt frequent operationeel overleg plaats, met name over infra-gerelateerde zaken.
Overleg met overige havens, terminals en verladers	Overige havens, terminals en verladers	Ad hoc basis	Met de andere havens (Zeeland, Groningen, Moerdijk) en met de terminals en verladers vindt op ad hocbasis overleg plaats naar aanleiding van concrete verzoeken van en toekomstige ontwikkelingen bij deze partijen. Het vertalen van logistieke ontwikkelingen en wensen in de verladersketen naar het spoorse domein (bijvoorbeeld capaciteit, lokale bediening, spoorprocessen) staat daarbij centraal. De terminals RSC, ECT en Euromax zijn aangesloten bij het tweemaandelijkse Ops-managersoverleg ketenregie intermodaal en het DO ketenregie, bij de laatste is ook HbR aanwezig. APMT en RWG worden gevraagd hierbij aan te sluiten in 2015. Met de EMO vindt elke twee maanden bilateraal overleg plaats tussen de manager Commercial Planning en de manager C&K en Interim Manager Ketenregie & Integrale Planning.

Naam overleg	Deelnemers	Frequentie	Resultaat
Overige stakeholders			
Driehoeksoverleggen concessieverleners, ProRail en vervoerders	(Decentrale) Concessieverleners Vervoerders		Overleg over concessie-specifieke onderwerpen waar de belangen van genoemde partijen bij elkaar komen.
Overleggen met decentrale overheden			Reguliere overleggen en deelname aan regionale overlegtafels
Overleggen met ministerie			Reguliere overleggen zoals het kwartaaloverleg en het directeurenoverleg.
Overleggen met aannemers	(Directies) marktpartijen Spooraannemers		– Regulier en/of zo nodig op ad hocbasis overleg met de directies van marktpartijen. – Strategisch en operationeel platformoverleg waar met de specifieke spooraannemers over de lange termijn ontwikkelingen bij ProRail en de markt gesproken wordt. – ProRail en haar ketenpartners investeren tijd en aandacht in regulier branche-overleg, waarin o.a. de relevante ontwikkelingen, branche-brede verbeteringen en condities voor een effectievere samenwerking worden besproken. ProRail is daarbij actief lid van onder andere Vernieuwing Bouw, het Opdrachtgeversforum, Innovatietafel Infrastructuur, maar voert ook regelmatig overleg met vertegenwoordigers van o.a. Bouwend Nederland en NL Ingenieurs.
Overleg over Schiphol	Schiphol Ministerie, Schiphol, ProRail, NS en Gemeente Amsterdam. KLM en LOCOV in specifieke gevallen.	1x per maand Tenminste 1x per jaar	– overleg over de bereikbaarheid van Schiphol per spoor. – Minimaal eens per jaar vindt onder regie van het ministerie topoverleg plaats met Schiphol, ProRail, NS en de gemeente Amsterdam.
Overleggen met vakbonden			– Op regelmatige basis overleggen met vakbonden.
Overleg met Rijkswaterstaat	RWS DG RWS PD ProRail	3 tot 4 x per jaar	– Samenwerking in Strategische Alliantie. Deze alliantie heeft als doel om lopende samenwerkingsinitiatieven te bestendigen en (daar waar mogelijk) verder uit te bouwen, en om nieuwe initiatieven te ontplooien. In het Strategisch Alliantie Overleg wordt de voortgang van de samenwerking tussen RWS en ProRail besproken.
Overleggen met Europese spoorweg-infrastructuur-beheerders	Railnet Europe Europese Railinframanagers		– deelname aan Railnet Europe (RNE) – actief lidmaatschap van European rail Infrastructure Managers (EIM) – Overleg met de Europese Commissie over uitvoeringsaspecten van EU-regelgeving in het Platform Rail Infra Managers Europe (PRIME).

Bijlage L Samenvatting belangrijkste maatregelen in het kader van aanleg Derde spoor Duitsland

Hieronder staat een samenvatting van de belangrijkste maatregelen die de Stuurgroep Derde spoor Duitsland heeft aangeboden aan de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu. De staatssecretaris heeft hier op gereageerd met een brief aan de Tweede Kamer op 14 oktober 2014. Op www.rijksoverheid.nl/derdespoorduitsland kan het volledige pakket van maatregelen en de voortgang hierop worden geraadpleegd.

