



Beheerplan 2018

ProRail

Beheerplan 2018

ProRail werkt aan een toekomst
met nog betere prestaties

Inhoudsopgave

Inleiding	4
1 ProRail Verbindt – Meer mobiliteit	6
1.1 We gaan verder met vernieuwing en uitbreiding van onze stations en spoorinfrastructuur	6
1.2 We maken het spoor gereed voor hoogfrequent rijden	11
1.3 We zetten de verbetering van onze bijsturing bij verstoringen voort	12
1.4 We verbeteren onze informatie- en communicatietechnologie	13
2 ProRail Verbetert – Betrouwbaardere mobiliteit	16
2.1 We starten met het programma ‘Toekomstbestendig werken aan het spoor’	16
2.2 We vervolgen het programma Prestatie Gericht Onderhoud	17
2.3 We continueren de digitalisering van onze data in het programma SpoorData	19
2.4 We continueren de vervanging van het beveiligingssysteem door ERTMS	19
2.5 We blijven ons inspannen om de positie van het spoorgoederenvervoer te vergroten	21
2.6 We starten met het formuleren van beleid op reductie van netwerkcomplexiteit	22
2.7 We starten met Toekomstbeeld OV 2040	23
2.8 We integreren de winteraanpak in ons werk	23
3 ProRail Verduurzaamt – Duurzamere mobiliteit	24
3.1 Meer duurzaamheid op het spoor	24
3.2 We zetten in op het verduurzamen van de mobiliteitsketen	24
3.3 We gaan efficiënt om met onze energie	24
3.4 We zorgen voor minder uitstoot van CO ₂ door circulair gebruik van materialen	25
3.5 We werken duurzaam in projecten en het beheer en onderhoud	25
3.6 We onderzoeken hoe we de gevolgen van klimaatverandering voor het spoor kunnen beperken	26
4 Beschikbare middelen en begroting 2018	27
4.1 Beschikbare middelen en budget voor beheer, onderhoud en vervanging van het spoor	27
4.2 Ontwikkeling in gebruiksvergoeding van spoorvervoerders	28
5 Prestaties verder verbeteren	29
5.1 We werken toe naar ambitieniveau en streefwaarden 2019	29
5.2 Prestatie-indicatoren 2018	30
5.3 Nieuwe prestatie-indicator voor goederenvervoer	32
5.4 We maken prestatieafspraken over de frequentieverhoging op de A2-corridor	33
5.5 We werken samen met NS aan het verbeteren van de prestaties op de HSL	34
5.6 We werken samen met regionale spoorvervoerders aan prestaties op regionale series	34
5.7 Verminderen van klanthinder als gevolg van impactvolle storingen aan de infra	35

6	Belangrijke voorwaarden bij het behalen van onze doelen	37
6.1	Een proactieve houding ten opzichte van veiligheid	37
6.2	Innovaties binnen de werkerreinen	38
7	Een sterker ProRail bereiken we ook door...	40
7.1	...goed samen te blijven werken met stakeholders in de sector	40
7.2	...goed samen te werken met onze omgeving	40
7.3	...een bedrijfscultuur met een positieve invloed op onze prestaties	40
7.4	...in ons handelen onze gedragscode centraal te stellen	41
7.5	...door beheerst te sturen op onze risico's	41
7.6	...kennis te delen met Europese spoorinfrabeheerders	42
BIJLAGEN		44
1	Actualisatie programma's onder de beheerconcessie	45
2	Meest voorkomende onderwerpen uit reacties stakeholders op hoofdpijnen beheerplan 2018	52
3	Beleidsprioriteitenbrief	55
4	Informatie Indicatoren	61
5	Aansluiting met rijksbegroting IenW	62
6	Definities en meetmethoden prestatie-indicatoren	63
7	Beheersing seizoensinvloeden	69

Foto voorpagina: Werkzaamheden aan het spoor bij station Assen, 22 april 2017.

Inleiding

ProRail Verbindt. Verbetert. Verduurzaamt.

Het gebruik van het spoor onder reizigers- en goederenvervoerders neemt de komende jaren sterk toe. Alleen al voor het goederenvervoer is de verwachting dat vervoer per spoor tot 2040 bij een laag groeiscenario met 51% zal toenemen. Ook de internationale economische ontwikkelingen en voortgaande globalisering zorgen voor groei van de internationale goederenstromen. Verder nemen de afgelegde kilometers van personen via ons spoor alleen al bij een laag groeiscenario tot 2040 met 27% toe¹.

Om deze groei aan te kunnen richten we ons ook in 2018 op het betrouwbaarder maken van het spoor en op het voldoen aan de toenemende vraag naar meer treinritten. Dit doen we samen met partners in de sector. Dit zijn de spoorvervoerders, verladers, aannemers, regionale overheden, onze opdrachtgever het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, ingenieursbureaus, toeleveranciers, ICT-partners en andere infrastructuurbeheerders zoals Rijkswaterstaat, havenbedrijven, infrastructuurbeheerders van aangrenzende spoorwegnetten.

We geven daarmee invulling aan onze missie:

*'Wij verbinden mensen, steden en bedrijven per spoor,
nu en in de toekomst.*

*Wij maken aangenaam reizen en duurzaam vervoer
mogelijk'*

Beleidsprioriteiten 2018 en ProRail ambities sluiten op elkaar aan

Beleidsprioriteiten 2018

In de beleidsprioriteitenbrief voor 2018 heeft het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) drie prioriteiten meegegeven en ons verzocht om uit te werken hoe we deze realiseren:

- Hoe zorgen wij ervoor dat we in 2019 de streefwaarden voor de prestatie-indicatoren halen?
- Hoe komen wij tot een met de sector afgestemde nieuwe werkwijze om het werken aan het spoor toekomstbestendig en efficiënt te organiseren?
- Hoe kunnen wij het spoor en ons werk verder verduurzamen?

Ambities 2018

Ook in 2018 en de jaren daarna werken we aan de verdere verbetering en verduurzaming van onze producten en diensten. Voor reizigers en verladers werken we toe naar een betrouwbaarder spoorstelsel. Door vergroten van de spoorcapaciteit, vernieuwing van stations, innovaties en nieuwe technologieën komen we tegemoet aan de toenemende vraag naar mobiliteit. We zijn hierbij ook een goede buur voor omwonenden en streven naar tevredenheid van gebruikers over onze overwegen en stations.

¹ bron: Nationale Markt- en Capaciteitsanalyse 2017

Onze ambitie hebben we als volgt vertaald:

- *ProRail Verbindt – Steeds meer mobiliteit*
Wij ontwikkelen het netwerk voor de mobiliteitsbehoefte van de toekomst.
- *ProRail Verbetert – Steeds betrouwbaardere mobiliteit*
Wij zorgen dat reizen per spoor meerjarig voorspelbaar is voor verladers en reizigers.
We bieden de reiziger en verlader de reis die ze verwachten.
- *ProRail Verduurzaamt – Steeds duurzamere mobiliteit*
Wij zorgen dat reizen per spoor maximaal bijdraagt aan een duurzame en leefbare omgeving.

Ons werk voeren we onder de volgende condities uit:

- Transparant en een goede relatie met stakeholders en partners;
- Opereren binnen wet- en regelgeving;
- Prestatiegericht sturen op onderhoud (ontwerpen, bouwen én beheren op basis van eenduidige informatie over onze assets bij alle partijen in de spoorsector);
- Een proactieve veiligheidscultuur (veiligheidsbewustzijn en bewust veilig handelen zonder het belang van beschikbaarheid uit het oog te verliezen);
- Opereren binnen de financiële kaders met inzicht in risico's.

Het programma 'Toekomstbestendig werken aan het spoor', waarin ProRail samenwerkt met lenW en partijen in de spoorsector, speelt een belangrijke rol in het realiseren van onze ambities. In dit programma werken we toe naar een nieuwe toekomstbestendige werkwijze voor werken aan het spoor. Werkzaamheden aan het spoor worden meerjarig vooruit gepland. Hiervoor is nodig dat we op een andere manier samenwerken met de aannemers en op een andere manier de capaciteit voor werken aan het spoor verdelen. Uitgangspunt bij de nieuwe werkwijze is het streven naar de optimale balans tussen zo min mogelijk hinder voor reizigers en verladers, efficiënt omgaan met beschikbare financiële middelen en waarbij oog is voor een betrouwbaar en functioneel spoorproduct.

Omgevingsontwikkelingen

Ontwikkelingen in de omgeving die invloed hebben op onze activiteiten en prestaties zijn belangrijk bij het maken van keuzes. Het gaat om ontwikkelingen zoals:

- Aanhoudende stijging van vraag naar capaciteit voor treinen en toename van het aantal treinkilometers.
- Stijgende prijzen voor bouw en van spoorse materialen, diensten en werken op het spoor door de aantrekkende economie.
- Blijvende investeringen in vervanging, vernieuwing en uitbreiding van onze ICT-systemen met het oog op toenemende digitalisering.

De inhoud van dit beheerplan

Dit beheerplan bevat een uitwerking van onze plannen voor 2018. We willen dat onze ideeën goed aansluiten op de verwachtingen van lenW. We zijn open over de ontwikkelingen bij ProRail en geven uitleg over hoe we werken aan de beleidsprioriteiten van lenW en onze eigen ambities.

1 ProRail Verbindt – Meer mobiliteit

Ook in 2018 richt ProRail haar werk in om zoveel mogelijk in te spelen op de groeiende behoefte naar meer treinritten op het spoor.

1.1 We gaan verder met vernieuwing en uitbreiding van onze stations en spoorinfrastructuur

ProRail investeert in de spoorinfrastructuur om ruimte te maken voor meer reizigers en meer treinen. Samen met onze partners zoals vervoerders en lokale en regionale overheden werken we continu aan vernieuwing en uitbreiding van stations.

Het Logistiek Portaal van ProRail bevat een overzicht van onze functiewijzigingsprojecten die naar verwachting in de periode tot en met 2024 worden afgerond. In dit overzicht is ook zichtbaar welke infraprojecten in 2018 volgens planning worden afgerond. Het overzicht wordt regelmatig geactualiseerd en in de Netverklaring 2018 wordt een link naar dit overzicht opgenomen.

We verbeteren de prestaties op onze stations

De stations zien wij als het visitekaartje van het spoor. We vinden het belangrijk dat de reizigersstroom vlot verloopt en dat de reizigers zich veilig en comfortabel voelen. We blijven met onze stakeholders in gesprek over de kwaliteit van onze stations. Zo kunnen we in de toekomst blijven voldoen aan (veranderende) wensen van reizigers, spoorvervoerders en andere gebruikers.

In 2018 werken we aan een groot aantal programma's en projecten die hieraan bijdragen.

- *Verbeteraanpak Stations*: in het programma Verbeteraanpak Stations (onderdeel van het programma Beter en Meer; zie bijlage 1) werken we in 2018 samen met NS onder meer aan het plaatsen van grotere reisinformatieschermen en nieuwe stationsplattegronden.
- *Lifecycle management*: We willen het lifecycle management op stations verbeteren. Dit doen we door bij de bouw van stations de randvoorwaarden voor duurzaam beheer mee te nemen in onze ontwerpspecificaties. Denk bijvoorbeeld aan de keuze voor te gebruiken materialen en een inrichting die efficiënter energieverbruik mogelijk maakt,
- *Perrons*: In 2018 zet ProRail in nauwe samenwerking met het ministerie verdere stappen in de maatregelen en verbeterplannen gericht op de veiligheid van reizigers op de perrons. Naast infrastructurele maatregelen, zoals het verwijderen van obstakels op perrons en het verleiden van reizigers om zich te verspreiden over het perron, wil ProRail ook andere methodieken toepassen zoals sensing, monitoring en in het uiterste geval crowd management. Daarnaast werkt ProRail op verzoek van vervoerders of (regionale) concessieverleners aan een aantal perronverleningen die het laten rijden van langere treinen mogelijk maakt. Ook worden een aantal perrons verbreed tijdens grootschalige stationsverbouwingen om de doorstroom van het in- en uitstappen te verbeteren.
- *Verlichting*: In 2018 gaan we om energie te besparen op 176 stations de verlichting verduurzamen en de verlichtingsmasten dimmen op basis van aan- en afwezigheid van reizigers, zonder dat dit ten koste gaat van het verlichtingsniveau.
- *Fietsenstallingen*: Op 23 stations vergroten we de capaciteit van fietsenstallingen.
- *Toegankelijkheid*: We investeren in de toegankelijkheid van stations, in 2018 onder meer in de vernieuwing van liften op stations. Ons doel is dat in 2020 minimaal 90% van de reizigers zelfstandig kan reizen en in 2030 het totale programma gereed is.

