

ProRail magazine

ProRail magazine | jaargang **tien** | april tweeduizend**dertien** | nummer **een**



Kijk voor het jaarverslag
op prorailjaarverslag.nl

Special jaarverslag 2012



4 Prestaties van formaat	16 Verstoringen opgelost
6 21 april 2012	18 Zuinig met energie
8 Veilig reizen, leven en werken	20 Groen spoor
10 Bewuster punctueel	22 De partners van ProRail
12 Treinen op tijd	26 Kerncijfers
14 Strijd tegen de elementen	28 De nieuwe spoorlijn

ProRail magazine is een uitgave van ProRail.

Redactie
ProRail Communicatie

Teksten
Marja Eestermans
Jos Moerkamp

Fotografie
Wiep van Apeldoorn,
Eut van Berkum, Jos van Zetten,
Peter Hilz, Raymond Rutting,
Ralph Kamena, Gerrit Serné,
Ben Vulkers, Arjan Vlakwinkel

Concept en realisatie
Gumtree Creatieve
Communicatie, Amersfoort

Redactieadres
ProRail, afdeling communicatie
Postbus 2038, 3500 GA Utrecht
redactie@prorail.nl
www.prorail.nl

Druk
Grafisch Bedrijf Bokhorst B.V.
Nunspeet

Na toestemming van de uitgever mag alles, met bronvermelding, worden overgenomen en/of verveelvoudigd.



Beste lezer,

Terugkijkend op het jaar 2012 denk ik allereerst terug aan het ongeval Singelgracht in Amsterdam. Daar vond op 21 april 2012 een botsing tussen twee treinen plaats. Daarbij viel een dodelijk slachtoffer en waren er veel gewonden. We zetten ons als ProRail volledig in om een dergelijk ongeval of een ander in de toekomst te voorkomen.

Wij zijn gesterkt in de juistheid van onze eerder gemaakte strategische keuze van 'veiligheid voor alles'. De verbetermaatregelen Singelgracht voeren we dan ook uit naast de verbetermaatregelen op het gebied van veiligheid die we al van plan waren.

In 2012 hebben we als ProRail goede resultaten geboekt: de doelstellingen die we met het ministerie van Infrastructuur en Milieu hebben afgesproken zijn gerealiseerd. Deze lagen op het gebied van geleverde treinpaden en reizigerstevredenheid (reinheid stations, sociale veiligheid overdag en sociale veiligheid 's avonds). Een mooi resultaat was ook de opening van de Hanzelijn op 6 december 2012. Daarmee kunnen de bewoners van het westen en het noordoosten van Nederland elkaar sneller per spoor bereiken. De spoorlijn is volgens planning en binnen budget gerealiseerd.

We hebben in 2012 in overleg met onze 'spoorse partners' onze nieuwe strategie 'In samenspel naar een vernieuwd Nederlands spoor' opgesteld. In die strategie geven we aan als ProRail naast veiligheid te focussen op een meer betrouwbaar, punctueler en duurzamer spoor. Deze strategie sluit goed aan bij de Lange Termijn Spooragenda van het ministerie van Infrastructuur en Milieu.

Ik bedank al onze partners op het spoor voor de samenwerking in 2012. Samenwerking is een noodzakelijke voorwaarde om tot steeds betere prestaties op het spoor te komen.

Namens de directie van ProRail,

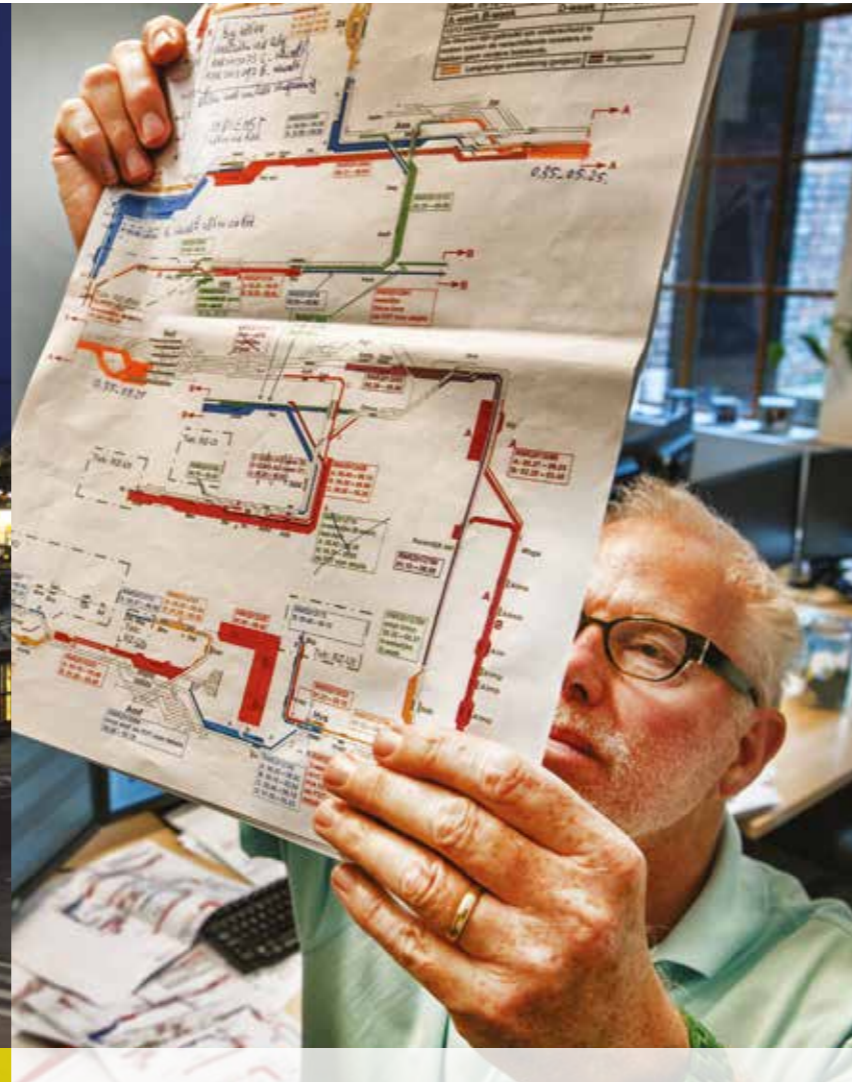
Marion Gout-van Sinderen
President-directeur

Voor de Raad van Commissarissen heeft het jaar 2012 twee gezichten. Het ongeval Singelgracht in Amsterdam waarbij een passagier kwam te overlijden werpt uiteraard een schaduw over het jaar. Aan de andere kant zien wij ook dat ProRail prima prestaties levert en voldoet aan de eisen die het ministerie van Infrastructuur en Milieu stelt. ProRail werkt hard om de veiligheid en ook de betrouwbaarheid, punctualiteit en duurzaamheid van de treinenloop verder te verbeteren. Dat is best ingewikkeld. Intensieve samenwerking met vervoerders, de overheid en andere partners, ieder vanuit hun eigen kennis en kunde, is nodig om die verdere verbetering te bereiken. Gelukkig zien wij veel positieve en innovatieve ontwikkelingen tot stand komen, mede dankzij die cruciale samenwerking in de spoorketen. Dat geeft mij de energie om mij als commissaris in te zetten voor de doelstellingen waar ProRail voor staat.