1: Herroutering
- Doordat het baanvak Emmerich – Oberhausen in bepaalde periodes beperkt beschikbaar is, moeten goederenvervoerders van andere routes dan de Betuweroute (grensovergang) gebruiken.
- Er is gekeken naar de goederenstromen (huidig plus verwachte groei) en hoe deze het beste kunnen worden geaccommodeerd.
- Bij deze zogenaamde herroutering gelden twee uitgangspunten:
- Ladingstromen richting Noord/Oost-Duitsland en Scandinavië zoveel mogelijk via Oldenzaal en verkeer richting Zuid-Duitsland en Italië zoveel mogelijk via Venlo (logistiek logisch).
- Gevaarlijke stoffen gaan zo veel mogelijk via de Betuweroute.
- Er zijn (operationele) afspraken nodig om deze maatregelen te kunnen effecturen en daarmee de stromen via Venlo, Oost-Nederland en de Betuweroute te laten verlopen.

2: Randvoorwaarden
- We stellen maatregelen voor om basisnetstoffen zoveel mogelijk via de Betuweroute te leiden en hiermee binnen de wettelijke kaders van Basisnet te blijven.
- De stuurgroep adviseert het volgende om tijdens de bouw voldoende capaciteit te kunnen blijven aanbieden voor het spoorgoederenvervoer:
  1. de AMvB capaciteitsverdeling aan te passen tot een minimaal bedieningsniveau van:
     - 4 paden/uur/richting op de Brabantroute (dit is in lijn met de huidige praktijk);
     - 2 paden/uur/richting tussen Deventer – Oldenzaal
  2. Géén onderhoud in de vierde week.
- Prioriteitstelling van typen verkeer bij schaarse capaciteit, waarbij de AMvB Capaciteitsverdeling als uitgangspunt gehandhaafd blijft.

3: Verhoging van in te plannen capaciteit voor spoorgoederenvervoer
- Er is vanwege bovengenoemde omleiding verbetering van de huidige procesvoering nodig om, met name vanaf 2017, aan de capaciteitsbehoefte te voldoen.
- Momenteel wijst ProRail maximaal 75% van de voor spoorgoederenvervoer beschikbare treinpaden in de planning toe. De overige 25% (bijstuurruimte) biedt ruimte voor eventuele bijsturing in de uitvoering.
- De stuurgroep heeft naar aanleiding van het advies van experts besloten maatregelen te nemen die de bijstuurruimte met de helft moeten reduceren.
- Het gaat hierbij om maatregelen die niet alleen van ProRail en Keyrail een inspanning vragen, maar ook van ketenpartners (verladers, vervoerders, terminals en internationale infrastructuurmanagers).
- De toename van de extra beschikbare capaciteit zal niet alleen van waarde zijn voor de Brabantroute en de Betuweroute, maar uiteindelijk voor de gehele spoorsector.
- De stuurgroep laat een second opinion uitvoeren om de haalbaarheid van de gereduceerde bijstuurruimte van 12,5% te toetsen.

4: Overige maatregelen

– Er zijn maatregeln nodig - ook vanwege bovengenoemde omleiding - om voldoende capaciteit te garanderen binnen de geldende wettelijke kaders. Het gaat hierbij met name om:
– maatregelen die ongewenste omgevingseffecten moeten beperken (bijvoorbeeld prioriteit geven aan geluidsanering langs de Brabantroute en Bentheimroute, afspraken over instroom stiller materieel);
– alternatieve vervoersmogelijkheden of capaciteitsverruimende maatregelen voor Regional Express Venlo – Vierssen – Hamm, in omleidingperiodes;
– Grens Herzogenrath toegankelijk maken voor geëlektrificeerd goederenvervoer.

Bijlage M Aansluiting tabel Beheerplan 2015 met Begroting 2015 IF

Hieronder is de aansluiting van de tabel in het Beheerplan 2015 en de begroting Infrastructuurfonds 2015.