In 2018 hebben we veel stationsprojecten in voorbereiding of uitvoering. Enkele voorbeelden van grotere projecten:

- *Project Zuidas Dok*: De werkzaamheden, die in totaal tien jaar in beslag nemen, omvatten de verbreding en ondertunneling van de A10 Zuid en uitbreiding en modernisering van station Amsterdam Zuid (Zuidas Dok). Het gaat om een van de grootste infrastructurele projecten van Nederland. De komende twee jaar wordt het voorontwerp verder uitgewerkt. In 2019 start de bouw en in 2028 moet het Zuidas Dok worden opgeleverd.
- *Stationsproject Driebergen Zeist*: Met dit project, dat sinds maart 2017 in uitvoering is, worden een nieuw station, busstation en parkeergarage gerealiseerd. In augustus 2018 staat een grote 16-daagse buitendienststelling gepland. Deze wordt benut voor het inschuiven van het zuidelijk spoordek en de ingebruikname van de zuidelijke sporen. Hierdoor vervalt de gevaarlijke overweg met de N223. In 2020 wordt het Stationsproject Driebergen Zeist opgeleverd.
- *Project Zwolle Herfte*: Het spoor tussen Zwolle en de kruising bij Herfte wordt verdubbeld. Station Zwolle krijgt een extra perron voor de intercity naar Enschede. Daarnaast wordt ook een vrije spoorkruising (dive-under) aangelegd, waardoor treinen van en naar Emmen en Meppel elkaar vrij kunnen kruisen. In 2018 starten de eerste werkzaamheden aan het emplacement. De lopende aanbestedingsprocedure voor de overige delen is ingezet, zodat een aannemer in 2018 aan de slag kan.

Voorbeelden van andere stationsprojecten die wij in 2018 in voorbereiding of uitvoering hebben:

- Start bouw reizigerstunnel op station Gorinchem
- Aanpassing Amsterdam Centraal en Rotterdam Centraal om een rechtstreekse trein naar Londen mogelijk te maken.
- Vernieuwing en verbetering van het station Ede – Wageningen
- Nieuwbouw van het station Lansingerland – Zoetermeer
- Herinrichting stationsgebied Haren (Gr), waaronder een fiets- en voetgangerstunnel met opgangen naar de perrons.

Naast het realiseren van nieuwbouwprojecten zorgen we ervoor dat onderhoud en vervanging volgens planning verlopen en kosten worden geminimaliseerd. In 2018 worden voor stations onder meer de volgende activiteiten opgepakt:

- Plaatsen zonnepanelen op het dak van station Eindhoven
- Moderniseren van de middentunnel van Utrecht en de perrons onder de plaat van station Utrecht
- Stationsmeubilair vernieuwen op onder meer de volgende lijnen: Maaslijn, Gelderse lijn, Flevoland, Amsterdam-Utrecht
- Schilderen van diverse stationskappen op o.m. de stations Eindhoven, Zaandam, Rotterdam Blaak, Hengelo. Amsterdam Amstel en Den Haag HS.

In de kaart is een selectie opgenomen van een aantal in het oog springende stationsprojecten waar ProRail in 2018 aan werkt.

● Station
— Spoor



Amsterdam Amstel	Uitbreiding ondergrondse stalling
Driebergen-Zeist	Vernieuwen station en directe omgeving
Eindhoven*	Energie-opwekking door zonnepanelen op het dak
Gorinchem	Nieuwe reizigerstunnel en upgrade perrons
Haren	Reizigerstunnel en extra stationtoegang
Horst-Sevenum	Verbreden en herinrichting perron
Lansingerland – Zoetermeer*	Nieuwbouw station
Leiden Centraal*	Schilderen overkappingen
Maastricht Randwyck*	Nieuwe, sociaal veiligere lift

Naarden-Bussum	Verruimen stationshal
Ommen	Vergroten perroncapaciteit door toevoeging nieuw perron
Schiphol Airport	Verbetering trapopgangen tussen perron en Plaza
Tilburg	Groot onderhoud stationsdak en extra fietsenstalling
Utrecht Centraal*	Renovatie middentunnel en perronzone onder de hal
Zaandam	Verbeteren stationsentree en nieuwe lift
Zwolle*	Perron voor intercity naar Enschede

* projecten die in 2018 opgeleverd worden

We werken verder aan onze spoorinfrastructuur

In 2018 werken we aan verdere verbetering en uitbreiding van onze spoorinfrastructuur. Enkele voorbeelden van grote nieuwbouwprojecten die in 2018 voorbereid of uitgevoerd worden:

- *Opwaardering Maaslijn*: Een belangrijk onderdeel van dit project is de elektrificatie van de lijn Nijmegen – Roermond. Hiermee wordt de spoorlijn duurzamer en milieuvriendelijker. Daarnaast worden maatregelen getroffen die moeten zorgen voor minder verstoringen, betere aansluitingen en reistijdwinst. De planning is dat in 2018 de planuitwerkingsfase grotendeels wordt afgerond.
- *Onderdoorgang Barneveld Harselaar*: De Harselaartunnel onder de spoorlijn Amersfoort-Apeldoorn vervangt de drukke spoorwegovergang aan de Stationsweg/Baron van Nagellstraat. Hiermee worden de verkeersdoorstroom en de veiligheid rond de spoorkruising in de toekomst gewaarborgd. In 2017 is gestart met de voorbereidende werkzaamheden. De afronding van het project is gepland in december 2018.
- *Project Extra Sneltrain Groningen-Leeuwarden (ESGL)*: Tussen Groningen en Leeuwarden komt een extra sneltrein en worden langere treinen ingezet vanwege het groeiend aantal reizigers. Daarvoor zijn veel aanpassingen aan de huidige sporen en perrons noodzakelijk. In 2018 starten we met de werkzaamheden, waaronder de voorbereiding van alle doorgangen en de aanleg van acht kilometer spoorverdubbeling.
- *Botlekbrug*: In samenwerking met Rijkswaterstaat realiseren we een nieuwe goederen-spoorlijn over de nieuwe Botlekbrug en een rijbaan voor langzaam verkeer. En werken we aan de aansluitingen op het bestaande spoor. De oude Botlekbrug is in augustus 2017 buiten dienst gesteld en wordt gesloopt, daarmee is het knelpunt voor de scheepvaart dat de oude lage brug vormde opgelost. In 2018 wordt verder gewerkt aan het realiseren van spoor over de nieuwe Botlekbrug.
- *Inframaatregelen Zevenaar – Duitse grens*: Dit project omvat de vernieuwing, modernisering en uitbreiding van het spoorsysteem in Zevenaar tot aan de grens met Duitsland (onderdeel Betuweroute). Er komt een nieuw derde spoor vanaf Zevenaar Oost tot aan de Duitse grens. Dit derde spoor met een lengte van drie kilometer, is het Nederlandse deel van de uitbreiding van het bestaande tweesporige traject tussen Zevenaar Oost en Oberhausen.
- *Spoorlijn Roodeschool – Eemshaven*: We verlengen het spoor tussen Roodeschool en Eemshaven met drie kilometer en passen een stuk bestaand spoor aan om het geschikt te maken voor reizigerstreinen. De spoorlijn wordt in het voorjaar 2018 in dienst gesteld. Het station Roodeschool wordt verplaatst en voorjaar 2018 geopend. Aan de bootterminal Eemshaven wordt een nieuw station geopend. Dit wordt het meest noordelijke station van Nederland.
- Om de groei van het aantal treinen van reizigersvervoerders te faciliteren, realiseren wij met het programma Behandelen en Opstellen tot en met 2024 extra opstelcapaciteit voor ongeveer 500 rijtuigen. Hiermee lossen we een deel van het tekort aan opstelcapaciteit op. Samen met de spoorvervoerders werken wij daarom ook aan maatregelen om de capaciteit van bestaande emplacementen beter te benutten. (zie bijlage 1)

Naast de nieuwbouwprojecten zijn er ook vervangingswerkzaamheden van sporen, wissels (bovenbouw) en de treinbeveiliging op diverse corridors, zoals bij Weert en op de Noordelijke Maaslijn. Andere voorbeelden van enkele grote functiehandhavingsprojecten zijn:

- Bovenbouwvernieuwing West Brabant en Zeeland
- Bovenbouwvernieuwing Twente e.o.
- Op doeltracé (Permanente Vastlegging Spoorgeometrie) brengen van de Havenspoorlijn Kijfhoek – Maasvlakte

In de kaart is een selectie opgenomen van een aantal in het oog springende spoorinfrastructuurprojecten waar ProRail in 2018 aan werkt.

- Locaties
- Trajecten/corridors
- ▨ Gebieden



Locatie

- 1 Station Assen: vernieuwing station Assen en aanpassing sporenplan*
- 2 Barneveld: realisatie onderdoorgang TunnelAlliantie
- 3 Botlekbrug: aanleg spoor over wegbrug
- 4 Geldermalsen (PHS): aanpassing spoor en station
- 5 Haarlem, Plaza West: saneren spoorinfra*
- 6 Kijfhoek: Vervanging Heuvelsysteem
- 7 Optimalisatie brugbediening Harinxma Kanaal
- 8 Voormeerpassage: onderdeel van project Snelheidsverhoging Naarden-Bussum
- 9 Rotterdam, Maastricht en Venlo: realiseren van emplacementsverlichting in kader van emplacement op orde
- 10 Amsterdam Schiphol: ombouw 10kV installatie onderstation
- 11 Spoorverdubbeling Utrecht Centraal – Leidsche Rijn incl nieuwe brug over het Amsterdam Rijnkanaal (UtARK)*
- 12 Zevenaar: aanleg 3e spoor*

Corridor

- A Brabantroute; verzwaren tractievoering
- B Delft zuid – Rijswijk (PHS): voorbereiding aanleg 2 extra sporen (4-sporigheid).
- C Extra Sneltrain Groningen – Leeuwarden
- D Heerlen-Landgraaf grens, spoorverdubbeling en seinverdichting
- E Maaslijn, elektrificatie
- F Roodeschool – Eemshaven: verlengen spoor Roodeschool – Eemshaven + realisatie stations*
- G N340 realisatie viaduct over spoor Zwolle – Meppel
- H Valleilijn: Robuustheidsverbeterende Maatregelen en kwartierdienst*

Gebied

- I Meteren-Vught (PHS): aanpassingen op en rond spoor
- I Zeeland, West en Midden Brabant en Limburg: vernieuwing bovenbouw
- II Programma Vervanging Treinbeveiliging Gooi*
- III Op doeltrace brengen sporen havenspoorlijn Kijfhoek – Maasvlakte
- IV Limburg Zuid-Noord-Weert: vervangen Treinbeveiliging*

* Projecten die in 2018 in dienst gesteld worden.

1.2 We maken het spoor gereed voor hoogfrequent rijden

In 2018 werken we verder aan het programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS). We zorgen ervoor dat in 2028 meer treinvervoer mogelijk is op zeven corridors (trajecten):

- Alkmaar – Amsterdam
- Amsterdam – Eindhoven
- Schiphol – Almere – Lelystad
- Schiphol – Utrecht – Nijmegen
- Den Haag – Rotterdam – Breda
- Breda – Eindhoven
- Goederen Zuid Nederland

In de periode tot 2028 realiseren we, in afstemming met NS, productverbeteringen die het mogelijk maken om gefaseerd meer treinen te kunnen laten rijden. In 2018 gaan twee PHS-projecten de uitvoeringsfase in: de spooruitbreiding Rijswijk – Rotterdam en de kortetermijnmaatregelen Schiphol, die gericht zijn op het op orde houden van de capaciteit en veiligheid. Voor deze projecten zijn in 2018 geen grootschalige buitendienststellingen nodig en kan de hinder voor reizigers en omgeving beperkt blijven.

Binnen het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer zijn twee trajecten waarvoor in de periode 2020 – 2026 sporen op de A2-corridor buiten dienst worden gesteld:

- Cluster Amsterdam: Amsterdam Centraal, Westhaven en Sloterdijk
- Cluster Utrecht-Eindhoven: Houten, Geldermalsen, Vught en Boxtel

In de planvorming voor deze projecten werken we eraan om de gevolgen voor de dienstregeling en de hinder voor de omgeving zo beperkt mogelijk te houden. Door middel van een gebiedsgerichte aanpak bundelen we de projecten waar mogelijk, zodat we minder buitendienststellingen nodig hebben met minder hinder voor reizigers tot gevolg. Hierover stemmen we af met de sector.