Michiel Boersma, voorzitter Raad van Commissarissen ProRail



Prestaties van formaat



Rotterdam Centraal

"In één keer een station openen, inclusief alle transfer- en servicefuncties. Dat lukte ons op 10 november 2012 op Rotterdam Centraal. Tijdens de daaraan voorafgaande werkzaamheden, waarbij we onder andere een passage van 50 meter breed en 150 meter lang bouwden, bleef 'de winkel' voor de 100.000 dagelijkse reizigers open en wisten we bouw- en spoorhinder tot een minimum te beperken. Samen met NS hebben we daar technisch en logistiek een geweldige prestatie geleverd."

Eric van der Meer, projectmanager NSP Rotterdam Centraal

Meer capaciteit

"Het maken van de dienstregeling voor 2013 was een megaklus. Normaal verandert ongeveer tien procent van de vertrek- en aankomsttijden, nu dertig procent. De komst van de Hanzelijn en de frequentieverhoging van vervoerders moesten beide worden ingepast. Daarnaast hebben we in het belang van de veiligheid van baanwerkers een beter systeem van buitendienststellingen verwerkt. Natuurlijk waren het stevige gesprekken met de vervoerders, maar uiteindelijk hebben we een mooie dienstregeling gemaakt."

Hugo Thomassen, manager Capaciteitsverdeling

Tweede Maasvlakte

"Op 28 oktober 2012 is het spoor op de Tweede Maasvlakte in gebruik genomen. Het meest bijzondere aan de bouw vond ik de samenwerking met het Havenbedrijf Rotterdam, dat zich naast ProRail een ware promotor toonde van een veilig spoor. Het is toekomstvast gebouwd: de sporen liggen verder uit elkaar en tussen de sporen staat een permanent hekwerk. Daardoor kan onderhoud plaatsvinden zonder buitendienststelling van het naastgelegen spoor. Bijzonder was ook dat wij in de samenwerking voor het eerst in tientallen jaren een spoor aangelegd hebben over nieuw land."

Hans van de Vondervoort, projectmanager Cluster Goederen regio Randstad Zuid

Veilig oversteken

"Ook in 2012 hebben we fors ingezet op gedragsverandering bij overwegen. Want één procent van alle overwegongevallen is het gevolg van falende techniek, de rest heeft te maken met gedrag. We hebben grote campagnes uitgevoerd, via radio, outdoorreclame, sociale media en op scholen. Speciale acties daarbij waren de oversteekles voor scootmobielrijders, samen met Veilig Verkeer Nederland, en de rapwedstrijd voor jongeren met Mr Polska."

Jeroen Nederlof, systeemmanager Overwegen

“Die zaterdag was mijn eerste wachtdienst als ploegleider. Ik had net gegeten toen om iets over half zeven de semafoor afging. Via de alarmcentrale kreeg ik een korte, maar krachtige melding: aanrijding tussen twee treinen, Amsterdam Singelgracht, mogelijk meerdere slachtoffers.”

“Met blauw zwaailicht reed ik naar de plek des onheils. Dat gold ook voor de andere jongens, binnen een uur waren we er alle vijf. Het was één grote chaos. Veel mensen met ernstige verwondingen. Ik meldde me bij de brandweercommandant, die de regie heeft bij zo'n calamiteit. En daarna gingen de hulpdiensten assisteren bij het evacueren van de gewonden. We hadden met een van onze hulpverleningsvoertuigen een lorrie aangevoerd waarop we mensen op brandcards konden afvoeren. Mensen zo snel en veilig mogelijk uit de trein halen, dat was op dat moment het enige wat telde.

« Wij zijn met z'n allen nog koffie gaan drinken, om elkaar mentaal te peilen. »

Om een uur of tien 's avonds waren we klaar. Daarna sloot de Inspectie Leefomgeving en Transport alles af om de situatie in kaart te brengen voor het onderzoek naar de oorzaken. Wij zijn met z'n allen nog koffie gaan drinken, om elkaar mentaal even te peilen. We spraken af dat we de volgende ochtend om half acht weer aanwezig zouden zijn om ons eigenlijke werk te doen: de twee treinen sleepgereed maken en afvoeren.

Die ochtend was er alleen wat beveiliging. Ter plekke bepaalden we hoe we het zouden aanpakken, wat we aan spullen nodig hadden, hoelang het zou gaan duren en wie wat zou doen. Inmiddels waren wegsleeplocomotieven in aantocht. Maar de treinen, een sprinter en een intercity, waren dusdanig beschadigd dat we nog het nodige voorwerk moesten verrichten. We lieten containers met ons gereedschap naast de treinstellen plaatsen. Zo zijn we aan de slag gegaan, samen met de wachtdienst van NS die de technische details van het materieel kent. Het lukte om de sprinter nog voor de middag weg te slepen. De intercity was moeilijker sleepgereed te krijgen. Die is uiteindelijk pas 's nachts weggehaald. Ons werk zat er rond vier uur 's middags op. We zijn nog teruggegaan naar onze standplaats in Utrecht, om iets te drinken en te evalueren. Daarna zijn we allemaal naar huis gegaan.

Zolang je bezig bent, heb je weinig besef van de omvang van zo'n incident. Pas door de reacties daarna ben ik me gaan realiseren dat het niet niks was wat we daar hebben meegemaakt en gedaan. Ik denk er nog regelmatig aan en ook onder elkaar komt het nog vaak ter sprake. Maar het is onderdeel van ons werk, zo professioneel moet je wel zijn.”

Dennis van den Elsen,
ploegleider ProRail
Ongevallenbestrijding



21 april 2012

Veilig reizen, leven en werken

Een spoor zonder vermijdbare ongevallen, botsingen of ontsporingen hebben we in 2012 nog niet bereikt. Eén passagierstrein ontspoorde (2011: 3) en er vond één botsing (2011: 3) tussen twee treinen plaats. Hierbij viel een dodelijk slachtoffer. We hebben maatregelen genomen en in gang gezet om de kans op herhaling zo klein mogelijk te maken.

Op 21 april 2012 botste een intercity bij de Singelgrachtbrug, ter hoogte van het Amsterdamse Westerpark, frontaal op een sprinter die op hetzelfde spoor uit de tegengestelde richting kwam aanrijden. Er viel één dodelijk slachtoffer te betreuren en er waren 190 gewonden, waarvan 24 ernstig, onder wie de machinist van de sprinter.

Het ongeluk is door de Onderzoeksraad Voor Veiligheid en de Inspectie Leefomgeving en Transport onderzocht. ProRail en NS hebben zelf ook onderzoek gedaan. Uit deze onderzoeken blijkt dat het ongeval veroorzaakt werd door een keten van gebeurtenissen.

Direct na het ongeval van 21 april hebben NS en ProRail extra maatregelen genomen om kans op herhaling van een dergelijk ongeval bij werkzaamheden te voorkomen.

Planning

- Bij werkzaamheden wordt in de dienstregeling meer tijd gereserveerd voor het laten kruisen en passeren van treinen. Daardoor is de kans kleiner dat een machinist ongepland voor een rood sein komt.
- Stops die nodig zijn bij werkzaamheden worden alleen gerealiseerd op plekken die voor de machinist logisch zijn, bijvoorbeeld stations en wachtpoelen.
- Voor planners is een extra training ingelast.
- Het computersysteem Donna, dat in 2012 voor een groter deel van de planning in gebruik is genomen, herkent mogelijk gevaarlijke situaties in de planning.