Aansluiting tabel Beheerplan 2015 met Begroting 2015 IF (beheer, onderhoud, vervanging en rente)	**Beheerplan 2015 ProRail**		**Begrotingsstaat 2015 Infrafonds**		
	BE-stelsel excl. BTW	kasstelsel incl. BTW	kasstelsel (incl. BTW)		
			art 13 Spoor *)	vaststelling 2013	ProRail
Beheer en calamiteitenorganisatie	178	216	204		204
Grootschalig onderhoud	144	175	155		155
Kleinschalig onderhoud	268	324	307		307
Onderhoud transfer	70	84	84		84
Onderhoud Betuweroute	46	56	36		36
Verkenning en innovatie	13	16	16		16
Correctie planstudies	-10	-11	-11		-11
Uitbesteed werk	**709**	**860**	**791**		**791**
Bruto apparaatskosten	402	436			
Correctie planstudies en ERTMS	-12	-13			
Doorbelast naar investeringen	-107	-107			
Netto apparaatskosten	**283**	**316**	**338**		**338**
Doorbelaste kosten aan derden	-35	-42	-40		-40
Gebruiksvergoeding vervoerders	-299	-299	-344		-344
Doorbelaste kosten	**-333**	**-341**	**-384**	**0**	**-384**
Afschrijvingskosten obv vervangingswaarde (VVW)	810				
Vrijval herwaarderingsreserve	-203				
Afschrijvingskosten obv historische uitgaafprijs (HUP)	**607**				
Vrijval investeringsbijdragen***)	-478				
Netto afschrijvingskosten	**129**				
Financiele baten en lasten	**14**	**14**	**48**		**48**
Exploitatiedeel subsidie BOV + Rente	**802**				
Bovenbouwvernieuwingen	109	132	132		132
Overige vervangingen	248	300	354	pm	354
Correctie vooruitontvangen vervangingen	-12	-15			
Vervangingsinvesteringen	**345**	**417**	**486**	**0**	**486**
Gefinancierd via afschrijvingen	-129				
Investeringsdeel subsidie BOV	**216**				
Af te dragen BTW (ontvangen van IenM)		277			
Af te dragen BTW (ontvangen van derden)		7			
Terug te vorderen BTW (betaald aan leveranciers e.d.)		-256			
Af te dragen BTW (saldo)		**28**			
Totaal subsidie BOV + rente	**1.018**	**1.295**	**1.279**	**0**	**1.279**

Bijlage N Reacties van stakeholders

Hieronder is op hoofdlijnen een overzicht gegeven van de (geclusterde) reacties uit de consultatie op het concept-ontwerpbeheerplan. Dit overzicht is opgesteld na de afweging en verwerking in het ontwerpbeheerplan van alle reacties vanuit de geconsulteerde partijen. In de consultatiefase zijn 23 schriftelijke reacties ontvangen. In onderstaand overzicht worden enkel geanonimiseerde (geclusterde) reacties weergegeven.