In 2018 wordt voor de corridor Amsterdam – Eindhoven een aantal besluiten genomen. Voor het project Geldermalsen wordt een Tracébesluit genomen. Voor het project Meteren – Boxtel wordt begin 2018 een Ontwerp Tracébesluit gepubliceerd en is het streven om eind 2018/ begin 2019 het Tracébesluit vast te stellen. De planning is afhankelijk van de uitkomsten uit de inspraak van belanghebbenden op het Ontwerp Tracébesluit.

Uit onze meerjarenplanning blijkt dat er vanaf 2019 aanvullende maatregelen nodig zijn om tijdens de ombouwperiode van de A2-corridor de dienstregeling te kunnen handhaven met minimale hinder voor de reizigers en goederenvervoerders. Het gaat om maatregelen op het gebied van logistiek en aanpassingen aan de infrastructuur. Hierbij is vooral de beperkte perroncapaciteit op Amsterdam Centraal tijdens de ombouw van Amsterdam maatgevend. In 2018 treffen we maatregelen in de planvoorbereiding om de hinder tijdens de ombouwperiode zo veel mogelijk te beperken. Dit vraagt om samenwerking tussen IenW, spoorvervoerders en ProRail. Van ProRail vraagt dit:

- Strakke sturing op optimalisatie in het combineren en meeliften van projecten.
- Opstellen van faseringsplannen in nauwe afstemming met de logistieke keten en binnen de financiële kaders en bestuurlijke afspraken, en zo hinderarm mogelijk ontwerpen.
- Strakke sturing in de aanloop naar het geplande moment van werken aan het spoor.

1.3 We zetten de verbetering van onze bijsturing bij verstoringen voort

Onder het motto 'Be- en Bijsturing van de Toekomst' werken wij met onze partners aan de verbetering van de bijsturing bij verstoringen gericht op het verminderen van hinder voor de spoorvervoerders en reizigers. Enerzijds door voorspelbaar en betrouwbaar te handelen bij verstoringen waardoor spoorvervoerders weten waar ze aan toe zijn, anderzijds door het vervoer tijdens een verstoring zo goed mogelijk te garanderen en de opstart na de verstoring zo kort mogelijk te laten zijn. In de achterliggende jaren is vooral geïnvesteerd in heldere rollen en verantwoordelijkheden in de bijsturing. De komst van het Centraal Monitoring en Beslis Orgaan (CMBO) in 2017 is daar het meest aansprekende voorbeeld van: binnen de sector is ProRail de enige partij die de dienstregeling van alle spoorvervoerders bijstuurt. Er is een afwegingskader in samenspraak met spoorvervoerders opgesteld op grond waarvan ProRail de bijsturing verricht. Daarmee zijn we transparant in ons handelen. Op basis van dit afwegingskader zijn ook nieuwe maatregelen (Vooraf Gedefinieerde Bijsturing) opgesteld die worden uitgevoerd bij een verstoring. Het geheel wordt ondersteund met Informatie- en Communicatietechnologie (ICT) door het in 2017 nieuw geïntroduceerde sectorbrede systeem Spoorweb, waarmee sterk scenariogericht wordt gewerkt en direct de voor een verstoring relevante (geografische) informatie uit bronsystemen wordt gehaald en gedeeld met alle betrokken partijen (voor meer informatie: www.spoorweb.net/ketenanimatie)

In 2018 gaan we verder op de ingeslagen weg. Doordat we een feedbackloop hebben ingebouwd, zijn we in staat permanent te leren waardoor we ons blijvend ontwikkelen. We onderzoeken hoe we de dagelijkse operatie nog scherper kunnen sturen en de interne samenwerking kunnen optimaliseren. Daarnaast werken we samen met de spoorvervoerders aan structurele verbetering van de opstart na een verstoring (zeker daar waar het een geheel knooppunt betreft), waardoor de klanthinder verder wordt teruggebracht.



1.4 We verbeteren onze informatie- en communicatietechnologie

Aanhoudende stijging van vraag naar capaciteit voor treinen en toename van het aantal trein-kilometers vragen om geavanceerde, veelal door ICT ondersteunde, oplossingen in de planning en besturing. Voor deze toenemende 'digitalisering' zijn blijvende investeringen in vervanging, vernieuwing en uitbreiding van onze ICT-systemen nodig. Zo blijven we ook de efficiency in ons werk vergroten. Bij ICT is zeven jaar geleden geïnvesteerd in systemen die hogere beschikbaarheid en uitwijk van posten ondersteunen. We staan nu voor de opgave om veel dubbel uitgevoerde IT-infrastructuren te vervangen en een uitgebreider applicatielandschap te ontwikkelen en te implementeren. Enkele voorbeelden van omvangrijke vervangingen, vernieuwingen en uitbreidingen waarbij we in 2018 belangrijke stappen maken, zijn:

- *Fivat*: Een project waarbij ons huidige landelijke netwerk met Asynchronous Transfer Mode (ATM) technologie wordt vervangen door een nieuw Multi Protocol Label Switching (MPLS) netwerk. In 2018 leggen we aanvullend op bestaande glasvezelnetwerk honderden kilometers glasvezelbekabeling aan. Dit nieuwe netwerk heeft tien keer zoveel capaciteit en is daarmee voorbereid op de groeiende capaciteitsvraag die ontstaat door bijvoorbeeld cameratoezicht. Het is een omvangrijk programma omdat alle objecten aan dit netwerk in 'mission critical' omgeving moeten worden omgezet naar deze nieuwe technologie. Het huidige ATM-netwerk ligt er al vijftien jaar. Met een doorlooptijd tot 2020 is vervanging noodzakelijk.
- *GSM-R LCM*: Conform internationale standaard heeft het spoor een specifiek GSM-R (Global System for Mobile Communications – Railway) netwerk voor communicatie tussen wal en trein. ProRail heeft in 2016 de GSM-R centrale geografisch redundant uitgevoerd en gebaseerd op IP-technologie. Gezien de levensduur van het netwerk is nu de rest aan vervanging toe (o.a. apparatuur in meer dan 350 zendmasten).
- *Slim Renoveren Procesleiding*: Het omvangrijke systeem (Procesleiding) waarmee de treindienstleiders de treindienst besturen, wordt gerenoveerd en overgezet op een nieuw besturingssysteem (van VMS naar LINUX) opdat het weer tien jaar mee kan. We renoveren zodat we in de toekomst makkelijker kunnen inspelen op functionaliteit die in de markt beschikbaar komt. In 2018 wordt de huidige software van meer dan 1 miljoen coderegels omgezet naar een nieuwe taal.
- *ASTRIS*: dit is de eenduidige interface voor alle verschillende treinbeveiligingssystemen (ook straks ERTMS en maakt de verbinding naar de besturing vanuit Procesleiding. Dit nieuwe systeem werd in 2017 uitgerold en vervangt uiteindelijk de diverse bestaande interfaces.
- *Voor het programma ERTMS* maken we een compleet projectplan voor alle noodzakelijke aanpassingen in de systemen voor de planning (DONNA), bijsturing (VOS) en besturing (Procesleiding) van de treindienst (project PEIL). GSM-R is ook de drager van de communicatie bij ERTMS tussen de beveiligingssystemen en de trein. We stemmen daarvoor benodigde investeringen af met het programma. Naast aanpassingen in systemen gaan we ook na welke aanpassingen in de ICT-infrastructuur noodzakelijk zijn (ruimte in datacentra, aanpassing/aanleg netwerk, ketenmonitoring, etc.).
- *SpoorData*: Binnen het programma SpoorData lopen diverse ICT-projecten waarmee we zowel aan de kwaliteit als aan vastlegging en ontsluiting van spoordata grote slagen maken (zie paragraaf 2.3).
- *WII*: ProRail werkt in samenwerking met de goederenvervoerders aan de verdere verbetering van de registratie van gevaarlijke stoffen. Hiervoor testen we een aantal innovatieve toepassingen (zie innovaties paragraaf 6.3). Daarnaast verbetert ProRail ook de basisregistratie OVGS (wagenlijsten). WLIS (registratie locatie wagons) worden in 2018 gecombineerd in een nieuw systeem met sterk verbeterde architectuur.

- *Buitendienstplanner*: de Buitendienst-planner (Btd-planner) is een nieuw systeem voor het plannen en programmeren van Trein Vrije Periodes (TVP) en voor het uitvoeren van het onderhoud van en het projectwerk aan de Nederlandse spoorinfra die ProRail in beheer heeft. In de Btd-planner maken we ook de Werkplek BeveiligingsInstructies (WBI; werkvergunning, inclusief beschrijving van te nemen veiligheidsmaatregelen). De Btd-planner vervangt verschillende 'end-of-life'-systemen die door de hele keten heen worden gebruikt. Het systeem vervangt uiteindelijk in 2019 drie bestaande systemen. Het heeft tot doel:
 - Veiliger en meer uitvoerbaar plan;
 - Verbeterde samenhang tussen TVP's en verkeer;
 - Efficiëntere planning en uitvoering projecten;
 - Efficiëntere verwerking behoefte beheercapaciteit;
 - Efficiëntere verwerking capaciteitsaanvragen.
- *Spoorweb*: Sinds juni 2017 is een spoorsectorbreed ICT-basisplatform gecreëerd voor de afhandeling van spoorincidenten en de logistieke bijsturing. Met de huidige resultaten worden de operationele processen van incidentafhandeling en logistieke bijsturing bij Verkeersleiding, Incidentmanagement en alle 40+ vervoerders in Nederland met Spoorweb ondersteund. De resultaten met Spoorweb zijn een basisplatform om vervolgambities van de spoorsector en IenW voor Hoogfrequent Spoor te realiseren waarvoor ICT-innovaties nodig zijn. Start met de realisatie van deze ambities in 2018 is afhankelijk van toekenning van de financiering vanuit het PHS-programma.
- *ORBIT*: ProRail heeft samen met NS, aanvullend op de bestaande treinbeveiliging, een ICT-systeem ontwikkeld. Dit systeem registreert of een trein te hard op een rood sein afrijdt en waarschuwt als dat het geval is de machinist met een audiosignaal in de cabine. Het systeem is integraal in een praktijkproef getest. Voor mijlpalen voor de verdere uitrol zie bijlage 1 D).



Aanvullend op deze voorbeelden werken we onze visie op ontwikkeling van IT in het spoor verder uit. Eerder hebben wij deze op hoofdlijnen geschetst in de informatiestrategie met als strategisch thema '1 Gedeeld beeld: Partners Verbonden, Proces Versneld'. In 2017 is deze strategie verder gevisualiseerd (zie onderstaande plaat). In 2018 werken we deze strategie uit tot een tactisch niveau met als resultaat roadmaps voor de verschillende domeinen. Er worden keuzes gemaakt met welke projecten we de vervolgstappen gaan zetten.



Goed om te weten

Staat van de infra: In de Beheerconcessie zijn twee artikelen opgenomen die betrekking hebben op de staat van de Infra (artikel 21.2b en 36). ProRail heeft in 2017 aan het ministerie een methode voorgesteld om aan deze concessieverplichting invulling te geven. In 2018 volgt de definitieve uitwerking in samenwerking met IenW.

2 ProRail Verbetert – Betrouwbaardere mobiliteit

In 2018 werken we samen met spoorvervoerders aan de verbetering van de prestaties op het spoor, ook om te kunnen voldoen aan de toenemende vraag naar mobiliteit. Zo maken we het voor de reizigers en goederenvervoerders aantrekkelijker om via het spoor te reizen.

Dat betekent dat we ons richten op:

- Een nieuwe werkwijze voor het prioriteren en uitvoeren van werkzaamheden aan het spoor waarbij de optimale balans wordt gezocht tussen zo min mogelijk hinder voor reizigers en verladers, het efficiënt omgaan met beschikbare financiële middelen en de noodzakelijke werkzaamheden voor een betrouwbaar en functioneel spoorproduct (zie hoofdstuk 2.1).

Verder richten we ons op:

- De vergroting van de betrouwbaarheid van de treindienst (Beter);
- Meer capaciteit mogelijk maken (Meer);
- Voldoende capaciteit realiseren om materieel op te stellen en te behandelen (Behandelen en Opstellen)
- Beter prestatie op de stations (Verbeteraanpak Stations);

Hierover leest u meer in bijlage 1 A programma Beter en Meer.

Bij deze activiteiten speelt innovatie (zie hoofdstuk 6.2) een grote rol: uitvindingen om de capaciteit van het spoor te vergroten met aandacht voor veiligheid en verduurzaming van het spoor.

