vraag - opmerking - zienswijze van stakeholder	reactie ProRail	verwerkt in Beheerplan?
In de inleiding zien wij diverse noties en voornemens van ProRail terug die wij van harte ondersteunen. Dit betreft onder meer de laatste zin van de derde alinea, waarin wordt gesteld dat het verbeteren van de betrouwbaarheid niet zozeer het streven naar betere technische cijfers en KPI's is, maar het streven om te verbeteren op plekken waar onevenredig veel reizigers of goederenstromen te maken hebben met lage prestaties. Ook het starten van een dialoog om veiligheidsdilemma's vroegtijdig breed te bespreken zien wij als een belangrijke stap vooruit.	Hartelijk dank voor uw complimenten. De veiligheidsdialoog en ons streven om te verbeteren op plekken waar onevenredig veel reizigers of goederenstromen te maken hebben met lage prestaties zijn mede in gesprek met u ontstaan. Wij willen u dan ook harteljik danken voor onze kritische, maar constructieve gesprekken.	nee
Ontwikkel en onderhoud een langetermijncapaciteitsanalyse voor het gehele net. Op dit moment worden capaciteitsknelpunten buiten de PHS-corridors pas in een laat stadium onderkend, namelijk wanneer een concreet dienstregelingontwerp niet past of wanneer conflicterende capaciteitsaanvragen tot een overbelastverklaring leiden. Op dat moment is het vaak niet meer mogelijk om binnen de gewenste termijn en de beschikbare financieringsmogelijkheden tot een goede oplossing te komen. Ook blijven verbeteringen van het vervoeraanbod soms achterwege doordat vervoerders geen heil zien in de bijbehorende capaciteitsaanvraag. Bij een vroegtijdige onderkenning van (latente) capaciteitsknelpunten zijn oplossingen wellicht gemakkelijker en voor minder geld te realiseren.	Wij herkennen uw opmerkingen en streven ernaar om deze uitdagingen zo goed mogelijk het hoofd te bieden. 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. Wij achten het echter niet realistisch om hier in 2015 al grote stappen in te zetten, maar nemen ze uw opmerkingen mee in de uitwerking van de dienstregeling 2017-2020.	nee
Neem bij de aandachtspunten voor 2015 ook op: de storingsvrije werking van de treininformatiedisplays op de stations. Wij zien te vaak dat verouderde informatie op schermen blijft 'hangen', displayverlichting niet werkt of het gehele systeem op één of meer stations tegelijk 'uit de lucht' is.	NS is primair verantwoordelijk voor de reisinformatie op de stations. ProRail kan op verzoek van vervoerders en of concessieverleners inzicht geven in de beschikbaarheid waarvoor ProRail verantwoordelijk is (deel vanaf de centrale reisinformatiesystemen tot en met het scherm op het station). Wij zullen dit punt doorgeleiden naar NS.	nee
Bij het Vervoerplan van NS geven wij bij het onderdeel ‘stationsfaciliteiten’ het volgende advies: “Vergeet de ‘basics’ niet. Naast het dienstenpakket – de aangekondigde uitbreidingen zijn vanzelfsprekend welkom! – wordt de ‘customer experience’ mede bepaald door de aanwezigheid en kwaliteit van elementaire voorzieningen, zoals beschutting, zitgelegenheid en een toilet. Het klantoordeel over beschutting op het perron laat zien dat verbetering gewenst is.” Wij kunnen niet goed beoordelen in hoeverre deze gewenste verbeteringen voortvloeien uit de ProRail-activiteiten m.b.t. stallingen, toegankelijkheid en outillage in 2015. Wij geven u in overweging om hiervan in het volgende Beheerplan een wat concreter totaalbeeld te geven, eventueel samen met NS.	Vanuit het samenwerkingskader van ProRail en NS Stations uit Beter en Meer kijken we integraal naar het functioneren van het station. De klantbeleving van de reiziger wordt bepaald door een samenstel van factoren (veiligheid, betrouwbaarheid, reinheid, comfort) over de totale keten. We kijken daarbij ook naar het functioneren van het station in zijn omgeving. In het beheerplan en het vervoerplan staan hiervan, vanuit de concessies, belangrijke onderdelen. Deze worden integraal aangestuurd en ontwikkeld vanuit de samenwerkende stationsorganisaties.	nee
Zorg dat de plaatsing van DRIS-schermen met actuele bus-/tram-/metro-informatie in het treindomein – door ons zeer toegejuicht – in de eerste plaats wordt bepaald vanuit de behoefte van de overstappende reizigers. Voorkeuren van technici, beheerders en architecten behoren hieraan ondergeschikt te zijn. In Utrecht Centraal zien we bijvoorbeeld dat de schermen voor een deel in een onopvallende hoek zijn verdwenen en voor de rest op locaties zijn gehangen waar zij geen gidsende functie meer kunnen hebben voor reizigers die niet weten van welk van de twee busstations hun bus of tram vertrekt. Hieraan zien we dat het niet voldoende is als kwantitatieve doelen zijn gehaald en het uitgetrokken budget is besteed. Ditzelfde advies geven wij bij het Vervoerplan van NS bij het onderdeel ‘Samenwerking met andere partijen’.	Eens met uw opmerking: in de gezamenlijke visie op informatie zijn uitgangspunten onderzocht en bepaald vanuit het gezichtspunt van de reiziger (de informatie op de juiste en voorspelbare plek). Desondanks is het niet altijd mogelijk, door bijvoorbeeld technische beperkingen, om hier invulling aan te geven. Afwijkingen op dit kader worden zoveel mogelijk met lokale stakeholders besproken. In Utrecht is het station in verbouwing, waarbij het eindbeeld nog niet is vastgesteld. Hiervoor zijn we in gesprek met de stakeholders. Vaststaat dat de BTM-middelen (informatie over Bus, Tram en Metro) nog verplaatst worden.	nee