Nr.	(Geclusterde) reacties van stakeholders	Onderwerp	reactie ProRail	verwerkt in Beheerplan
1	Verschillende stakeholders willen dat informatie over de punctualiteit en uitgevallen treinen ook per traject en/of treinserie beschikbaar is. De eventuele vertrouwelijkheid van de gegevens zou dit kunnen bemoeilijken. Daarnaast wordt aanbevolen zo snel mogelijk te komen tot een sectorbreed online dashboard.	Online dashboard	ProRail start in 2015 met een online concessiedashboard waarin we transparant communiceren over de KPI's zoals die zijn afgesproken in de Beheerconcessie. ProRail gaat in gesprek met IenM en andere vervoerders om te bepalen of een sectordashboard mogelijk is. Daarbij staan we onder meer stil bij de juridische randvoorwaarden voor publicatie van gegevens (van o.a. regionale treindiensten), zoals de vertrouwelijkheid van gegevens.	ja
2	Veiligheidsdilemma's vroegtijdig breed bespreken via de voorgenomen veiligheidsdialoog wordt gezien als een belangrijke stap vooruit. Meerdere stakeholders hebben aangegeven hierbij te betrokken te willen worden.	Veiligheidsdialoog	Samen met IenM en Rover start ProRail in 2014 en 2015 met een veiligheidsdialoog met stakeholders over de spanning tussen de verplichting/ambitie om aan veiligheidsnormen te voldoen versus de mogelijke hinder die reizigers ervaren door de manier waarop we daar vorm aan geven. Startpunt van deze veiligheidsdialoog is een werkconferentie die we begin 2015 samen met het ministerie van IenM en reizigersvereniging Rover beleggen. Naast de consumentenorganisaties worden ook vertegenwoordigers van de aannemers, vervoerders, decentrale overheden, inspecties en vakbonden uitgenodigd.	ja
3	Er wordt in het beheerplan sterk gefocust op vermindering van hinder door spooronderhoud op het treinverkeer. Dit past in de lijn dat de klant op nr 1 staat. Een aantal partijen geeft echter aan het onderhoud van het spoorsysteem hierdoor onder druk komt te staan. Terugbrengen van nachtelijk onderhoud naar 4 uur heeft negatieve gevolgen voor onttrekkingen voor werkzaamheden die niet in deze tijdsruimtes passen. De vraag is of er voldoende aandacht is voor mogelijkheden voor spooronderhoud, het resultaat daarvan voor de robuustheid van het spoor, de verhoogde onderhoudskosten en de sociale wenselijkheid van de werkomstandigheden van de spoorwerkers. Aan de andere kant, zo constateert men, vormt dit wel een stimulans om na te denken over innovaties om bijvoorbeeld veilig werken in enkelsporige onttrekkeningen mogelijk te maken.	Spanning tussen onderhoudbaarheid van het spoor vs klanthinder	ProRail ziet met u de spanning tussen enerzijds voldoende tijd voor onderhoud en optimale arbeidsomstandigheden voor medewerkers en anderzijds de wens van vervoerders om altijd het spoor beschikbaar te hebben. Om de hinder voor reizigers zoveel als mogelijk te mitigeren, wordt het onderhoud bijna geheel 's nachts gepland. Het nieuwe onderhoudsrooster is in overleg met vervoerders, aannemer en vakbonden tot stand gekomen. Dit onderhoudsrooster kent een dubbelsporige buitendienststelling, omdat het aantal bijna-aanrijdingen met personeel onacceptabel hoog was. Om de impact van de dubbelsporige buitendienststelling op de processen van vervoerders te beperken, is vervolgens gekozen voor een kortere onderhoudsperiode van vier uur. Aannemers en vakbonden vroegen vervolgens om langere onderhoudsslots omdat de huidige naar hun mening te kort zijn. We begrijpen dat reizigers hierdoor nog steeds hinder ervaren. ProRail heeft begrip voor het verzoek om langere onderhoudsslots. ProRail gaat in 2015 opnieuw in gesprek over het onderhoudsrooster en in hoeverre er een gezamenlijke oplossing kan komen waarbij zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de wensen van aannemers en vakbonden enerzijds en vervoerders en reizigers anderzijds. Hierbij wil ProRail de voordelen van het huidige onderhoudsrooster met een dubbelsporige buitendienststelling (enorme verbetering van de arbeidsomstandigheden van de baanwerkers) behouden.	ja