2.1 We starten met het programma ‘Toekomstbestendig werken aan het spoor’

De beperkte financiële overheidsmiddelen vragen om maatregelen om het spoor(onderhoud) ook in de toekomst betaalbaar te houden. Tegelijkertijd leidt de toegenomen capaciteitsvraag van spoorvervoerders tot minder beschikbare tijd voor geplande (onderhouds)werkzaamheden, terwijl de behoefte aan werkzaamheden stijgt. De laatste jaren is er een toename in hinder voor reizigers en verladers. We zien dat het spanningsveld tussen een beschikbaar, betaalbaar en betrouwbaar spoor toeneemt.

Met andere organisaties in de spoorsector hebben we een visie opgesteld om tot integrale oplossingen te komen. Deze visie betekent een omslag naar een integrale en met alle partijen afgestemde meerjarenplanning voor werkzaamheden. Dit vergt een transitie naar een nieuwe, stapsgewijs te implementeren werkwijze die de optimale balans borgt in de ‘driehoek’:

- Zo min mogelijk hinder veroorzaken voor reizigers en verladers
- Noodzakelijke werkzaamheden voor betrouwbaar en functioneel spoor
- Efficiënt omgaan met beschikbare financiële middelen

Ons doel is om een nieuwe werkwijze te maken voor het prioriteren en uitvoeren van werkzaamheden aan het spoor, waarbij veiligheidsmaatregelen proportioneel worden ingezet en een prikkel bestaat om integraal te blijven optimaliseren. Hierbij worden ook de aanbevelingen van de Antea Group (zie openbaar rapport ‘Proportionaliteit Voorschrift Veilig Werken Trein/projectnummer 0415583.00) uitgewerkt.

De visie bevat drie strategische veranderingen:

1. Integraal plannen waarbij alle werkzaamheden meerjarig worden geprioriteerd en geselecteerd aan de hand van planregels, die met de sector zijn opgesteld.
2. Voor maatgevende werkzaamheden eerder de samenwerking met aannemers zoeken om meer innovatieve maatregelen toe te kunnen passen bij het oplossen van mogelijke knelpunten in de planning.
3. De vraag naar capaciteit eerder en op een hoger abstractieniveau met spoorvervoerders afstemmen. Daarbij kijken we integraal vanuit hinder, financiën en betrouwbare infrastructuur. Dit leidt tot een ontkoppeling van de capaciteitsverdeling voor het beheer van de infrastructuur, van de capaciteitsverdeling in het kader van treinverkeer.

De visie is in juni 2017 samen met de sector vastgesteld en gedeeld met de Tweede Kamer. In opdracht van IenW heeft ProRail in 2017 gewerkt aan een plan van aanpak voor het programma voor de implementatie en concretisering van de visie 'Toekomstbestendig en efficiënt werken aan het spoor'. Dit programma is in 2018 onder de concessie van ProRail opgenomen. Het plan van aanpak is een losse bijlage (zie bijlage 1 E voor programmaformat met geplande activiteiten en resultaten voor 2018).

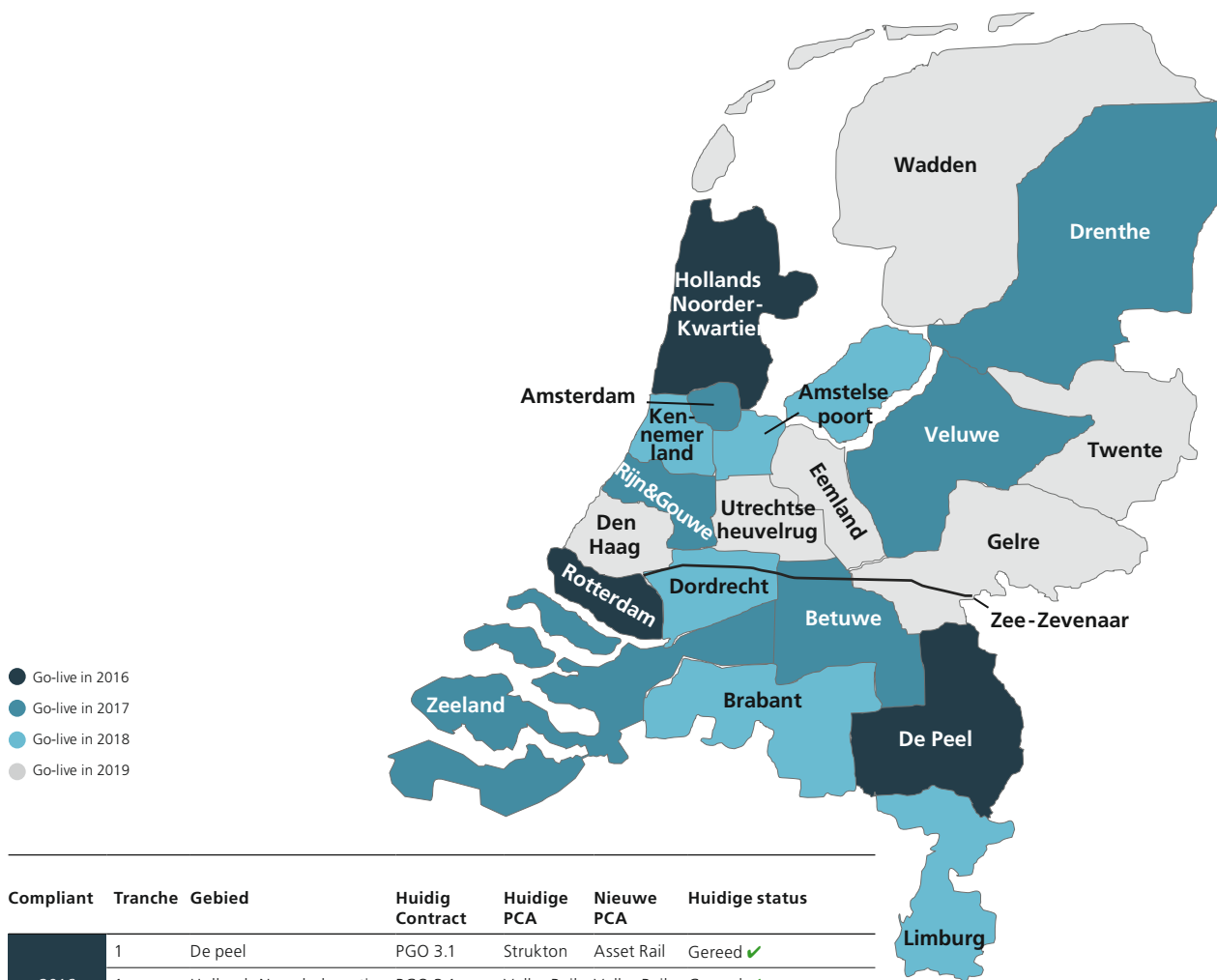
2.2 We vervolgen het programma Prestatie Gericht Onderhoud

We schreven in onze eerdere beheerplannen al over het programma Prestatie Gericht Onderhoud (PGO). Om de kwaliteit en beschikbaarheid van de infrastructuur te verbeteren, hebben we de afgelopen jaren onder meer de transitie naar PGO-contracten (prestatiegericht onderhoud) ingezet. We schrijven in de OPC-contracten (Output Proces Contracten) voor wat er aan onderhoud gedaan moet worden, waarna aannemers deze activiteiten uitvoeren. In PGO-contracten besluiten de aannemers zelf wat er aan het spoor moet gebeuren om aan de eisen van ProRail te voldoen en storingen te voorkomen. Optimalisaties, verbeteringen en innovaties van de aannemers leiden vervolgens tot prestatieverbetering.

Het doel van het programma is:

- Professioneel opdrachtgeverschap; we besteden prestatiegericht aan in lijn met vigerende wetgeving.
- Veiligheid en betere kwaliteit van het spoor door verder terugdringen van storingen (en daarmee verlagen van klanthinder)
- Optimale prijs-prestatieverhouding

De prestaties in de PGO-gebieden zijn beter dan in de OPC-gebieden. Dit is zichtbaar in de mate van treinhinder en de duur van storingen. Bovendien hebben de PGO-gebieden een veel gunstiger prijs-prestatieverhouding door de marktwerking die is ontstaan als gevolg van het aanbesteden en optimalisaties die worden gedaan. Goede prestaties worden beter beloond. De uitrol in heel Nederland loopt tot en met 2019 (zie de figuur voor de planning). In bijlage 1 is beschreven wat wij in 2018 opleveren.



Compliant	Tranche	Gebied	Huidig Contract	Huidige PCA	Nieuwe PCA	Huidige status
2016	1	De peel	PGO 3.1	Strukton	Asset Rail	Gereed ✓
	1	Hollands Noorderkwartier	PGO 3.1	VolkerRail	VolkerRail	Gereed ✓
	1	Rotterdam	PGO 3.1	Bam Rail	VolkerRail	Gereed ✓
2017	2	Rijn & Gouwe	PGO 3.1	Strukton	Bam Rail	Gereed ✓
	2	Drenthe	PGO 3.1	Strukton	Asset Rail	Gereed ✓
	2	Zeeland	PGO 3.1	VolkerRail	Strukton	Gereed ✓
	3	Betuwe	PGO 1.0/2.0	Bam Rail	-	Aanbesteding
	3	Amsterdam	PGO 3.1	Strukton	VolkerRail	Gereed ✓
	3	Veluwe	PGO 1.0/2.0	VolkerRail	Strukton	Mobilisatie 1 dec. gereed
	3	Utrechtse heuvelrug	PGO 3.1	VolkerRail	-	Aanbesteding
2018	4	Kennemerland	OPC+	VolkerRail	-	Aanbesteding
	4	Amstelsepoort	OPC+	Strukton	-	Aanbesteding
	5	Dordrecht	OPC+	Strukton	-	Voorbereiding
	5	Zee-Zevenaar	OPC+	VolkerRail	-	Voorbereiding
	6	Limburg	OPC+	Strukton	-	Voorbereiding
	6	Brabant	OPC+	Bam Rail	-	Voorbereiding
2019	7	Utrechtse heuvelrug	OPC+	VolkerRail	-	Voorbereiding
	8	Eemland	PGO 1.0/2.0	Asset Rail	-	Voorbereiding
	8	Den Haag	PGO 3.0	Bam Rail	-	Nog niet gestart
	8	Wadden	PGO 3.0	Strukton	-	Nog niet gestart
	9	Twente	PGO 3.0	VolkerRail	-	Nog niet gestart
	9	Gelre	PGO 3.0	Asset Rail	-	Nog niet gestart

2.3 We continueren de digitalisering van onze data in het programma SpoorData

Met het programma SpoorData zorgen we ervoor dat de assetketen beschikt over betrouwbare informatie over objecten, bijvoorbeeld waar wissels, bovenleiding en seinen zich bevinden, welke typen het zijn en wanneer deze objecten aan het einde van hun levensduur zijn. We zorgen dat onze assetdatabase op orde is. Het gaat om zowel configuratie- als ook de sturingsdata van de infrastructuur. Configuratiegegevens bestaan uit de (statische) objectgegevens over 'wat is het', 'wat kan het' en 'waar ligt het'. Onder sturingsdata (dynamisch) vallen de onderhoudsdata, storingsdata en conditiedata van een object.

In 2017 zijn voor de belangrijkste negen objectsoorten (waaronder sein, wissel en spoor) de informatie levering specificaties (ILS) samen met de onderhoudsaannemers ontwikkeld. Deze zijn geprioriteerd op basis van criteria als 'performance killers', 'cost drivers' en 'maakbaarheid'. In 2017 is begonnen conform deze ILS'en de data verder te verbeteren. In 2018 gaan we hiermee verder.

Het programma SpoorData maakt in 2018 de beschikbare data voor iedereen in de spoorbranche bruikbaar. Veel objectgegevens zijn nu al beschikbaar en in 2018 worden deze configuratiegegevens nog beter gestructureerd, zodat deze gegevens makkelijker met elkaar zijn uit te wisselen en voor de hele spoorbranche toegankelijk zijn.

Voor de storingsdata gaan we door met de uitrol van de nieuwe werkwijze waarbij de vier onderhoudsaannemers volledig op ons datasysteem werken. Voor het uitwisselen van onderhoudsdata implementeren we een nieuwe werkwijze, waarbij we – in navolging van de storingsdata – ervoor zorgen dat elk nieuw PGO-gebied dat in 2018 op de markt komt, overeenkomstig deze nieuwe werkwijze gaat werken.