Waarschuwingssystemen

- De ambitie is ervoor te zorgen dat machinisten minder rode seinen tegenkomen, en in samenwerking met NS wordt een extra waarschuwingssysteem ingevoerd voor machinisten als ze (te snel) op een rood sein afrijden. Dit systeem beproeven we in 2013.
- ProRail test in 2013 een nieuw alarmeringssysteem voor treindienstleiders, zodat zij machinisten kunnen waarschuwen als een trein door een rood sein rijdt en er botsgevaar dreigt.

Veiligheidsvangnet

Sinds enige jaren rusten we seinen uit met een extra vangnet, zodat treinen ook bij lagere snelheden (minder dan 40 km/u) worden stilgezet als ze een rood sein passeren. Dit systeem (ATB-Vv) verkleint de kans dat het gevaarpunt wordt bereikt als een trein een rood sein passeert. In 2012 hebben we het aantal seinen met ATB-Vv uitgebreid van 1.270 tot bijna 1.700. Eind 2013 moeten dit er tussen de 2.000 en 2.500 zijn. Wat ProRail betreft worden alle belangrijke seinen hiermee uitgerust. Een voorstel daarvoor wordt momenteel voorbereid.

Veiligheid op overwegen

Op overwegen doen zich nog steeds te veel aanrijdingen en bijna-aanrijdingen voor. Het worden er minder, maar elk incident is er één te veel. In 2012 waren er 38 aanrijdingen (2011: 42), 14 doden en 4 zwaargewonden op overwegen. Helaas is het ook eenmaal voorgekomen dat iemand die te hulp schoot daarbij is omgekomen. Ook hebben we in 2012 actief campagne gevoerd in het land. Op ongeveer 100 stationsoverpaden zijn hangwerken aangebracht die moeten voorkomen dat reizigers onder de bomen door kruipen. Er is in 2012 een aantal pilots uitgevoerd waarbij de dichtliggende van overwegen is verkort. De leerervaringen uit deze pilots worden vanaf 2013 breed ingezet.

“Natuurlijk waren we er altijd al mee bezig, maar ik denk dat we punctualiteit in 2012 meer dan ooit zijn gaan zien als niet alleen een verantwoordelijkheid van de vervoerder, maar ook van ons. Dat inzicht heeft allereerst geleid tot een intensievere en betere samenwerking met de vervoerders.”

“We zijn de verkokering voorbij, het besef groeit dat we werken aan hetzelfde product. Daarnaast heeft dit inzicht betere samenwerking binnen ProRail zelf opgeleverd: tussen planners, dienstregelingmakers en de uitvoeringsprofessionals op de verkeersleidingsposten.

In 2011 hadden we nog geen zicht op de prestaties van de afzonderlijke verkeersleidingsposten. Nu beschikken we over een punctualiteitskaart, die *real time* en per post de situatie laat zien. Dat is natuurlijk niet genoeg: de volgende stap is dat we weten aan welke knoppen we moeten draaien om de punctualiteit te verbeteren. Hier zijn we druk mee bezig en daarbij is *real time* sturingsinformatie cruciaal. Daarnaast sturen we steeds bewuster. Zo accepteren we soms dat treinen juist niet op tijd rijden.

Wanneer we in de spits vertragingen van een paar minuten oplopen, dan schakelen we over naar het sturen op reizigersstromen in plaats van op punctualiteit. We hebben geleerd dat we in de spits de carrousel vaak beter enigszins vertraagd kunnen laten draaien. Ingrijpen om weer punctueel te worden door bijvoorbeeld een trein schrappen is dan nadelig. De praktijk leert dat de volgende dan meer passagiers moet verstouwen en door langere in- en uitstaptijden ook weer vertraging oploopt. Dat is dus niet handig. Nu ‘fatsoeneren’ we de treinenloop weer na de spits.

Betere samenwerking leidt ertoe dat we steeds beter en bewuster bijsturen. Vroeger werd bijvoorbeeld een planning gemaakt voor een goederentrein, waarbij vooraf een bepaalde snelheid werd afgesproken. Als die trein in de praktijk veel langzamer reed omdat hij maar door één locomotief werd getrokken in plaats van twee, dan vatten we dat op als een *fact of life*. Nu zeggen we: dit is niet de afgesproken snelheid, hierdoor lopen veel andere treinen vertraging op, dus aan de kant met die goederentrein. Dat betekent heel actief bijsturen op punctualiteit. Ook hebben we simulatieprogramma’s ontwikkeld, waarmee we kunnen laten zien wat er gebeurt wanneer bij een groot bouwproject sporen buitendienst worden gesteld. Dan simuleren we niet alleen de treinenloop bij een perfecte uitvoering, maar ook wanneer er iets misgaat. Simulaties hebben we ook op een aantal posten uitgetest om te kijken hoe een geplande dienstregeling in de uitvoeringspraktijk uitpakt. De mensen op de posten zien meteen wanneer er bijvoorbeeld een beter pad is om een trein af te handelen.

Betere samenwerking met vervoerders en intern leidt tot een beter uitvoerbaar plan en dus tot een hogere punctualiteit. Dat is voor mij de belangrijkste les van 2012.”

Lars van Lierop,
manager Verkeersregie
bij Verkeersleiding



Bewuster punctueel



Treinen op tijd



We stellen ons tot doel om eind 2015 een punctueler spoor te hebben met minder uitval. Dit willen we realiseren door onder meer het verkorten van de hersteltijd, sneller herstel van het treinverkeer na een verstoring en het voorkomen van uitloop van werkzaamheden.

In 2011 hebben we een historisch hoge punctualiteit op het hoofdrailnet weten te realiseren (89,6%). In 2012 hebben we een punctualiteit van 88,5% gerealiseerd. Deze punctualiteit is lager dan in 2011, maar boven de met het ministerie van Infrastructuur en Milieu afgesproken norm van 87%.

De uitval van reizigerstreinen bedroeg in 2012 2,0%. Dit komt overeen met de met het ministerie afgesproken norm.

De gemiddelde aankomstpunctualiteit in het goederenvervoer was in 2012 81,4%. We hadden onder meer last van extreme winter in het buitenland, met name de Alpen. Hierdoor moesten veel treinen parkeren in Nederland en Duitsland, waardoor minder spoor beschikbaar was.

We hebben de volgende acties afgesproken om de punctualiteit te verhogen in de dienstregeling 2013.

Reizigersvervoer

- De dienstregelingen worden continu verbeterd door het aanpassen van plannormen, om zo meer ruimte in de planning en uitvoering van de treindienst te creëren. Hierdoor neemt het risico op vertragingen af. Ook worden deze plannormen, mede door het gebruik van het plan-systeem Donna, strakker gehanteerd.
- Het beter 'op plan' rijden.
- Storingen op cruciale knooppunten van het spoor te verminderen
- Andere aanpassingen in het plan, bijvoorbeeld het wijzigen in spoorgebruik en het wisselen van treinseries. Ook wordt in het plan rekening gehouden met ervaringen van werkelijke rijtijden.
- Meer focus in de be- en bijsturing door sturing op de 'poorten naar de Randstad' om de Randstad te ontlasten. In de spits sturen we op het vervoeren van zo veel mogelijk reizigers. De focus is daarbij op de doorstroom van de treinen. Buiten de spits wordt meer gestuurd op punctualiteit. Een vertraagde trein wordt dan bijvoorbeeld opgeheven om vertraging van andere treinen te voorkomen.