Nr.	(Geclusterde) reacties van stakeholders	Onderwerp	reactie ProRail	verwerkt in Beheerplan
4	We krijgen het advies om (streef)waarden van een aantal KPI's aan te scherpen, de inhoud van KPI's te wijzigen en nieuwe KPI's toe te voegen. Ook geven stakeholers aan dat de hoeveelheid prestatie- en informatie-indicatoren een duidelijke sturing bemoeilijken. Het advies hierbij is om dit in overeenstemming met elkaar te brengen en reële doelen te stellen. Verder is er aandacht voor de nieuwe KPI Reizigerspunctualiteit. De wens is om hier ook de uitval-percentages te vermelden, omdat dit grote impact heeft op reizigers. Tenslotte is er behoefte om in het Beheerplan de aanpak te omschrijven van storingen die de grootste hinder veroorzaken voor reizigers en verladers. De ontwikkeling van KPI Klanthinder zou hierin moeten voorzien en de consumentenorganisaties willen hierbij betrokken worden.	Prestaties en KPI's - algemeen KPI Klanthinder en KPI reizigerspunctualiteit	In tegenstelling tot eerdere jaren waarin ProRail de KPI's zelf voor consultatie aan gerechtigden voorlegde, heeft het ministerie er dit jaar voor gekozen de KPI's zelf te consulteren. De reden is dat deze KPI's onderdeel zijn van de nieuwe ontwerp beheerconcessie 2015-2025. Dat consultatieproces heeft inmiddels plaatsgevonden en op zowel de KPI's als de waarden daarvan heeft IenM een audit geinitieerd. In de brief van staatssecretaris Mansveld van 29 september 2014 (kenmerk IENM/ BSK-2014/211917) staan de resultaten hiervan, waar ik gemakshalve naar verwijs. Het is aan IenM om nadere toelichting te geven aangezien dit de KPI's en waarden zullen zijn voor het Beheerplan 2015. ProRail onderschrijft de behoefte om het uitvalspercentage van treinen te vermelden. Dit zal dan ook onderdeel worden van de te ontwikkelen KPI reizigers-punctualiteit. De KPI Klanthinder is momenteel in ontwikkeling. Er is inmiddels een concept. Uitgangspunt is duidelijkheid over welke storingen hinder veroorzaken en de achterliggende oorzaak ervan. Aanvullend willen we weten hoeveel klanthinder deze storingen hebben veroorzaakt, om prioriteiten te stellen bij de aanpak van storingsreductie. Dit laatste wordt straks bepaald op basis van de KPI Klanthinder. Er zijn inmiddels afspraken gemaakt om de consumentenorganisaties te betrekken bij de ontwikkeling van deze nieuwe KPI.	nee
5	Meerdere stakeholders hebben aandacht gevraagd voor de maatregelen die ProRail neemt bij de werkzaamheden aan het derde spoor naar Duitsland. De bouwperiode beslaat een groot deel van de concessietermijn. Daarom wensen alle betrokkenen dat ProRail een goed beeld geeft van het beleid om de verwachte capaciteitsproblemen op te lossen en van de rol die ProRail daarin wil spelen. In de volgende beheerplannen zal daaraan ruimschoots aandacht moeten worden besteed.	Derde Spoor Duitsland	Onder regie van het ministerie zoeken alle partijen samen naar de juiste oplossingen voor een ongehinderd spoorgoederenvervoer tijdens de bouw van het derde spoor. Zo inventariseren ProRail en DB Netz momenteel met de ketenpartners welke aanvullende maatregelen nodig zijn om de omleidingen goed te laten verlopen. Een deel van deze afspraken komt in de Toegangsovereenkomst 2015. Daarnaast vereenvoudigen we het bestellen en teruggeven van capaciteit zodat vervoerders flexibeler kunnen werken. Het totale maatregelenpakket dat de Stuurgroep Derde spoor Duitsland heeft aangeboden aan de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu is opgenomen in het Beheerplan in Bijlage L. Uiteraard zal ook in de jaren daarna door ProRail aandacht worden besteed aan dit onderwerp.	ja