De volgende stap is het op een gebruiksvriendelijke manier toegankelijk maken van de data. Via de website www.spoordata.nl stellen we deze data beschikbaar. In 2018 werken we aan verdere verbetering van deze website, zodat iedereen die in de spoorsector werkt toegang heeft tot de gebruiksklare en gecombineerde configuratie- en sturingsdata over de infrastructuur. Deze informatie is 24 uur per dag, zeven dagen per week, vanaf elke locatie toegankelijk.

2.4 We continueren de vervanging van het beveiligingssysteem door ERTMS

Het Nederlandse spoor heeft een goedwerkend beveiligingssysteem. De technologie van dit systeem is echter wel verouderd. Daarom is in 2014 besloten om EUR 2,33 miljard uit te trekken om tot 2030 zoveel mogelijk materieel en infrastructuur te voorzien van het European Rail Traffic Management System (ERTMS). Hiervoor organiseerde IenW het programma ERTMS samen met ProRail en spoorvervoerders. In voorgaande beheerplannen informeerden wij u ook over dit programma.

2018 wordt een spannend jaar voor ERTMS. In 2018 neemt het Kabinet de Programma-beslissing ERTMS. Het voornemen is dat ProRail als opdrachtnemer dit kabinetsbesluit gaat uitvoeren. ProRail en IenW onderzoeken op dit moment hoe deze overgang begin 2018 kan worden geformaliseerd. ProRail zoekt daarbij de samenwerking op met NS en andere spoorvervoerders met de realisatie van ERTMS.

ProRail gaat in 2018 verder met de verbetering van de prestaties op een aantal bestaande baanvakken met ERTMS, zoals door het inrichten van een helpdesk om gestrande treinen te ondersteunen. De taskforce richt zich enerzijds op het snel oplossen van acute concrete problemen en anderzijds op de implementatie van nieuwe operationele- en beheerprocessen om daarmee meer kennis en ervaring op te doen voor de landelijke uitrol van ERTMS. We werken samen met verschillende spoorvervoerders, zodat de sector als geheel de prestaties verbetert en samen leert. De verwachting is dat met name de verladers hier profijt van hebben, omdat de taskforce zich o.a. op de Betuweroute richt.

De ontwikkeling van ERTMS staat niet stil en ProRail draagt hier ook in 2018 actief aan bij. ProRail werkt bijvoorbeeld samen met de Britse spoorbeheerder Network Rail en vijf ERTMS-leveranciers aan de ontwikkeling van hybride Level 3. Bij hybride Level 3 kunnen bestaande fysieke blokken in de baan, virtueel worden opgedeeld in kleinere blokken. Hierdoor kan er meer capaciteit uit een baanvak worden gehaald. Omdat er minder fysieke baangebonden detectie in de baan nodig is, zijn er ook voordelen voor de betrouwbaarheid en het onderhoud van het spoorstelsel. Als er minder componenten in de baan zitten, dan gaat er ook minder kapot.

ProRail draagt daarnaast bij aan maatregelen voor de reductie van STS-passages in bestaande ERTMS-gebieden, met name rondom de Havenspoorlijn. Hier ligt een andere variant (Level 1) dan landelijk wordt uitgerold (Level 2). Deze beveiliging heeft een lagere prestatie bij lagere snelheden (net zoals bij ATB onder de 40km/u het geval is.) Samen met de goederenvervoerders werkt ProRail aan maatregelen om een balans te vinden tussen het verhogen van het veiligheidsniveau en werkbaar operationele processen voor de goederenvervoerders.



2.5 We blijven ons inspannen om de positie van het spoorgoederenvervoer te vergroten

Net zoals in voorgaande jaren dragen we ook in 2018 bij aan de verbetering van de concurrentiepositie van het spoorgoederenvervoer. Daarvoor werken we in vier thema's:

- *Leadtime versnellen*
Maatregelen om de leadtimes van treinomlopen (roundtrip) te verkorten. Aandacht ligt daarbij vooral op de processen in havengebieden. Met name de interface tussen logistieke processen in de haven en het achterlandvervoer heeft daarbij de aandacht. Daarbij werken we samen met vele stakeholders zoals spoorvervoerders, verladers, terminals, operators, havenbedrijven en eigenaren van spoor aansluitingen. In dat verband zal ProRail de logistieke maatregelen uit het project LEAN Waalhaven – waarbij plannings van ProRail en de terminal worden afgestemd – in 2018 voortzetten en mogelijk uitbreiden naar andere locaties.
- *Het spoor klaarmaken voor treinen van 740 meter*
Het streven is om in 2022 de Brabanthroute geschikt te hebben voor treinen van 740 meter. Dit houdt nauw verband met het Europese doel om in 2030 op alle Rail Freight Corridors (de verbinding tussen Nederland en het Europees achterland), te weten Rhine Alpine, North Sea Baltic en North Sea Mediterranean) inclusief omleidingsroutes treinen van deze lengte te laten rijden.
- *Betrouwbaarheid en transparantie vergroten*
Uitvoering conform planning is ook voor het goederenvervoer van groot belang. Een belangrijke randvoorwaarde voor ongehinderd goederenvervoer is betrouwbare infrastructuur. Wanneer er sprake is van geplande of ongeplande verstoringen is het van belang dat er voldoende goede omleidingsroutes aangeboden worden binnen de normenkaders op het gebied van geluid, trillingen en gevaarlijke stoffen. De communicatie vooraf met spoorvervoerders en verladers over werkzaamheden en alternatieven, speelt daarbij een belangrijke rol.
- *Efficiënte overlegstructuur met marktpartijen*
Op veel dossiers, die dikwijls ook onderling aan elkaar gerelateerd zijn, vindt overleg met partijen in de sector plaats. Het is in ieders belang dat er een efficiënte overlegstructuur bestaat waar onderlinge afstemming op strategisch, tactisch en operationeel niveau kan plaatsvinden. In samenwerking met partners uit de sector richten we dit overleg in.

De vier thema's zijn ook onderdeel van het samenwerkingsprogramma met Havenbedrijf Rotterdam en Havenbedrijf Amsterdam en zijn ingebed in onze dagelijkse werkzaamheden. We evalueren samen met partners de activiteiten/maatregelen die nog niet voldoende bijdragen aan de verbetering van de concurrentiepositie.

In relatie tot bovenstaande thema's heeft de operationele data-uitwisseling bijzondere aandacht. Het gaat daarbij om het delen van informatie met voorafgaande en/of opvolgende schakels in de logistieke keten zodat geanticipeerd kan worden op actuele omstandigheden. Vroegtijdige informatieverstrekking tussen betrokkenen, zoals statusmeldingen en verwachte begin- en eindtijden van processen dragen bij aan een efficiënte inzet van resources in de keten. Een van de diensten die ProRail kent is het Train Information System (TIS) dat door RailNet Europe wordt aangeboden. Hier is per trein de actuele dienstregeling, actuele vertering (uitvoeringsgegevens) en Estimated Time of Arrival (ETA) op te vragen. De beschikbaarheidsstelling van deze informatie over verschillende schakels in de keten, vormt in Europees verband een belangrijk thema.

In 2017 is ProRail op proefbasis gestart met het uitwisselen van uitvoeringsinformatie met het Havenbedrijf Rotterdam zodat een betere inschatting van de ETA kan worden gemaakt voor vervoerders en terminals. Ook in 2018 werkt ProRail mee aan verschillende proeven om ETA-informatie te verbeteren. Daarnaast stimuleert ProRail het vrijgeven van ETA-informatie door vervoerders om daarmee terminals en verladers proactiever te kunnen laten opereren.

We zorgen voor tijdelijke omleidingsroutes voor spoorgoederenvervoer

In 2018 continueren we het programma Derde Spoor Duitsland. Met de stuurgroep Derde Spoor zijn afspraken gemaakt over de maatregelen die tijdens werkzaamheden worden genomen. Tijdens deze perioden zorgen we dat het spoorgoederenvervoer ongehinderd via omleidingsroutes kan doorrijden. Samen met spoorvervoerders, verladers, terminals en havenbedrijven zorgen we ervoor dat:

- planningen maximaal op elkaar zijn afgestemd;
- de werkzaamheden en omleidingen zo goed mogelijk verlopen;
- het beschikbare spoor zo efficiënt mogelijk wordt gebruikt.

We hebben teams die het treinverkeer op de belangrijke goederenassen van en naar Duitsland monitoren en waar nodig bijsturen. We hebben inframaatregelen uitgewerkt om de grensovergangen Venlo-Kaldenkirchen en Landgraaf-Herzogenrath voor het goederenvervoer zo goed mogelijk te benutten. De rol van de grensdisponent (beheerder/verkeersleider) in Duisburg wordt verder versterkt, zodat het treinverkeer minimale tot geen hinder heeft bij de grensovergang.

2.6 We starten met het formuleren van beleid op reductie van netwerkcomplexiteit

Op verzoek van lenW heeft ProRail in 2017 in kaart gebracht wat de voor- en nadelen zijn van reduceren van netwerkcomplexiteit. ProRail heeft hiervoor vertegenwoordigers van ProRail, vervoerders en consumentenorganisaties over hun ervaringen geïnterviewd. Vermindering van netwerkcomplexiteit is tot nu toe slechts op beperkte schaal ingevoerd en nieuwe opgeleverde emplacementen (met name Utrecht Centraal) zijn nog te kort in bedrijf om effecten te kunnen evalueren. Meer tijd en ervaring is nodig om conclusies te kunnen trekken.

Uit de evaluatie zijn de volgende aanbevelingen gekomen:

- Stel een uniform gedeeld uitgangspunt op voor reductie van netwerkcomplexiteit. Neem hierin mee het element van functionele toekomstvastheid en zet de verwachte toename in treinintensiteit voorop.
- Neem de kosten op een integrale manier mee bij het opstellen van dit uitgangspunt. Kijk niet alleen naar de kosten van aanleg, maar ook naar de kosten van het bijbehorende onderhoud op de lange termijn. Zorg dat de verschillende budgetten hierbij met elkaar vergelijkbaar zijn.
- Voer over een half jaar tot een jaar een nadere evaluatie uit.

Een overweging is om naast de infrastructurele kant van het netwerk ook de dienstregeling te betrekken. ProRail bekijkt 2018 in overleg met lenW hoe ProRail invulling kan geven aan de aanbevelingen uit de evaluatie.

2.7 We starten met Toekomstbeeld OV 2040

Rijk, provincies, regio's, metropoolregio's, vervoerders en ProRail hebben samen een visie ontwikkeld, het Toekomstbeeld OV 2040, op de rol van openbaar vervoer in het mobiliteits-systeem van Nederland in 2040. In december 2016 hebben we vertrekpunten vastgesteld, die de noodzaak en ambitie van een schaalsprong in het OV-systeem. De Nationale Markt en Capaciteitsanalyse (NMCA) laat zien dat op meerdere locaties vervoerknelpunten ontstaan. Zodra er voldoende capaciteit beschikbaar is start ProRail in opdracht van lenW in 2018 met een netwerkuitwerking voor de toekomst. ProRail zal deze nationale studie waar mogelijk samenvoegen met andere (lopende) netwerkstudies.

2.8 We integreren de winteraanpak in ons werk

Conform afspraken in de beheer- en vervoerconcessie is het gehele winterweerprogramma dit voorjaar geëvalueerd. In dit programma werken ProRail en NS aan kortetermijnmaatregelen om bij winterse omstandigheden tot betere prestaties op het spoor te komen. Uitkomst van deze door Twynstra Gudde uitgevoerde evaluatie is dat alle maatregelen uit het programma zijn gerealiseerd en de doelen om zowel de operatie als de organisaties van ProRail en NS bestendiger te maken voor winters weer zijn bereikt.

We hebben met lenW afgesproken dat de winteraanpak vanaf nu deel uitmaakt van de reguliere jaarcyclus van de concessiesturing en niet meer als separaat programma terugkomt. ProRail onderschrijft en verwerkt de aanbevelingen uit de evaluatie en zal eenmalig in dit beheerplan dieper ingaan op de drie belangrijkste aanbevelingen, te weten:

- Houd aandacht voor scherpste, rolvastheid en alertheid,
- Eerlijke en duidelijk communicatie naar reizigers, transparant te zijn over de onzekerheden en in de communicatie en het motto Tell it like it is" centraal te stellen,
- Borgen van de verbeterkaders met regionale spoorvervoerders.

Zie bijlage 7 (Beheersing seizoensinvloeden) voor toelichting.



3 ProRail Verduurzaamt – Duurzamere mobiliteit

3.1 Meer duurzaamheid op het spoor

Het is belangrijk dat het spoor één van de meest duurzame vormen van vervoer blijft.

In 2017 hebben we daarom duurzaamheid expliciet in onze missie opgenomen.