Goederenvervoer

- De focus ligt op doorstroming, ofwel een goederentrein zo min mogelijk laten stoppen.
- In 2012 hebben we een nieuw ICT-systeem ingevoerd op basis waarvan we beter betrouwbare informatie realiseren.

“Het was uitzonderlijk weer, de eerste dagen van februari 2012. Na een vochtige periode volgden hevige sneeuwval en extreme kou. Het treinverkeer kwam vrijwel volledig tot stilstand.”

“Onderdelen van wissels begaven het, blokken ijs die van de treinen in de wissels vielen smolten niet weg, ondanks wisselverwarming. Daar kwam bij dat monteurs en sneeuwploegen de probleemlocaties nauwelijks konden bereiken, omdat ook het wegverkeer volledig was vastgelopen.

We zijn de elementen niet de baas wanneer ze zich zo krachtig roeren. Dat is de waarheid, ondanks dat we die liever niet horen. Hetgeen niet wil zeggen dat we machteloos zijn. We hebben 2012 gebruikt om technische verbeteringen en procesveranderingen door te voeren, zodat we de winters beter kunnen doorstaan. In de voorgaande jaren hielden we koste wat het kost vast aan de dienstregeling, waardoor we moesten improviseren als het toch misging. Dat deden we dit jaar anders. We maakten vooraf keuzes, op basis van weersverwachtingen: welke infra houden we beschikbaar en welke dienstregeling wil de vervoerder rijden? Ik ben ervan overtuigd dat ons daardoor een infarct bespaard is gebleven. Want vanaf december 2012 kregen we weer met een forse aanval van koning Winter te maken. We werden, net als in februari, behoorlijk uitgedaagd. Vooral door de vele sneeuwdagen. Door minder treinen te laten rijden, creëerden we rust in het proces. We gingen niet improviseren, maar bleven dicht bij de landelijk geldende

draaiboeken die we gedurende het jaar samen met vervoerders en aannemers hadden gemaakt en geoefend. Vervoerders konden daardoor treinen laten rijden en aannemers konden de juiste keuzes maken over de inzet van sneeuwploegen en extra storingsploegen. Ook de interne samenwerking verliep goed.

Wat me van 2012 vooral blijft, zijn mijn tegenstrijdige gedachten over de opmerkingen van treinreizigers. Aan de ene kant stoort het me als mensen roepen dat ‘er maar drie vlokken sneeuw hoeven te vallen of ze rijden al niet meer’. Aan de andere kant heeft de reiziger gelijk en moeten wij winterhard worden. Ik zou mensen graag uitleggen wat erbij komt kijken om dat niet optimale product onder dergelijke omstandigheden toch geproduceerd te krijgen. Dat is echt een prestatie van formaat. Aan de andere kant kan ik me heel goed verplaatsen in die reiziger, ik ben er zelf ook een. Reizigers zijn niet geïnteresseerd in problemen achter de schermen, ze willen gewoon dat de trein veilig en volgens afspraak rijdt. En terecht. Daarom laat ik me niet ontmoedigen door kritiek, integendeel. Ik wil ernaar blijven luisteren. We blijven werken aan een steeds robuuster spoorstelsel. Ik denk dat we in 2012 belangrijke stappen hebben gezet waarmee we het verschil hebben gemaakt.”

Strijd tegen de elementen

Vincent Schrama,
tracémanager PGO
Randstad Zuid



Verstoringen opgelost

In 2012 namen we meer maatregelen om verstoringen sneller op te lossen én te voorkomen. Ons doel is een robuuster en punctueler spoor, met nul vermijdbare verstoringen door meer en beter preventief onderhoud te laten plegen aan het spoor en scherpe analyses te maken van terugkerende storingen.

Begin 2012 kreeg Nederland te maken met de derde winter op rij met één of meer periodes van sneeuw en vorst. In februari zorgden de sneeuwval en de vorst voor treinuitval, waardoor we wederom veel reizigers hebben moeten teleurstellen. Dat het treinverkeer op 3 februari ernstig ontregeld raakte, is voor ons aanleiding geweest om de situatie diepgaand te analyseren. ProRail en NS zijn een winterprogramma gestart en nemen daarin tal van verbetermaatregelen om de kans op het vastlopen van het treinverkeer bij slechte weersomstandigheden en daarmee overlast voor de reizigers structureel te verminderen. Dit is echter een langdurig traject dat grote investeringen vraagt. In de tussentijd zullen NS en ProRail, net als in andere landen, vaker de dienstregeling aanpassen bij verwacht slecht weer. We begrijpen enerzijds dat dit vervelend is voor reizigers, maar anderzijds moeten we grootschalige verstoringen, waar duizenden reizigers tegelijk hinder van ondervinden, zien te voorkomen. Daarbij is betrouwbare informatie voor de reizigers belangrijk, zodat ze weten waar ze aan toe zijn.

Monitoring

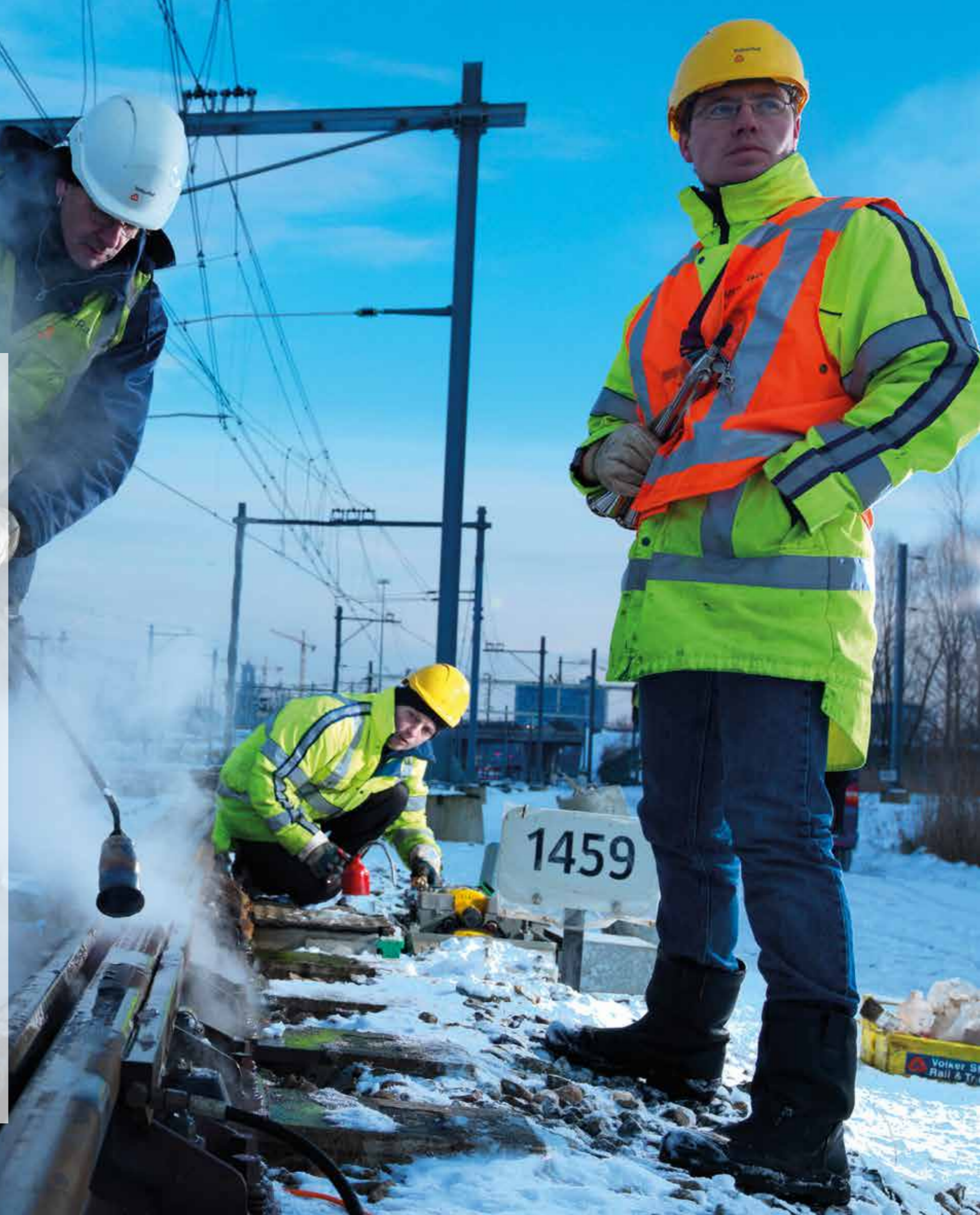
Verstoringen willen we voorkomen. Daarom is bewaking van de kwaliteit van het spoor noodzakelijk. Dankzij de automatisering van steeds meer controles en metingen hebben we 24 uur per dag de beschikking over gedetailleerde gegevens. Zo maakt een onlangs ingevoerd wisselinspectievoertuig de visuele inspectie van wissels nagenoeg overbodig. Monitoring-systemen controleren op afstand de juiste werking van de wissels,