6	De inrichting van de beheertaakprocessen specifiek voor spoorgoederenvervoer is volgens ons essentieel bij het halen van de ambities van het spoorgoederenvervoer. We geven hieraan invulling met: het Operationeel Spoorconcept Goederen, de vertaling daarvan in concrete projecten ter verbetering van de spoorketen en een investeringsagenda, zowel voor infrastructuur, innovatie als procesverbetering. Deze moeten ook bepalen welke prioriteiten er vanaf 2015 zijn in het beheer. Verschillende stakeholders willen dat we beter het grote nationale belang van spoorgoederenvervoer laten zien en dat de concrete acties uit het Operationeel Spoorconcept Goederen in het beheerplan 2015 komen. Stakeholders wijzen in een breder kader op de goede samenwerking die ProRail nastreeft met collega's voor de drie European Rail Freight Corridors (RFC's) waarbij Nederland betrokken is, en de aansluiting hiervan op de Nederlandse infrastructuur. Deze corridors zijn sinds kort in Europese wetgeving opgenomen en de operationele samenwerking is van start gegaan. Hierbij wordt aanbevolen om KPI's te definiëren op het gebied van interoperabiliteit en Europese samenwerking.	Operationeel spoorconcept, Interoperabiliteit en Europese spoorgoederencorridors	Diverse partijen in de vervoersketen (havens, verladers, veroverders, beheerders) werken momenteel hard aan het Operationeel Spoorconcept Goederenvervoer. Het Operationeel Spoorconcept Goederenvervoer gaat in op de specifieke dynamiek van goederenvervoer en de daarvoor benodigde flexibiliteit en capaciteit. De verwachting is dat dit eind maart 2015 klaar is en de vorm krijgt van een uitvoeringsagenda voor de komende jaren. Deze planning betekent dat de in het spoorconcept op te nemen acties niet meer in het beheerplan 2015 verwerkt kunnen worden. Dat betekent echter niet dat uitvoering van de acties worden uitgesteld tot 2016. Het spoorconcept wordt naar verwachting begin tweede kwartaal 2015 aangeboden en bekrachtigd aan de Goederentafel. Daarna kan direct actie worden ondernomen. Als reactie op de consultatie hebben we in het voorliggende Beheerplan de uitwerking van het operationeel spoorconcept goederenvervoer beter beschreven. De aansluiting op de Nederlandse infrastructuur op de drie Europese Rail Fright corridors wordt hierbij betrokken. Of dat moet leiden tot een aparte KPI, kan onderdeel zijn van de ontwikkeling van nieuwe informatie-indicatoren voor goederenvervoer (zoals vastgelegd in art. 33 van de beheerconcessie). Het gaat dan om – de gevraagde route versus gerealiseerde route, – geleverde treinpaden goederenvervoer conform planning, – responstijden aanvragen goederenpaden binnen overeengekomen normtijd. Daarnaast moet nog met de goederensector een KPI punctualiteit goederenverkeer ontwikkeld worden.	ja