En we hebben uitdagende doelen met als tijdshorizon 2020 en 2030 (Meerjarenplan Duurzaamheid) geformuleerd. Om deze doelen te halen, werken we zoveel mogelijk samen met andere partijen in de sector, zoals spoorvervoerders, overheden, leveranciers, aannemers en ingenieursbureaus. We bieden ruimte om met vernieuwende oplossingen te komen. Voor 2018 (en verder) hebben we de volgende aandachtspunten geformuleerd:

- het verduurzamen van de mobiliteitsketen;
- het terugdringen van ons energieverbruik;
- het verlagen van de CO₂-uitstoot en circulair materiaalgebruik;
- duurzaam werken in projecten en beheer en onderhoud;
- betrokkenheid bij de Nationale Klimaatadaptatiestrategie (NAS 2016).

Hieronder gaan we kort in op deze aandachtspunten.

3.2 We zetten in op het verduurzamen van de mobiliteitsketen

ProRail is zich ervan bewust dat het spoor een belangrijke schakel is in het verduurzamen van de mobiliteitsketen. In het bijzonder geldt dit voor steden en de stedelijke omgeving. In samenwerking met gemeenten en andere belanghebbenden streeft ProRail naar een integrale opzet van bereikbaarheidsprogramma's. Met innovatieve oplossingen willen de infrastructuurbeheerders laten zien hoe infrastructuur kan bijdragen aan duurzamere en beter bereikbare steden en regio's. Het gaat hierbij om het totaalpakket, dus wegen, spoorwegen, vaarwegen. In 2018 werkt ProRail hieraan door onder andere een actieve deelname aan het nationale platform OV-Toekomstbeeld, MIRT-bereikbaarheidsstudies en het internationale netwerken.

3.3 We gaan efficiënt om met onze energie

In 2030 willen we onze energie-efficiëntie ten opzichte van 2015 met 30% verbeteren. Voor 2018 betekent dit een verbetering van 3% ten opzichte van 2017. Hoe we deze energie besparen, staat in ons Energie Efficiëntie Plan (EEP) 2017-2020. In 2017 hebben we ons uitvoeringsplan vastgesteld, in 2018 voeren we de eerste stappen uit. In de komende jaren:

- Installeren we ledverlichting op emplacementen en stations;
- Saneren we wissels waar dat kan inclusief de wisselverwarming (gevolgen voor bijsturing worden vooraf altijd meegewogen, uitgangspunt blijft een robuuste treindienst);

Naast het besparen op energie, wekken we zelf ook energie op. Voor 2030 hebben we de ambitie om zoveel mogelijk energie die we gebruiken zelf duurzaam op te wekken. In 2018 werken aan een verdere concretisering om dit uit te kunnen voeren.



3.4 We zorgen voor minder uitstoot van CO₂ door circulair gebruik van materialen

Door minder CO₂ uit te stoten dragen we bij aan de realisatie van de Nederlandse klimaatdoelstelling. Voor de lange termijn (2050) streven naar een CO₂-neutrale voetafdruk. Leidend voor ons materiaalbeleid is dat we alle vormen van verspilling voorkomen, maximaal gebruik maken van bio-based en bestaande materialen en grondstoffen en duurzame innovaties stimuleren. We werken hierbij nauw samen met RWS. In 2018 starten we drie pilots voor circulair inkopen (in het project westelijke ontsluiting Amersfoort, bij de facilitaire dienstverlening en de directielevering van aftellers voor vertrek op perrons). We onderzoeken of we een systeem kunnen aanschaffen voor de digitale registratie van het afval in onze projecten. Hierdoor krijgen we meer zicht op hoeveelheden, aard, herkomst en bestemming van ons afval. Gerichte inzet van reductiemaatregelen is dan mogelijk. Ook blijven we in de projecten sturen op de inzet van DuboCalc (een tool om snel en eenvoudig de duurzaamheid en milieukosten van ontwerpvarianten te berekenen) en handhaving van niveau 5 op de CO₂-Prestatieladder (een certificering waar bedrijven aan kunnen voldoen om CO₂ te reduceren).

3.5 We werken duurzaam in projecten en het beheer en onderhoud

Uitgangspunt is dat we duurzaamheid een logisch onderdeel laten zijn van onze bedrijfsvoering. De Aanpak Duurzaam Grond, Weg en Waterbouw (GWW) staat hierbij centraal. Met deze aanpak maken we afspraken om overal binnen de spoorsector één systematische werkwijze toe te passen en een uniform instrumentarium te hanteren voor verduurzaming van producten en bedrijfsprocessen. Bij de inkoop van diensten en producten stimuleren en belonen we opdrachtnemers die een bijdrage leveren om onze duurzaamheidsambities te bereiken.

Wij willen binnen de randvoorwaarden van de beschikbare middelen extra bijdragen aan de verduurzamingsopgave voor de hele sector. Begin 2018 herijken we in het kader van onze missie en strategie de ambities zoals geformuleerd in het Meerjarenplan Duurzaamheid 2016-2030.

Duurzaamheidsmaatregelen zijn over het algemeen kostenneutraal (bijvoorbeeld hergebruik), doordat ze zich terugverdienen door lagere operationele kosten (bijvoorbeeld gebruik van led-verlichting). In sommige gevallen zijn duurzaamheidsmaatregelen kostenverhogend, maar creëren ze wel een maatschappelijke waarde (bijvoorbeeld biodiversiteit). We maken een integrale afweging op basis van business cases en waar nodig en logisch in afstemming met het ministerie van IenW.

Als we nieuwe projecten starten, zoals de bouw van een station of een aanpassing van de spoorbaan, houden we vanaf de start rekening met duurzaamheid. Dit deden we in de afgelopen jaren al en in 2018 intensiveren we dit met het doel in 2020 duurzaamheid in alle projecten geïntegreerd te hebben.

Ook het beheer en onderhoud verduurzamen we. In 2018 richten we ons in het onderhoud op de volgende onderwerpen: recycleren van ballast, hergebruik van bovenbouwmaterialen en het verduurzamen van het bermbeheer. Onze insteek hierbij is om duurzamer te worden zonder dat dit een kostenopdrijvend effect heeft. Verder onderzoeken we wat het betekent als we duurzaamheid centraal zouden stellen bij het beheer en onderhoud van de assets en welk effect dat zou hebben voor de benodigde middelen.

Naast de economische consequenties willen we meer zicht krijgen op de maatschappelijke impact van onze investeringen. Bij dit onderzoek werken we nauw samen met collega-netwerkbearers (RWS, energie, telecom) en verkennen we de best practices in de markt. De resultaten van dit onderzoek worden besproken met IenW om de koers voor de toekomst te bepalen, inclusief hoe we de maatschappelijke impact kunnen meewegen in besluitvorming.

3.6 We onderzoeken hoe we de gevolgen van klimaatverandering voor het spoor kunnen beperken

Klimaatverandering heeft negatieve gevolgen voor het spoor. Voorbeelden hiervan zijn wateroverlast door hevige regenval, bermbranden bij extreme droogte, bomen op het spoor door zware stormen en systeemuitval door hitte. We onderzoeken hoe we de gevolgen kunnen verminderen. Een eerste onderzoek liet zien dat er steeds meer wateroverlast komt; dit nemen we mee in het programma Vitaal en Kwetsbaar (als onderdeel van het Nationale Delta-programma) en in het actieplan van de Nationale Klimaatadaptatiestrategie. Met de ketenpartners, zoals Rijkswaterstaat en waterbeheerders, voeren we in 2018 een actieplan uit dat zich onder meer richt op het water robuust maken van het spoorstelsel.

4 Beschikbare middelen en begroting 2018

In dit beheerplan leest u welke activiteiten wij voor 2018 plannen. ProRail heeft haar plannen opgesteld zodat deze passen bij de beschikbare middelen op de begroting 2018 van IenW en de gebruiksvergoeding die wij van de vervoerders ontvangen.

4.1 Beschikbare middelen en budget voor beheer, onderhoud en vervanging van het spoor

De volgende tabel geeft een weergave van de budget exploitatie van 2017 en 2018. We hebben de verwachte omzet en kosten onder elkaar gezet. Voor meer inzicht in de aansluiting op de begroting van IenW verwijzen wij naar bijlage 5.

Budget Exploitatie exclusief BTW (x mln euro)	2017	2018	Budget Investerings exclusief BTW (x mln euro)	2017	2018
Exploitatiedbijdrage Rijksoverheid	808	634	Bovenbouwvernieuwingsprojecten	140	170
Voorschot op latere jaren (kasschuif)	-	128	Overige vervangingsprojecten	214	349
Gebruiksvergoeding	330	341	Vervangingsinvesteringen	354	519
Beheer en onderhoud	1.138	1.103			
Opbrengst uren eigen productie	78	119	Uitbreidingsprojecten (Aanleg)	464	486
Overige bedrijfsopbrengsten	40	40	Ministerie van IenW	464	486
Diverse bedrijfsopbrengsten	118	159	Omgevingsprojecten	240	200
BEDRIJFSOPBRENGSTEN	1.256	1.262	Provincies en gemeenten	240	200
			BRUTO INVESTERINGEN	1.058	1.205
Grootschalig onderhoud	120	137			
Kleinschalig onderhoud	310	249			
Onderhoud transfer	78	82			
Beheer en calamiteiten	183	182			
Verkenning en innovatie	15	15			
Uitbesteed werk	706	665			
Lonen en overige bedrijfslasten	408	459			
Afschrijvingskosten	129	129			
Financiële baten en lasten	14	9			
BEDRIJFSLASTEN	1.256	1.262			
BEDRIJFSRESULTAAT	0	0			

De in eerdere hoofdstukken besproken operationele activiteiten zijn passend bij door de toegekende beschikbare publieke middelen. ProRail heeft de effecten van maatregelen BOV, slijpen en toekomstbestendig werken aan het spoor verwerkt in de meerjarenreeksen van de subsidieaanvraag 2018.

4.2 Ontwikkeling in gebruiksvergoeding van spoorvervoerders

Twee lopende trajecten gaan door in 2018:

- a. Het aanpassen van de methodiek voor vaststelling van de Vergoeding Minimum Toegangspakket (VMT). Hiervoor zijn wij verantwoordelijk en de Autoriteit Consument & Markt (ACM) keurt de methodiek goed.
- b. Een Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) voor de toepassing van extra heffingen en prijsprikkels waarvoor IenW verantwoordelijk is.

Ad a – Vergoeding Minimum Toegangspakket (VMT): methode van toerekening

De nieuwe methode voor toerekening van de kosten voor het minimumtoegangspakket is in januari 2017 ter goedkeuring aangeboden aan de ACM. Aanleiding hiervoor is wijziging in EU-wetgeving. Het goedkeuringsproces door ACM loopt nog bij het schrijven van dit beheerplan. We kunnen de methodiek pas gebruiken nadat deze door de ACM is goedgekeurd. Dit betekent dat we op zijn vroegst voor 2020 tarieven kunnen vaststellen op basis van de nieuwe methodiek. Tot die tijd stellen we de tarieven vast op basis van de gebruiksvergoedings-systematiek die nu geldt.

Ad b – AMvB extra heffingen en prijsprikkels

Met deze extra heffingen kan worden gedifferentieerd naar een marktsegment. De hoogte van de extra heffing wordt bepaald op basis van de opdracht van de minister. En het marktonderzoek waarmee ProRail vaststelt of de markt(segmenten) de extra heffing kan dragen, vraagt goedkeuring vooraf door de ACM. Het moment van inwerkingtreding van de AMvB is nog niet bekend.

5 Prestaties verder verbeteren

Reizigers en verladers voorspelbaar, betrouwbaar en met zo min mogelijk hinder van A naar B laten reizen, dat is waar we voor staan.

5.1 We werken toe naar ambitieniveau en streefwaarden 2019

Als eerste concreet resultaat van PHS voor reizigers starten we met frequentieverhoging op de A2-corridor, die per dienstregeling 2018 ingaat. Het is een belangrijke mijlpaal, omdat we dat mogelijk maken door meer capaciteit te bieden door meer benutting van bestaande infra-capaciteit en door gebruik van nieuwe en verbeterde infra (bijv. DSSU). Het is tevens een spannende stap voor reizigers en betrokken vervoerders.