en meetsystemen op de treinen zelf meten de ligging van de rails tot op de millimeter. Minder handmatig meten betekent bovendien dat er minder mensen het spoor op hoeven. Dit leidt tot meer beschikbaarheid en veiligheid en minder verstoringen en ongevallen. We zorgen ervoor dat de hele spoorsector over deze monitoringsgegevens kan beschikken, zodat we gezamenlijk verder kunnen werken aan een veilig en betrouwbaar spoor. Monitoring alleen is niet voldoende. We realiseren ons dat wissels nog steeds tot de kwetsbaarste onderdelen van de spoorinfrastructuur behoren. Daarom hebben we een programma opgezet waarin we werken aan de verbetering van wissels. Door toepassing van innovaties en nauwe samenwerking met diverse experts als aannemers, leveranciers en ingenieursbureaus krijgen we veel kennis. In 2013 zullen we deze kennis actief toepassen in de manier waarop we de wissels kopen en onderhouden.

Prestatiegericht onderhoud

Onderhoud aan het spoor betekent dat we regelmatig werkzaamheden aan het spoor moeten uitvoeren. Op deze momenten van onderhoud is het spoor niet beschikbaar voor treinverkeer. Ook tijdens storingen is het spoor niet beschikbaar. Onderhoud wordt gepland, maar storingen niet. Daardoor is de last voor het treinverkeer bij storingen nog groter. Eén van de redenen dat ProRail in 2008 is gestart met prestatiegericht onderhoud (PGO) is het vergroten van de prestatie 'beschikbaarheid voor treinverkeer', zowel door minder onderhoudstijd als door minder storingen.

Onderhoudsaannemers worden beoordeeld en beloond aan de hand van hun prestaties. Dat wil zeggen op hun functiehersteltijden en kwaliteit, tarieven, onderhoudstijd en planning. Hierover spreken we gezamenlijk spelregels af. Het is topsport en vraagt veel, zowel van onszelf als van de aannemers.



“In november hebben we op ons interne online platform Grand Central de vraag gesteld hoe we in 2015 het doel van twintig procent energiebesparing ten opzichte van 2005 kunnen bereiken. Was duurzaamheid aanvankelijk iets van een paar mensen, in 2012 is het echt gaan leven.”

“Onze actie op Grand Central leverde zo’n zestig ideeën op en bijna tweehonderd reacties. Veel ideeën gingen over facilitaire zaken, maar ook over onze infrasystemen en stations kwamen ideeën binnen. Met deze ideeën zijn we de organisatie ingegaan om te overleggen of en hoe we ze kunnen toepassen. In ieder geval zijn we erin geslaagd om binnen het bedrijf veel meer aandacht te krijgen voor de doelstelling om het energieverbruik te reduceren.

Buiten onze kantooromgeving is de stationsscan echt tot iets groots uitgegroeid. We hebben bijna honderd van onze vierhonderd stations onder de duurzaamheidsloep genomen. Daaruit zijn een heleboel mogelijke acties voortgevloeid voor medewerkers die zich bezighouden met de ontwikkeling van stations. De resultaten worden de komende paar jaar zichtbaar. Zo is in 2012 de beslissing genomen om in de stationshal van Utrecht Centraal alsnog ledverlichting toe te passen, terwijl dat niet in het oorspronkelijke plan zat. Op andere stations doen we proeven met verlichting. System engineers die zich met nieuwe stationsprojecten bezighouden worden speciaal opgeleid om de stationsscan toe te passen.

Inmiddels zijn zuinige informatieschermen beproefd op de stations Almere Poort en

Groningen. We hebben nu een type scherm dat veertig tot vijftig procent energiezuiniger is dan de traditionele. Dat scherm wordt dit jaar ook naar andere stations uitgerold.

Zeventig procent van de CO₂-voetafdruk van de spoorsector wordt geproduceerd door het rijden van treinen. Voor ons was dat altijd energie van de vervoerder, maar in 2012 zijn we ons ervan bewust geworden dat ook wij daar grote invloed op hebben. Als wij ervoor zorgen dat treinen minder vaak hoeven op te trekken en af te remmen, scheelt dat enorm in het energieverbruik. Zo is dus het inzicht gegroeid dat duurzaamheid over de hele spooketen gaat. Samenwerking in de keten is een van de hoofdthema’s geworden binnen duurzaam werken. Met NS ontwikkelen we gezamenlijke plannen op het gebied van duurzaamheid.

In 2012 is een energiemanager aangesteld die aan de slag is gegaan met het meten van onze energieprestaties. We willen sneller, beter en vaker inzicht hebben in het verbruik. Ik verwacht veel vooruitgang de komende jaren, vooral door nauwe samenwerking.”

Jessica van den Bosch,
projectleider Meer
Innovatief en Duurzaam



*Zuinig
met energie*

Groen spoor

ProRail heeft de afgelopen jaren een vergaand milieubeleid ontwikkeld, bedoeld om de natuur en het landschap te versterken en het spoor duurzaam in te passen in de omgeving.

ProRail wil steeds zuiniger omgaan met energie. Zo willen we 20% energie-efficiency behalen in 2015 ten opzichte van 2005. Verder willen we dat al onze energie duurzaam is in 2020 en dat de CO₂-uitstoot van de spoorsector vermindert.

Verbruikte energie

In 2011 hebben we 104 GWh elektriciteit (374 duizend GJ) verbruikt en 2,9 miljoen m³ aan gas (113 duizend GJ). Dit verbruik is vergelijkbaar met het energieverbruik van 13.000 huishoudens. In 2010 was dat 103 GWh elektriciteit (371 duizend GJ) en 5,9 miljoen m³ gas (230 duizend GJ). Het verbruik in 2012 is bij publicatie van dit jaarverslag nog niet bekend.