Nr.	(Geclusterde) reacties van stakeholders	Onderwerp	reactie ProRail	verwerkt in Beheerplan
7	Het Programma Beter en Meer is een samenwerkingsproduct van NS en ProRail. Verschillende stakeholders willen de rol van de regionale en goederenvervoerders beter beschreven hebben in het Beheerplan. Daarnaast verzoeken zij om meer concreet en SMART aan te geven welke maatregelen voortvloeien uit het Programma Beter en Meer.	Beter en Meer	Het programma Beter en Meer is tot stand gekomen n.a.v. een opdracht van het ministerie aan NS en ProRail om voor het hoofdrailnet tot een operationele uitwerking te komen van de Lange Termijn Spooragenda (LTSA). Maatregelen die effecten hebben op regionale of goederenvervoerders en decentrale overheden stemmen we af met de andere vervoerders. ProRail werkt daarnaast intensief met regionale vervoerders, o.a. via concessieteams, aan het continu verbeteren van prestaties op decentrale lijnen. De focus bij de Verbeteraanpak Trein is in 2015 gericht op negatieve uitschieters en prestatieverbetering op de corridor Amsterdam-Eindhoven. Op beide gebieden zal ProRail vooral met NS te maken hebben, aangezien de regionale prestaties vaak hoger zijn (m.u.v. samenloop met goederenvervoer). Dit moet wel een plek krijgen in Beter en Meer. De opdracht in de concessies is ook gericht op samenwerking met NS op deze thema's. Doel van de verbeteraanpak stations is juist om een level playing field te creëren. Dat gaat vooral over andere vervoerders en andere partijen. Overigens zijn alle deelnemende partijen vrij om thema's bespreekbaar te maken op de landsdelige OV & Spoortafels. Tot slot kunnen we opmerken dat we werken aan het SMART maken van maatregelen uit het progamma Beter en Meer. Dat heeft niet meer zijn weerslag gekregen in het voorliggende beheerplan.	ja
8	Stakeholders adviseren om duurzaamheid een prominentere plek te geven in het beheerplan, waarbij een hogere ambitie voor innovatie in spoor in relatie tot duurzaamheid en milieu beter uit de verf komt. Daarnaast leeft de wens om andere seizoensmaatregelen dan die voor winter(sneeuw) en herfst (bladeren), in het Beheerplan te benoemen. Het gaat om maatregelen in het kader van klimatologische ontwikkelingen (zoals hoosbuien, droogte en hittestress).	Duurzaamheid en klimaatadaptief spoor	Duurzaamheid is een van de vier strategische doelen van ProRail en mede daarom heeft de directie een Meerjarenprogramma Duurzaamheid vastgesteld. De ambities uit het Beheerplan zijn in lijn met dit plan. Hogere ambities kunnen op de agenda komen in regulieren gesprekken die ProRail heeft met haar stakeholders of bijvoorbeeld op de landsdelige spoortafels. ProRail gaat daarover graag in gesprek. Het meerjarenplan biedt namelijk de ruimte, ook door voortschrijdend inzicht en ervaringen, om andere nieuwe onderzoeken en projecten op te nemen Een mooi voorbeeld hiervan is de recente aandacht voor hergebruik van materialen en assets bijvoorbeeld bij de verbouwing van Station Den Bosch en de opzet van een interne Materialenmarktplaats. Voor biodiversiteit langs spoor zijn we in gesprek met de Rijksvastgoedorganisatie en in 2015 voeren we een verkennend onderzoek uit naar de mogelijkheden voor ecologisch bermbeheer. In lijn hiermee is in bijlage G tekst toegevoegd. ProRail richt zich inderdaad ook op de effecten van klimaatverandering op het spoorsysteem. In het meerjarenplan duurzaamheid heeft ProRail expliciet gemaakt wat we onder klimaatadaptatie verstaan en welke acties we ondernemen. ProRail heeft evenwel besloten om in het Beheerplan op die seizoensinvloeden te focussen waar maatrefelen effect hebben op beschikbaarheid spoor. Wij beperken het beheerplan hiertoe en hebben om die reden deze suggestie niet overgenomen.	ja en nee
9	Een aantal stakeholders maakt zich zorgen dat met de introductie van de landsdelige en landelijke OV & spoortafels en de spoorgoederentafel er te veel overlegtafels ontstaan waarbij niet altijd dezelfde boodschap wordt uitgedragen of dat er een langere doorlooptijd bij procedures/projecten ontstaan. Het voorstel is om na de eerste ronde landsdelige spoortafels zowel het instituut van de tafels als de daar te behandelen agendapunten te evalueren.	spoortafels/ versimpelen overlegstructuren	ProRail deelt uw zorg: met de opdracht om nog meer in overleg te gaan met diverse stakeholders moeten we voorkomen dat we verzanden in overleggen en de inhoud daarvan onvoldoende op elkaar laten aansluiten. Daarom zijn wij enthousiast over het initiatief van de staatssecretaris om via de landsdelige en landelijke tafel een deel van de stakeholderoverleggen beter te structureren. ProRail neemt de opmerking over de evaluatie van de agendapunten graag mee in de evaluatie van de eerste ronde van landsdelig en landelijke OV & spoortafels en de spoorgoederentafel.	nee