We hebben ons goed voorbereid; onder meer door simulaties en testdagen die we in de periode september-december 2017 hebben gehouden. Daardoor hebben we zicht gekregen op de impact van hoogfrequent rijden op onze prestaties en waar nodig vertaald naar verbetermaatregelen. Toch zijn kinderziekten niet helemaal te voorkomen, maar we doen er alles aan om ze tot een minimum te beperken. Het kan betekenen dat een aantal prestaties tijdelijk minder zijn dan wat reizigers en verladers van de sector mogen verwachten. In hoofdstuk 5.4 gaan we in op de prestatieafspraken die we met IenW maken over deze frequentieverhoging.

Veel prestatie-indicatoren scoren in 2017 vrijwel al op het gevraagde niveau voor 2019.

Het consolideren van de prestaties, ook met hoogfrequent rijden, blijft een uitdaging waarbij we specifieke aandacht moeten houden voor het reduceren van impactvolle storingen en de prestaties op de HSL.



5.2 Prestatie-indicatoren 2018

Elk jaar werken we aan een verbetering in de richting van de streefwaarden voor 2019. Voor komend jaar heeft ProRail ook progressiewaarden vastgesteld. Deze cijfers stellen de geschatte tussenstap richting de streefwaarden in 2019 voor, rekening houdend met de dienstregeling, vernieuwing en onderhoud van infrastructuur, de reizigersgroei en de ontwikkelingen in materieel en productaanbod bij vervoerders.

De afspraken, uit de beheerconcessie 2015 – 2025 voor de prestatie-indicatoren staan in de volgende tabel.

Prestatie-indicator	Bodem- waarde	Progressie- waarde 2017	Progressie- waarde 2018	Streef- waarde 2019
Klantoordeel reizigersvervoerders	6	6,8	6,9	7,0
Klantoordeel goederenvervoerders	6	6	6,5	7
Reizigerspunctualiteit HRN 5 min (gezamenlijk met NS) ²	88,9%	90,3%	90,4%	91,1%
Reizigerspunctualiteit HRN 15 min (gezamenlijk met NS) ²	96,7%	97,0%	97,0%	97,3%
Reizigerspunctualiteit HSL 5 min (gezamenlijk met NS) ²	82,1%	82,3%	PM	84,1%
Punctualiteit reizigersverkeer totaal 3 min	86,8%	88,4%	88,9%	89,9%
Punctualiteit regionale series 3 min	92,3%	92,9%	93,2%	93,4%
Transitotijd goederenvervoer	7,5%	n.v.t.	7,0%	6,3%
Geleverde treinpaden	97,5%	97,8%	98,0%	98,2%
Impactvolle storingen op de infra	610	587	600	546



² In bovenstaande tabel zijn de wijzigingen van de bodem- en streefwaarden van de prestatie-indicatoren ten gevolge van de meetsysteemwijziging VKL-VOS, verwerkt. Deze wijzigingen zijn in opdracht van IenW geaudit door KPMG.

De afspraken sluiten aan bij onze ambitie om beter te presteren nu en op de lange termijn. Flexibiliteit van ProRail en haar ketenpartners is een belangrijke voorwaarde, er verandert namelijk veel in onze omgeving en aan het spoorstelsel. Voorbeelden zijn:

- De introductie van nieuw treinmaterieel (sprinter nieuwe generatie),
- De introductie van nieuw productaanbod door NS (in 2018 worden nog twee treinverbindingen geïmplementeerd op de HSL: intercity Brussel via de HSL en de Eurostar op de verbinding Amsterdam – Rotterdam – Londen),
- Grote bouwwerkzaamheden (o.a. Amsterdam, Derde spoor naar Duitsland),
- Frequentieverhoging op de A2-corridor.

Prestatie-indicator: Klantoordeel reizigersvervoerders

We zien een toenemend vertrouwen en waardering onder de reizigersvervoerders o.m. door samenwerking in programmaverband met de NS. Met de regionale vervoerders wordt nauw samengewerkt om nieuwe treindiensten op te starten die worden vormgegeven door opstartteams. We zetten deze werkzaamheden voort in 2018 en brengen verbeteringen aan waar nodig. De instroom en de technologische ontwikkelingen van het nieuwe materieel en de interface met de infrastructuur resulteren in een spanningsveld. Deze ontwikkelingen zijn mede bepalend voor het klantoordeel.

Prestatie-indicator: Klantoordeel goederenvervoerders

De afgelopen jaren was de klanttevredenheid van goederenvervoerders lager dan gewenst. Een aantal issues, zoals de omleidingen door werkzaamheden bij het Derde Spoor Duitsland, de integratie van Keyrail, en de hoogte van de gebruiksvergoeding lagen hieraan ten grondslag. Hoewel we hoger uitkwamen dan de met lenW afgesproken bodemwaarde, beseffen we dat het beter moet en kan. Samen met de goederenvervoerders, verladers en havens zijn we gestart met het vormgeven van het Masterplan Goederen om deze aandachtsgebieden op te pakken. Het plan bevat onderwerpen zoals model shift naar goederen, verbeterde samenwerking in de keten, innovaties infrastructuur aanpassingen en uitwerking van de uitspraak in het regeerakkoord om de gebruiksvergoeding in de pas te laten lopen met de buurlanden.

Tegelijkertijd sturen we op een aantal operationele issues die aangedragen zijn door de vervoerders. In 2018 en daarna voeren we de geformuleerde verbeteractiviteiten uit het Masterplan Goederen uit. De uitwerking van belangrijke dossiers zoals ERTMS, internationale samenwerking en de Gebruiksvergoeding zijn mede bepalend voor de ontwikkeling van het klantoordeel. Als dit succesvol uitpakt, verwachten we een groei van het klantoordeel richting een 7 in 2019.

Jaarlijks houdt ProRail een klanttevredenheidsonderzoek onder reizigersvervoerders, goederenvervoerders, havens en verladers. In 2018 onderzoeken we of we klantoordeel reizigersvervoerders en goederenvervoerders in de tweede helft van de concessieperiode op een nieuwe manier willen meten.

Prestatie-indicatoren: Reizigerspunctualiteit HRN 5 en 15 min

Om de progressiewaarde 2018 te halen en de sprong naar streefwaarde 2019 te halen nemen we aanvullende beheersmaatregelen:

1. De eerste is gerelateerd aan de jaarlijkse 'herfst-dip'. Historische analyses laten zien dat de 'herfst-dip' een grote negatieve invloed heeft op het jaarcijfer van deze prestatie-indicatoren. Wanneer ProRail en NS er in slagen de prestaties in de herfstperiode op hetzelfde niveau als de rest van het jaar te krijgen, dan ligt het behalen van de streefwaarde van 2019 binnen bereik. Een van de maatregelen vanaf 2017 is de uitbreiding van inzet van

geltreinen om de gladde sporen te bestrijden. We verlengen op vijftien trajecten de dienstregeling met een minuut om treinen langzamer te kunnen laten optrekken. En we zijn extra alert op het tijdig snoeien van bomen langs het spoor en inzetten van storingsploegen als er storm verwacht wordt. De effecten van deze maatregelen verwachten we terug te zien in onze resultaten. Zo kunnen we ook in deze maanden een betrouwbaar product aan de reizigers leveren. Met NS blijven we onderzoeken welke maatregelen nog meer nodig zijn voor het behalen van de streefwaarden.

2. Een tweede maatregel met significante impact is het verder aanscherpen van de bijstuurfilosofie (Be- en Bijsturing van de Toekomst). Bijvoorbeeld intercity's verkiezen boven sprinters en slimmer met TAD'en (Trein Afhandelings Documenten) omgaan door evaluatie en aanscherping na gebruik. We zien het doel van bijsturen daarbij als volgt: zo snel mogelijk terugkeren naar plan. Dit integrale plan is het best maakbare plan; dit is van tevoren tussen betrokken ketenpartners vastgesteld en gecommuniceerd. We denken bij bijsturen in praktische zin aan: het wisselen van volgorde, het opheffen van treinen buiten de corridor Amsterdam-Eindhoven, doorschuiven (treinen allemaal laten doorrijden, maar soms in elkaars pad) of aan het overslaan van een station. Ons uitgangspunt is dat het opheffen van treinen en zeker intercity's (en zeker in de spits) tot een minimum moet worden beperkt. Ook voor het aanscherpen van de bijstuurfilosofie zijn we continu in gesprek met NS om te onderzoeken hoe we de benodigde aanpassingen kunnen doen. Het slagen van bovengenoemde beheersmaatregelen zien wij als cruciaal voor het behalen van de streefwaarden in 2019.

5.3 Nieuwe prestatie-indicator voor goederenvervoer

Samen met goederenvervoerders, belangenorganisaties en IenW hebben we een nieuwe indicator ontwikkeld die de prestatie-indicator (PI) 'punctualiteit goederenvervoer' vervangt. De huidige prestatie-indicator goederenpunctualiteit <3 min wordt namelijk door goederenvervoerders niet als meest belangrijke sturingsinstrument gezien, omdat deze niet goed aansluit op de processen van het spoorgoederenvervoer. In praktijk bleek dat goederenvervoerders bijvoorbeeld capaciteit en doorstroming belangrijker vinden dan punctualiteit op minder dan 3 minuten. De nieuwe prestatie-indicator 'Transitotijd goederenvervoer' sluit beter aan op de sturing binnen de goederensector.

Met deze indicator meten we de gerealiseerde rijtijd t.o.v. geplande rijtijd (in het oorspronkelijke plan van de goederenvervoerders) binnen Nederland. Bij overschrijdingen van meer dan 30 minuten wordt vervolgens gekeken naar wie de veroorzakende partij is. De PI Transitotijd goederenvervoer gaat over het aandeel van ProRail in deze overschrijdingen.

Binnen de Europese spoorgoederenwereld is het zeer gebruikelijk om de kwaliteit van de internationale Line-Haul (de treinenomloop tussen het vertrekemplacement naar bestemmingen in het achterland en andersom) af te meten op vertragingen bij vertrek van meer dan een half uur. Dit is een veilige marge om zeker te weten dat een trein een overgang ergens in Europa kan halen binnen de berekende buffers van een gemiddeld treinmodel. Ander voordeel van deze PI is dat vervoerders bij het verleggen van hun oorspronkelijk ingeleide trein altijd rekenen met eenzelfde rijtijd als in het al verdeelde plan. Dit om op de internationale overgangen tijdig personeel of locomotieven in te kunnen zetten. Als dan fors wordt afgeweken van de oorspronkelijke rijtijd verstoort dit de treinloop fors op de internationale overgangspunten. Tot slot dwingt deze PI ook ProRail om treinen zoveel als mogelijk volgens plan af te wikkelen.



5.4 We maken prestatieafspraken over de frequentieverhoging op de A2-corridor

Met ingang van dienstregeling 2018 rijden er zes in plaats van vier intercity's per uur op het traject Amsterdam-Utrecht-Eindhoven (Programma Hoogfrequent Spoorvervoer, PHS). Ook gaan er zes in plaats van vier sprinters per uur rijden in de spits tussen Utrecht Centraal en Houten Castellum. Er is een intensief voorbereidingstraject gedaan door ProRail en NS. Desondanks bestaat een kans op een tijdelijke prestatiedip door de introductie van deze nieuwe frequenties. Verder vraagt de hogere frequentie, ook na de introductiedip, in geval van verstoringen meer van de bijsturingsorganisatie. Daarom hebben NS en ProRail vooraf scenario's en opties opgesteld om treinen ook in verstoorde gevallen zo goed mogelijk te laten rijden. Uitgangspunt is om het aanbod zoveel mogelijk overeind te houden en de treindienst op een planmatige wijze vooraf aan te passen als de situatie hier om vraagt. Met deze aanpak is in de afgelopen jaren in het programma winterweer veel ervaring opgedaan.

ProRail is met NS en ministerie overeengekomen dat de bodemwaarden voor de prestatie-indicatoren Reizigerspunctualiteit op 5 en 15 minuten worden gecorrigeerd indien prestaties in 2018 als gevolg van hoogfrequent rijden op desbetreffende corridors lager liggen dan in 2017.

5.5 We werken samen met NS aan het verbeteren van de prestaties op de HSL

In 2016 startten ProRail en NS samen met een verbeterplan om de performance van de Inter-city direct te verbeteren. Sinds 2017 valt dit programma onder de concessie. We focussen hierbij op het verminderen van uitval op de hogesnelheidslijn (HSL-corridor). Vanaf het voorjaar van 2017 richten we ons ook op de IC1100 (Den Haag – Eindhoven) en het verhogen van de treinpunctualiteit.