De reductie in gas is voor een groot deel toe te schrijven aan de warmere wintermaanden in 2011 (vergeleken met 2010), waardoor er minder energie nodig was voor wissel- en gebouwverwarming. In 2011 hebben we 0,8% energiebesparing gerealiseerd, door wissels te saneren, LED-verlichting in seinen aan te brengen en tientallen wissels aan te sluiten op bodemenergie.

SusStation

ProRail is initiatiefnemer van het project SusStation en heeft hiermee op de internationale duurzaamheidsconferentie van UIC een prijs ontvangen voor 'bijzondere bijdrage aan duurzame ontwikkeling in de spoorsector'. In dit project hebben we onder andere samen met NS en W/E adviseurs de 'Stationsscan duurzaamheid' ontwikkeld, waarin energieverbruik één van de 5 thema's is. Bijna 100 van de 400 bestaande stations zijn in 2012 gescand. Het inzicht dat dit oplevert wordt gebruikt in onderhoud en stationsprojecten.

CO₂-prestatieladder

Minder CO₂-uitstoot door onszelf en onze leveranciers, dat is al jaren een belangrijke doelstelling. Daarom hebben we de CO₂-prestatieladder ontwikkeld: hoe meer een bedrijf zich inspant om de CO₂-uitstoot te verminderen, hoe meer kans het maakt bij een aanbesteding. De ladder is in 2011 overgedragen aan de Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden en Ondernemen. In 2011 hebben we als ProRail in totaal 68,9 kiloton CO₂-uitgestoten. In 2010 76,9 kiloton. De daling van onze eigen CO₂-voetafdruk wordt vooral veroorzaakt door minder energieverbruik en de duurzame inkoop en opwekking van energie. De CO₂-voetafdruk van 2012 is bij het uitkomen van het jaarverslag 2012.

Duurzame inkoop en opwekking

In 2020 willen we alle energie die we gebruiken duurzaam inkopen of opwekken. In 2012 hebben we al 90% van het energieverbruik verduurzaamd. Er is voor 100 GWh aan windenergie ingekocht. Hiermee is vrijwel alle elektriciteit die we gebruiken voor onze kantoren en infrastructuur (stations, wissels, seinen, overwegen enzovoort) afkomstig van windmolens in Nederland. Daarnaast hebben we in 2012 zonnepanelen geplaatst op Utrecht Centraal en Rotterdam Centraal. In Utrecht zijn de nieuwe perronoverkappingen gemaakt van staal en lichtdoorlatend gebogen glas met daarin zonnecellen. Deze leveren een deel van de energie voor verlichting, roltrappen en liften. In Rotterdam is 10.000 m² aan zonnepanelen geïntegreerd in de overkapping.

Een deel van de energie die nodig is voor wisselverwarming is in 2012 verduurzaamd door in onder andere Arnhem, Almelo en op de Hanzelijn bij ruim 100 wissels gebruik te maken van bodemwarmte in plaats van gas.



'Zo veel hart voor de zaak'

'Zoveel hart voor de zaak'

"Toegankelijk en openhartig, dat is ProRail. Het bedrijf zet de luiken open en daar is moed voor nodig. Openlijk trots zijn op prestaties gaat gepaard met eerlijkheid over wat er beter kan. Dapper van ProRail.

Als Mr. Reiziger stel ik hoge eisen, op strenge toon. Natuurlijk komen storingen voor. Dingen gaan stuk, ook op het spoor. Wat mij zorgen baart, is dat de oorzaak van een klein deel van die verstoringen onbekend is. Goed om te merken dat ProRail die zorgen deelt en de onderste steen boven haalt.

Voor mij en de managers in de Inktpot geldt: het is makkelijk van een afstand te vertellen dat het beter moet. Terwijl monteurs het klokje rond hun stinkende best doen om, vaak in het holst van de nacht, problemen op het spoor op te lossen. Directieleden van ProRail bleken niet te beroerd om hun werkschoenen en veiligheidsjas aan te trekken en samen met mij een kijkje te nemen bij de nachtelijke werkzaamheden aan de Schipholtunnel. Een letterlijk hoogtepunt: ik stond op het platform waarmee de vaklieden de bovenleiding inspecteren. De monteur die ons ontving was piepjong, een knulletje nog. Maar zo veel hart voor de zaak! Zijn betrokkenheid en trots

waren indrukwekkend. Daar hebben we wat aan, in de toekomst. Het is mijn vurige wens dat ProRail en alle spooraannemers dit jaar de strijdbijl begraven over aanbestedingen. De rechter heeft gesproken: basta. Alleen samen kunnen we het spoor zo betrouwbaar en beschikbaar mogelijk maken, voor reizigers en vervoerders."

*Rikus Spithorst
voorzitter Maatschappij voor beter OV*



'Er was ons een trein beloofd'

"Laatst sprak ik een echtpaar, dat al vijftig jaar in Dronten woont. Ik vroeg wat ze destijds bezielde om naar deze verlaten polder te verhuizen. 'Er was ons een trein beloofd', was het antwoord.

Dus ja, de opening van de langverwachte Hanzelijn was een absoluut hoogtepunt. Trots en blij heb ik me in het feestgedruis begeven. Al die mensen van heinde en ver! Zoals een vader met zijn kinderen uit Zwolle. Ik zie ze nog zitten op ons mooie nieuwe stationsplein: ze waren speciaal naar Dronten gekomen met de trein.



'Er was ons een trein beloofd'

Ik vergelijk ons gekscherend met een club in de Eredivisie: we zijn van het rechter- naar het linkerrijtje gegaan. Het nieuwe station, met zijn prachtige architectuur, geeft een impuls aan het gebied dat de achterkant van Dronten was. Er wordt een nieuwe vmbo-school gebouwd, bijvoorbeeld.

Soms hadden we stevige discussies met ProRail, maar we wisten elkaar altijd te vinden. En natuurlijk was de Hanzelijn niet alleen halleluja. We hadden als gemeente beter kunnen communiceren over de consequenties ervan: minder buslijnen. Dat is nu lokaal opgelost met een soort stadsbus. Een middelbare school laat een schoolbus rijden.

Er is nog wel wat te wensen. Treinen op hun maximale snelheid van 200 kilometer per uur bijvoorbeeld. Dat betekent tijdswinst. OV-fietsen willen we ook graag, om de afstand tot het centrum te overbruggen. Geïnspireerd door de slogan 'Hanzelijn verbindt' zie ik ook een link tussen spoor en cultuur. Er is een prachtig plan voor een lichtinstallatie in de Drontermeertunnel. Geweldig als we dit kunstwerk volgend jaar gerealiseerd krijgen."

*Aat de Jonge
burgemeester van Dronten*

'Pak de regierol'

"Snel antwoord op onze vragen, een accountmanager die altijd aanspreekbaar is. ProRail heeft het afgelopen jaar een grote sprong voorwaarts gemaakt. Dat ervaar niet alleen ik. Het onderzoek onder Veolia-medewerkers naar de kwaliteit van onze leveranciers bevestigt deze positieve ontwikkeling. We voelen ons meer als klant behandeld. En omdat ProRail – ook intern – sneller schakelt, zien we onze wensen sneller verhoord. Daar profiteren onze reizigers van. We rekenen erop dat ProRail deze progressie doorzet. Ook in de coördinerende rol van ProRail is er een evolutie merkbaar. Ik noem in het bijzonder de vooruitstrevende aanpak richting

onderaannemers met betrekking tot efficiënt werken. ProRail speelt daarbij goed in op de marktwerking binnen deze sector. Ik zou ProRail op het hart willen drukken vooral die voortrekkersrol te blijven vervullen. Het resultaat is: meer service voor ons en lagere kosten. En dat betekent dat wij als klant van ProRail weer onze reizigers optimaal kunnen bedienen.