Nr.	(Geclusterde) reacties van stakeholders	Onderwerp	reactie ProRail	verwerkt in Beheerplan
10	Bepaalde stakeholders vinden de tarieven die Prorail hanteert voor haar eigen adviesdiensten hoog in vergelijking met tarieven van ingenieursbureau die vergelijkbare diensten leveren. Daarnaast hanteert ProRail naar hun mening, bij de uitvoering van projecten een standaard stappenplan (kernproces), ook bij derdenwerk. De vraag aan ProRail is om hier wat soepeler mee om te gaan. Niet elk project is hetzelfde. In dat kader bespreekt men graag de procedure rond werken derden op de volgende landsdelige tafel, voorjaar 2015.	derdenwerk/ omgevingswerk	In de beheerconcessie (art. 38) is de opdracht aan ProRail opgenomen om in één procedure alle geldende voorschriften en procedures voor werken voor derden te bundelen. Het gaat daarbij zowel om de interne procedures en voorschriften als om de procedures en voorschriften waaraan ProRail op basis van wet- en regelgeving gehouden is. Onderdeel daarvan is ook de manier waarop ProRail met klachten omgaat. In 2015 wordt deze procedure tot stand gebracht in samenspraak met de decentrale overheden. De spoortafel in het najaar benutten we om de procedure met elkaar vast te stellen. Over de manier waarop dit proces het komend jaar wordt ingericht, informeren we de betreffende stakeholders.	
11	De ambities en de bezuinigingstaakstelling wringen in het Beheerplan. Kan ProRail zijn beheertaken waarmaken met minder middelen?	Ambitie vs middelen	Wij erkennen dat er voor ProRail een uitdaging ligt om zo efficient mogelijk om te gaan met de beperktere overheidsmiddelen en toch de gevraagde sprong naar een beter product te leveren. In het licht van de nieuwe concessie kiest ProRail voor een aanvraag voor financiele middelen die aansluit bij de kerntaken waar ProRail voor aan de lat staat en gericht is op het realiseren van de bodemwaarden in 2015. Waar aanvullende ambities en daaraan gekoppelde prestatieverbeteringen gevraagd worden, zal in overleg met stakeholders en het ministerie per geval besluitvorming (inclusief besluit om financiele middelen beschikbaar te stellen) worden voorbereid en ter goedkeuring aan het ministerie worden aangeboden.	nee
12	Stakeholders willen graag meer inzicht in de waardering (rapporcijfer) voor stations, waarbij onderscheid wordt gemaakt naar grote en kleine stations. Het concept ontwerp Beheerplan 2015 geeft een goed beeld van de samenwerking rondom de uitvoering van de treindienst en de korte- en langetermijnplanning van de treindienst zoals beoogd in Beter & Meer. De samenwerking rondom stations zoals bedoeld in Beter & Meer dient nog beter uit de verf te komen. De prestaties op het gebied van toegankelijkheid dient ook in het Beheerplan te worden gewaarborgd. Daarom moeten er ook eisen worden gesteld aan het aantal liften en roltrappen op stations in verhouding tot de bouwkundige inrichting van het station en het aantal reizigers, net als aan het beschikbaarheidspercentage daarvan.	Stations en toegankelijkheid	ProRail en NS Stations hebben in Beter en Meer en in de afstemming met het ministerie over de Lange Termijn Spoor Agenda duidelijke gezamenlijke ambities voor stations aangegeven. Vanuit dit kader kijken we integraal naar het functioneren van het station, waar de klantbeleving van de reiziger wordt bepaald door een samenspel van factoren (veiligheid, betrouwbaarheid, reinheid, comfort) over de totale keten. We kijken daarbij ook naar het onderscheid in grote en kleine stations. Dit toekomstbeeld zullen we de komende jaren met onze partners (vervoerders en overheden) uitwerken waarna het zijn weerslag krijgt in de volgende beheerplannen. De samenwerking van ProRail met haar partners, met name NS, op het gebied van stations is beter in de tekst van het beheerplan verwerkt. De afweging over het aantal liften en roltrappen hangt af van het aantal reizigers op de stations. Vanuit comfortambities en het programma Toegankelijkheid investeert ProRail veel in de transfer en toegankelijkheid van de stations. Ook in de beheerfase van de liften en roltrappen zijn stevige ambities over de beschikbaarheid van deze voorzieningen. Daarnaast hebben we veel baat bij snelle signalering van storingen. Mochten reizigers zien dat een lift of roltrap niet functioneert, dan kunnen zij dat melden worden op het station aan servicemedewerkers of via de afdelingen Publiekscontacten bij NS of ProRail (www.prorail.nl of www.ns.nl).	ja
13	Tijdens de consultatie bleek dat stakeholders het belangrijk vinden dat de betrouwbaarheid van infrastructuur (terugdringen storingen) eerst wordt verbeterd voordat het aantal wissels en andere infrastructuur op ons spoorwegnet kan worden verminderd. Daarnaast laten zij weten dat het bieden van zo veel mogelijk rechtstreekse verbindingen een goede zaak is. Uiteindelijk moet het niet gaan om zo veel mogelijk treinen laten rijden, maar om zo veel mogelijk de wensen van de reizigers te dienen.	Saneren wissels, rechtstreekse verbindingen	Het resultaat van wisselsanering is dat de betrouwbaarheid van het spoor toeneemt. Het risico van storingen in de wissels en de olievlekwerking daarvan op het emplacement nemen af. Bovendien verbetert de doorstroming en kunnen treinen met een grotere snelheid het station naderen waardoor de capaciteit toeneemt. De nieuwe ontwerpen van emplacementen (zoals het DSSU) worden getoetst op robuustheid, en komen tot stand in intensieve dialoog met de vervoerders zoals NS waarbij goed is gekeken wordt naar mogelijkheden om uit te wijken. In Utrecht is straks voor elk perronspoor nog steeds een uitwijkspoor beschikbaar. ProRail en NS zijn bij de operationele uitwerking van de Lange Termijn Spooragenda zoveel mogelijk uitgegaan van de klantwensen voor frequentie, snelheid en rechtstreeksheid. Vanuit het programma Beter en Meer streven we naar terugdringing van negatieve uitschieters in de treindienst en naar frequentieverhoging vanaf 2017 op een aantal trajecten, met daarbij zoveel mogelijk rechtstreekse verbindingen.	nee

Disclaimer
De informatie in deze brochure is met uiterste zorg samengesteld. Toch kan het zijn dat sommige informatie niet meer actueel is, of op enige wijze niet correct is weergegeven. Wij sluiten dan ook elke aansprakelijkheid uit als gevolg van de eventueel onjuiste weergave van informatie.

Uitgave
ProRail
December 2014
www.prorail.nl

ProRail