Neem in het Beheerplan een paragraaf op over de aanpak van de storingen die de grootste hinder veroorzaken voor de eindgebruikers van het spoor: reizigers en verladers. Dit zou bijvoorbeeld kunnen aan de hand van een typering van storingsbronnen die leiden tot de meeste rituitval. Het gaat hierbij om storingsbronnen die vallen binnen het verantwoordelijkheidsgebied van ProRail. Rituitval – hetzij grootschalig op één moment, hetzij als optelsom van kleinere maar telkens terugkerende incidenten – lijkt ons een eenvoudig hanteerbaar criterium voor het selecteren van de meest hinderrijke storingsbronnen. Deze paragraaf in het Beheerplan zou op hoofdlijnen duidelijk moeten maken hoe ProRail de hinderrijke storingen aanpakt. Wij betwijfelen namelijk of dit vanzelf goed komt met het uitrollen van Prestatie Gericht Onderhoud en het winterprogramma. Seinstoringen, wisselstoringen, stroomstoringen en spoedreparaties van infrastructuurcomponenten zijn het hele jaar door aan de orde van de dag. Een indeling naar oorzaak kan ook meer inzicht geven in de mate waarin ProRail het voorkomen van storingen zelf in de hand zou moeten kunnen hebben. Aan de hand van deze paragraaf moet ook jaarlijks het resultaat van de aanpak kunnen worden gevolgd, uitgedrukt in rituitval of een andere graadmeter, als blijkt dat die voor dit doel geschikter is. Dit verband tussen input en output ontbrak tot nu toe in het Beheerplan.	ProRail heeft in de themasessie van 8 oktober met Locov afspraken gemaakt over de ontwikkeling van de KPI klanthinder. Een concept van deze KPI is inmiddels beschikbaar en wordt komende maanden verder ontwikkeld in afstemming met 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 door deze storingen is veroorzaakt, teneinde in de aanpak storingsreductie hierop qua prioritering te kunnen sturen. Dit laatste aspect wordt straks bepaald op basis van de KPI Klanthinder.	ja
Wij vinden het een goede ontwikkeling dat ProRail zich bij het verbeteren van de betrouwbaarheid van het spoor voor de reizigers meer zal laten leiden door negatieve afwijkingen van het gemiddelde.	Hartelijk dank voor uw compliment. De veiligheidsdialoog en onze ingezette koers om te gaan sturen aan de hand van een KPI Klanthinder zijn mede in gesprek met u ontstaan. Wij willen u dan ook harteljik danken voor onze kritische, maar constructieve gesprekken.	ja
Hanteer dezelfde streefwaarde voor 2019 als NS, te weten 92,3% (in plaats van 92%). Het gaat hier immers om één en dezelfde KPI in het Beheerplan en Vervoerplan, waarmee zowel ProRail als NS worden aangestuurd.	U maakt een terecht opmerking. Inmiddels is dit verschil in de tekst van het Beheerplan rechtgetrokken.	ja
Werk deze indicator uit vanuit een opvatting van het begin ‘klant’ waarbij de door de eindgebruikers van het spoor ondervonden hinder maatgevend is. Het begrip ‘klant’ wordt door ProRail immers gewoonlijk geduid als ‘vervoerder’.	We begrijpen dat dit verwarrend kan zijn. In de tekst bij paragraaf 5.2 is toegevoegd dat het de hinder voor de reiziger en de verlader betreft.	ja
Betrek de consumentenorganisaties bij de verdere ontwikkeling van deze prestatie-indicator.	In de themasessie van 8 oktober zijn afspraken gemaakt om de consumenten organisaties te betrekken bij de ontwikkeling van deze nieuwe KPI, deze afspraak is bevestigd in het algemeen Locov van 16 oktober.	nee
Wij vinden het gewenst dat informatie over de punctualiteit en uitgevallen treinen ook per traject en/of treinserie beschikbaar is. Dit past bij het vergroten van de transparantie en het gedifferentieerd inzicht dat ProRail per traject kan leveren, zoals al is aangegeven in de toelichting bij de Beheerconcessie. De toelichting bij de concessie geeft terecht aan dat ook de reizigersorganisaties hiermee beter in staat zijn hun rol te vervullen. Het gaat hierbij niet alleen om het hoofdrailnet, maar alle treindiensten waarop de beheerconcessie van ProRail van toepassing is.	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 tevens in gesprek met IenM en andere vervoerders om te bezien of een sectordashboard mogelijk is. Daarbij zullen we onder meer stilstaan bij de juridische randvoorwaarden voor publicatie van gegevens, zoals de vertrouwelijkheid van de gegevens.	nee