Bij de totstandkoming van de dienstregeling hebben wij, als relatief kleine vervoerder, nog wel wat te wensen. Als ProRail hier een echte regierol in plaats van een coördinerende rol pakt, komt dat een evenwichtige dienstregeling voor alle vervoerders – klein en groot – ten goede. Het gezamenlijke doel is dat wij

er als sector voor zorgen dat de combinaties en aansluitingen in het gehele openbaar vervoer – trein, bus, tram, veerdiensten – optimaal zijn. Daarmee bereiken we waar wij allemaal naar streven: een meer tevreden klant."

*Manu Lageirse
algemeen directeur Veolia Transport Nederland*

'Pak de regierol'



'Een ommekeer in de samenwerking'

"De belangrijkste ontwikkeling van 2012 vind ik het besef dat we onze klanten alleen goed kunnen bedienen door intensieve samenwerking. Dat wisten we natuurlijk al eerder, maar in 2012 zijn we er echt in volle omvang naar gaan acteren. Daarvoor werkten ProRail, NS en het ministerie van Infrastructuur en Milieu heel hard en met de beste bedoelingen, maar we deden dat ieder vanuit onze eigen invalshoek. Het afgelopen jaar hebben we de handen ineengeslagen en gekeken naar wat we voor de reiziger beter kunnen en moeten doen. We zijn gaan handelen vanuit de gehele spoorketen, met behoud van ieders verantwoordelijkheid. Zo vormt 2012 echt een ommekeer in de samenwerking.

Dat zag je terug toen zich op 21 april het ongeluk bij Amsterdam voordeed. Hoe vreselijk en verdrietig ook, het heeft ons dichterbij elkaar gebracht. Ik zie de twee president-directeuren van onze bedrijven nog samen de pers te woord staan en samen de slachtoffers bezoeken.

Je zag het ook in de aanpak van winterproblematiek. Een preventief aangepaste dienstregeling en tal van andere maatregelen aan infra en materieel zorgden ervoor dat onze reizigers op hun bestemming bleven komen, ondanks dat het geen gemakkelijke winter was.



Ik ben heel hoopvol over 2013 en de jaren daarna. ProRail en NS werken constructief aan het faciliteren van nog meer reizigers, op een nog veiliger spoor. En we geven gestalte aan de Lange Termijn Spooragenda. Ondanks dat Nederland beschikt over een van de beste spoorsectoren ter wereld, is ons imago nog niet goed. Ik hoop dat we door de verbeterde samenwerking uitgroeien tot de meest geliefde spoorsector."

*Merel van Vroonhoven
directeur NS*



'Graag één loket'

"De transportbranche ziet zich geconfronteerd met krimp in de markt. Wij moeten alle zeilen bijzetten om onze klanten tevreden te houden. De kosten moeten dus omlaag en de kwaliteit omhoog. Maar wij hebben als gebruiker van het spoor te maken met een monopolie bij het infrabeheer. Dat staat soms op gespannen voet met de kwaliteit die de markt eist en de prijs die onze klanten daarvoor willen betalen.

ProRail kan zeker bijdragen aan deze uitdaging waarvoor wij ons gesteld zien. Bijvoorbeeld door zich nog meer in te leven in de klant. Een goede ontwikkeling van het afgelopen jaar is dat

DB Schenker participeert in het Operationeel Controle Centrum Rail. Dat leidde nog niet tot de gewenste punctualiteitsverbetering, maar we hopen dat we dit jaar resultaat zien.

Daarnaast willen wij graag één loket, één aanspreekpunt voor railinfrabeheer op de goederenvervoermarkt. Dat maakt het zakendoen een stuk makkelijker. ProRail en KeyRail ondernemen actie in die richting. Die beweging juichen wij toe. Eén regisseur is hard nodig.

Voor de toekomst zie ik ProRail graag vaker de samenwerking opzoeken met de infracollega's over de grens. Het overkwam

ons recent nog: een buitendienststelling waar niet op gerekend was. Uitgerekend met een nieuwe klant, die zich vervolgens afvroeg of het spoor wel de juiste keuze is. En dat is het wél: vrachtvervoer per trein is flexibel, betrouwbaar en goed voor het milieu! Goed dus dat ProRail en de infrabeheerders in Duitsland en België in overleg zijn om bijvoorbeeld de gevolgen van buitendienststellingen voor grensoverschrijdend goederenvervoer tot een minimum te beperken."

*Aart Klompe
CEO DB Schenker Rail Nederland*

'Nooit klaar met optimaliseren'

"Vorig jaar vierden wij ons vijfjarig bestaan. Als je kort na het eerste lustrum ook het spooronderhoud in de regio Eemland gegend krijgt, dan is dat wel een dubbel feestje waard. Ik zie dat ProRail steeds meer de samenwerking met de markt opzoekt. Een voorbeeld daarvan is de 'reset' die plaatsvond bij de herhaalde aanbesteding van het gebied Eemland. In overleg met de betrokken aannemers kwam ProRail met een nieuwe aanpak voor onderhoudscontracten waarin kwaliteit en veiligheid zijn gewaarborgd en er reële prestaties worden beloofd door de aannemers. Samen kijken hoe het beter kan, dat is voor mij een belangrijke

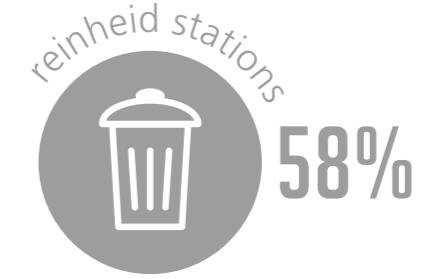
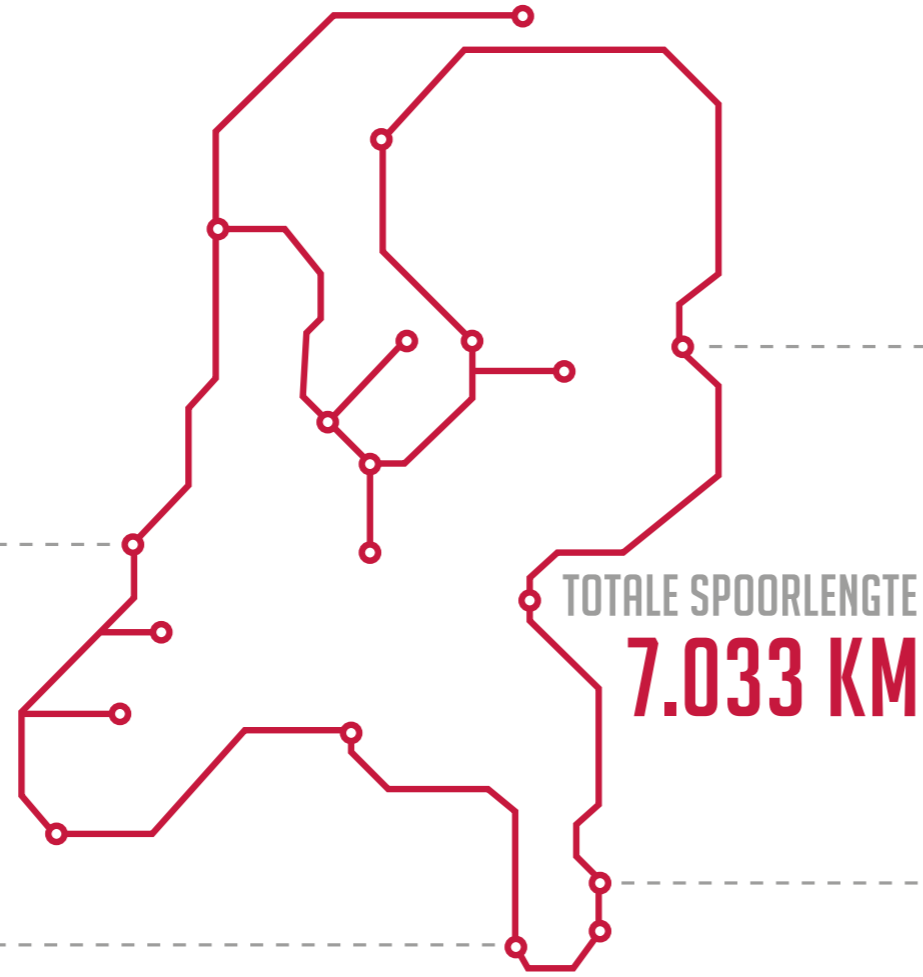
voorwaarde voor de goede verstandhouding. Een ander voorbeeld van de resultaten van die samenwerking is de gezamenlijke winteraanpak. Het voelde als een overwinning toen ik hoorde dat op de radio Nederlanders werd geadviseerd de trein te pakken in plaats van de auto. Dat is waar wij het met elkaar voor doen. Maar we mogen niet op onze lauweren rusten. Als ik iets heb geleerd het afgelopen jaar, dan is het dat je nooit klaar bent met optimaliseren. Dat geldt ook voor de wintermaatregelen. Laten we daar vooral samen de schouders onder blijven zetten. Mijn wens voor 2013? Dat wij aanzienlijk minder verstoringen op het spoor meemaken. Op weg naar nul vermijdbare storingen en

ongevallen, dat vind ik een mooie ambitie. Ik hoop op positieve krantenkoppen over de spoorsector deze winter. En daarvoor moeten we aan de bak. Te beginnen in regio Eemland, maar natuurlijk willen we ook blijven verbeteren in Gelre. Dat is de uitdaging voor ASSET Rail: zorgen dat we onze belofte waarmaken. En daar hebben we allemaal veel zin in."

*Pieter Ahsman
directeur ASSET Rail*

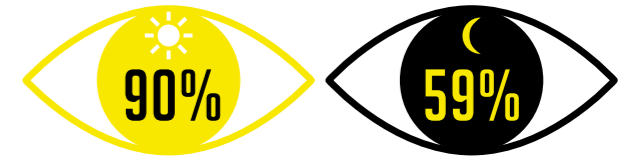


De belangrijkste prestaties van ProRail in 2012 in één oogopslag.



Reizigers beoordeelden de stations schoner dan de norm (55%) door extra schoonmaakbeurten, het beperken van een rommelige aanblik, het visueel afschermen van bouwplaatsen en het verwijderen van bouwmaterialen.

Reizigers beoordeelden de sociale veiligheid conform de norm, door reinheid en door helderheid te geven over de routing: aanduiding van looproutes, loopvlak, blindengeleidelijnen, de toegangsroutes tot de stations en de bewegwijzering naar de fietsenstallingen.



SOCIALE VEILIGHEID

PUNCTUALITEIT



4.326
gemiddeld aantal medewerkers



TREINKILOMETERS



SEINEN 2012

Het aantal seinen steeg met 84 ten opzichte van 2011.



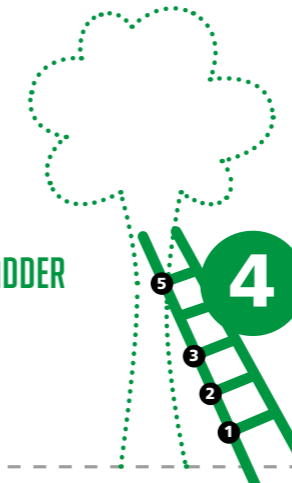
**ERIC STEEGHS
DIRECTEUR FINANCIËN**

“Operationeel en financieel heeft ProRail in 2012 goed gepresteerd. Voor het realiseren van onze strategische doelen tot 2015 liggen we op schema. Al met al voldoende redenen tot tevredenheid. Dat neemt niet weg dat verbeteringen van onze prestaties mogelijk en noodzakelijk blijven.”



CO₂

PRESTATIELADDER



KERNCIJFERS



bedrijfs-opbrengsten



bedrijfs-lasten



resultaat



De nieuwe spoorlijn

De opening van de Hanzelijn door koningin Beatrix was een hoogtepunt in de spoorgeschiedenis. Op 9 december 2012 is de Hanzelijn in gebruik genomen, volgens planning en binnen budget.

De nieuwe spoorlijn tussen Lelystad en Zwolle is 50,5 km lang en vormt de laatste schakel in de spoorverbinding tussen de Noordelijke Randstad en Noord-Nederland. Voor Lelystad en Almere, steden die tot nu toe eenzijdig op het westen waren gericht, heeft de Hanzelijn het noorden en het noordoosten van Nederland ontsloten. Voor Kampen geldt het omgekeerde. Dronten heeft zelfs voor het eerst een spoorverbinding en een station gekregen. Een wens die de stad had sinds de inpoldering van Flevoland, is hiermee in vervulling gegaan.

“De opening was natuurlijk de bekroning van al ons werk”, zegt Gerrit Wessels, bouwmanager van de Hanzelijn. “Maar er waren meer momenten in 2012 die ik niet snel zal vergeten. Zo hebben we de systemen uittesten getest, maar

de ultieme proef vond plaats toen we in juni de spoorbaan inreden met de Duitse hogesnelheidstrein ICE, op beoogde snelheid van 200 kilometer per uur. Het blijft altijd spannend of het systeem in de praktijk doet wat je verwacht. Gelukkig liep alles vlekkeloos. Verder was met name de afbouw van het station in Dronten een behoorlijke uitdaging. Een zeer grote overkapping op ranke kolommen aan de zijkanten, dat was het ontwerp. Extra rekenwerk zorgde voor vertraging en we vreesden even voor 6 december. Maar gelukkig was het station eind oktober gereed.” De Hanzelijn is de eerste spoorlijn waarvoor de Inspectie voor Leefomgeving en Transport op grond van de nieuwe Spoorwet een vergunning moest afgeven. Ook dat vond Wessels nog even spannend. Uiteindelijk kwam het verlossende woord in oktober.

“De mooiste herinneringen bewaar ik aan de tijd dat we met honderden mensen tegelijk aan de lijn bezig waren. Dat gaf echt het gevoel dat we iets bijzonders realiseerden. En als ik de Hanzelijn nu bekijk, met fraaie stations en niet te vergeten die prachtige Hanzeboog bij Hattem, is dat precies wat we hebben gedaan.”