In het eerste kwartaal van 2017 bleven de resultaten van de prestatie-indicator 'Reizigerspunctualiteit HSL 5 minuten' achter – mede als gevolg van de introductie van de HSL-treindienst Den Haag – Eindhoven. Samen met NS brachten we in 2017 (als onderdeel van het Verbeterprogramma Performance IC-Direct) de verbetermaatregelen (gericht op uitval en punctualiteit) in uitvoering (bijlage 1 C). Het behalen van de prestatie-indicator in 2018 blijft echter ambitieus. In 2018 voorzien we een terugval van de prestaties als gevolg van de introductie van nieuwe treindiensten, zoals de Eurostar tussen Amsterdam en Londen en de Inter-city Amsterdam – Brussel. Als voorbereiding op een treindienst wordt materieel omgebouwd of onttrokken uit de rijdende treindienst, omdat op het HSL-traject getest wordt en het rijdend personeel wordt opgeleid. De introductie van de nieuwe treindienst geeft vervolgens een dip in de prestaties, omdat er sprake is van een gewenningsperiode. Daarnaast wordt de terugval veroorzaakt doordat bij de introductie van de IC Brussel sprake is van een toename in complexiteit door de combinatie van HSL en conventioneel spoor. Uiteraard sturen wij er samen met NS actief op om de verwachte terugval zo beperkt mogelijk te houden. Dit doen we door de lessons learned van eerdere productintroducties mee te nemen in de voorbereiding en uitvoering van de introductie van de Eurostar en IC Brussel. Denk hierbij aan: toetsen operationeel gebruik van materieel en logistiek plan (eventueel via gaming) evenals aandacht voor opleiding van operationele medewerkers.

Richting 2019 zien wij voor de prestatie-indicator 'Reizigerspunctualiteit HSL 5 minuten' nog een forse uitdaging om de streefwaarde van 84,1% te halen. Voor deze PI kan voor 2018 geen progressiewaarde worden afgegeven gezien de onzekerheden die de introductie van nieuwe productstappen met zich meebrengt en de datum van introductie van nieuwe productstappen nog niet bekend is. Het doel is om de risico's zoveel mogelijk te mitigeren om tot een goed product te komen voor de reiziger. We werken naar steeds beter zicht op de impact van de verbetermaatregelen. Onze doelstelling is om in het voorjaar 2018 de progressiewaarde voor 2018 te bepalen.

5.6 We werken samen met regionale spoorvervoerders aan prestaties op regionale series

Met de regionale spoorvervoerders zetten we de succesvolle samenwerking voort. In de operationele overleggen met regionale spoorvervoerders sturen we op de punctualiteit van regionale series. Hiernaast sturen we op het reduceren van (de impact van) verstoringen en een lage treinuitval (het opheffen van treinen).

We richten opstartteams op wanneer een nieuwe concessiehouder start op een lijn of gebied, waardoor we goed voorbereid zijn als de concessiehouder voor het eerst 'live' gaat. Hiermee werken we ook aan klanttevredenheid. In 2018 passen we dit toe op de lijn Zwolle-Enschede waar Syntus de nieuwe concessiehouder wordt.

In Maastricht heeft de regionale spoorvervoerder Arriva zitting genomen op de verkeersleidingpost. Daardoor kunnen we de be- en bijsturing van de treindienst samen uitvoeren, de communicatie verbeteren en de bijsturing bij vertragingen en verstoringen versnellen.

5.7 Verminderen van klanthinder als gevolg van impactvolle storingen aan de infra

Goed blijven presteren in een veranderende omgeving is een uitdaging. In 2017 stonden de afgesproken prestaties onder druk, er waren veel storingen op het spoor waar de spoorvervoerders en reizigers hinder van hadden. Hierdoor lijken we de ambitie die we ons gesteld hadden voor 2017 niet te halen. Net als in voorgaande jaren werd veel hinder op het spoor veroorzaakt door derden (bv. door spoorlopers, suïcidale personen, de energieleverancier (bijvoorbeeld de grote stroomstoring in Amsterdam) en spoorvervoerders (bij de introductie van nieuwe treinen).

We weten dat we op de goede weg zitten in de aanpak van verstoringen, want we hebben op een aantal grote storingsdossiers in 2017 successen geboekt, zoals op preventie en de oplossing voor de aanhoudende storingen in de Barendrechtunnel en de aanpak voor de Moerdijkbrug. De aanpak van verstoringen in de Schiphol tunnel is een goed voorbeeld van hoe, door snel met alle betrokken partijen effectief te reageren, er vrijwel geen impact is op het verloop van de geplande treindienst. Desondanks blijft de PI 'impactvolle storingen op de infra' een lastige PI om bestuurbaar te krijgen. De prestatie van de PI wordt namelijk door vier verschillende domeinen beïnvloed, namelijk de preventie van storingen, het versnellen van het herstel, een adequate bijsturing van de treindienst en een snelle opstart van de treindienst na verstoring. Daarom is het een PI waarbij de samenwerking in de hele sector zo belangrijk is.

Ook in 2018 nemen we maatregelen om de prestaties nu en in de toekomst te verbeteren. Voorbeelden van maatregelen zijn:

- Tot en met 2019 professionaliseren we het kleinschalig/dagelijks onderhoud en het storingsherstel. Hiervoor zijn we overgestapt op Prestatie Gericht Onderhoud.
- Er staan de komende jaren, zo ook in 2018, veel bovenbouwvernieuwingen gepland, waardoor de kans op storingen afneemt.
- We pakken storingen aan die worden veroorzaakt door anderen, zogenaamde derden. We plaatsen bijvoorbeeld camera's op 'hotspots' om gevaarlijk gedrag op en rond het spoor te voorkomen en werken aan het terugdringen van het aantal suïcides. Het ministerie heeft geld beschikbaar gesteld voor maatregelen, zoals cameratoezicht op afstand en het plaatsen van hekken en matten waardoor het lopen langs het spoor wordt bemoeilijkt. Tevens ontwikkelde ProRail samen met NS de cursus 'Contact maken met (mogelijk) suïcidale personen'. Daarmee trainen we mensen die werken in de spoorsector in het alert reageren op mensen die mogelijk suïcidaal gedrag vertonen. Met deze maatregelen zijn we in 2017 gestart en dit loopt door in 2018.
- We digitaliseren ons assetmanagement. We brengen met het programma Spoordata onze data nog beter op orde, zodat we altijd een actueel beeld hebben van de infrastructuur. Door goede monitoring en analyses verbeteren we samen met onze ketenpartners de prestaties op het spoor. Door gebruik te maken van voorspellende modellen hebben we beter inzicht in wanneer preventief onderhoud noodzakelijk is. We nemen steeds vaker besluiten op basis van digitale informatie over de status van onze infra ('data-driven').
- We werken aan de ontwikkeling van gedifferentieerde onderhoudsregimes waardoor de prestaties van onze zwaarder belaste (en daarmee vaak belangrijke) assets meer dan gemiddeld verbeteren. Zo stemmen we het onderhoud beter af op het gebruik ('fit for use'-onderhoud).

- Onze afdeling Incidentenbestrijding treft maatregelen om gestrande treinen sneller af te voeren (wegsleepdienst met locomotieven), incidentlocaties sneller te reinigen (eigen reinigingsmodules), storingen derden terug te dringen (frequent baanvakbezoek, actie nemen op basis van camerabeelden, acteren op basis van actuele big data en overlast op overwegen minimaliseren (overwegacties, stellen verkeersregelaars).

Voor 2018 hebben we ons tot doel gesteld de storingen met grote impact op de treindienst verder te reduceren door onder andere bovenstaande maatregelen. Dit is een uitdaging omdat deze PI veel verschillende disciplines raakt binnen de hele sector. Omdat we samen met onze ketenpartners nog steeds aan het leren zijn hoe we de besturing van deze PI zo adequaat mogelijk kunnen inregelen, stellen we de ambitie voor de PI ten opzichte van 2017 bij. De progressiewaarde voor 2018 hebben we daarom op 600 gesteld. Er is ons veel aan gelegen deze ambitie te halen. Ten behoeve van een goede score op deze PI voor 2018 is het van belang de samenwerking met vervoerders en aannemers verder te optimaliseren.



6 Belangrijke voorwaarden bij het behalen van onze doelen

Bij het werken aan onze doelstellingen zijn, net als in voorgaande jaren, veiligheid en innoveren belangrijke voorwaarden.

6.1 Een proactieve houding ten opzichte van veiligheid

Veiligheid blijft belangrijk binnen de sector en binnen ons bedrijf: een proactieve veiligheids-cultuur zonder het belang van beschikbaarheid van het spoor uit het oog te verliezen. Daarom hebben we in 2011 de veiligheidsladder geïntroduceerd, waarmee het veiligheidsbewustzijn en het bewust veilig handelen in de spoorsector wordt gemeten en verbeterd. Dat noemen we de veiligheidscultuur. Hoe hoger de trede (er zijn vijf treden), hoe beter de veiligheids-cultuur van een bedrijf is. ProRail stimuleert met behulp van de veiligheidsladder de veiligheidscultuur van de sporaannemers, maar ook van ProRail zelf.

Veiligheidsladder trede 4

Ons doel is om alle operationele afdelingen op trede 4 van de veiligheidsladder te krijgen. Bij de voorgaande meting stonden de meeste afdelingen op trede 3. Trede 4 staat voor een proactieve veiligheidscultuur. Onze bedrijfseenheden voeren daarvoor hun eigen verbeterplannen uit, die voor een deel gebaseerd zijn op de externe audit uit 2016 en op self-assessments. In 2018 laten we een nieuwe externe audit uitvoeren door een gecertificeerd bureau, die toetst of we niveau 4 hebben gehaald. De uitkomsten van deze audit bieden handreikingen voor verdere verbetering, want de veiligheidscultuur is nooit helemaal 'af'.

Veiligheidsverbeteringen

Een aantal belangrijke veiligheidsverbeteringen doen we via programma's en andere initiatieven:

– *STS-programma*

Via het STS-programma (Stop Tonend Sein) werken we aan verdere reductie van roodsein-passages in samenwerking met NS. De performance van het systeem waarbij de machinist mondeling wordt gewaarschuwd bij een rood sein (ORBIT) wordt op veiligheid, beschikbaarheid en betrouwbaarheid gemonitord door een gezamenlijk team van NS en ProRail. Voor urgente systeemaanpassingen o.b.v. monitoringsbevindingen, staat een ontwikkelteam stand-by. (zie ook bijlage 1 D).

– *Programma voor suïcidepreventie, -afhandeling en nazorg*

We nemen maatregelen om suïcides tegen te gaan en de gevolgen van suïcide op het treinverkeer zo snel mogelijk af te handelen om de hinder voor het treinverkeer zoveel mogelijk te beperken. In dit programma werken we samen met spoorvervoerders en organisaties van buiten het spoor. We wijzen in de communicatie steeds op hulpverlening en we proberen de associatie tussen suïcide en spoor te verbreken om mensen niet op ideeën te brengen.

– *Programma Niet Actief Beveiligde Overwegen (NABO)*

We willen overwegen zonder spoorbomen weghalen of beveiligen, ons credo is 'de beste overweg is geen overweg'. Een belangrijke bijdrage aan deze doelstelling komt uit het programma NABO waarvoor IenW in totaal €38,6 mln. (inclusief BTW) heeft uitgetrokken. Binnen dit programma worden alle openbare en openbaar toegankelijke niet-actief beveiligde overwegen op het reizigersnet de komende jaren opgeheven of beveiligd. Ook wordt binnen dit programma onderzocht of innovatieve detectiemethoden kunnen leiden tot goedkopere AHOB's.

- *Nieuw Voorschrift Veilig Werken*
In 2018 implementeren we een nieuw ‘Voorschrift Veilig Werken’ waarmee het veiligheidsbewustzijn en ‘zelf nadenken’ centraal wordt gesteld door diverse ingewikkelde regels te verwijderen. We verwachten dat de operationele alertheid hiermee wordt verhoogd.
- *Verhoogd toezicht op bouwplaatsen*
ProRail gaat in 2018 in railAlert-verband het toezicht op veiligheid in de sector verhogen. Acht inspecteurs zien er dan fulltime op toe dat dat er langs het spoor en op bouwplaatsen veilig wordt gewerkt.

6.2 Innovaties binnen de werkterreinen

lenW en ProRail hebben in 2017 drie doelen geformuleerd die de komende drie jaar als focus dienen voor innovaties in de spoorsector:

- Het vergroten van de capaciteit op het spoor (zonder negatieve gevolgen op externe effecten als veiligheid, geluid- en trillingshinder)
- Het optimaliseren van de driehoek:
 - Verlagen BOV-kosten
 - Minder hinder tijdens werkzaamheden aan het spoor
 - Toekomstbestendig spoor
- Het behalen van de duurzaamheidsdoelen zoals geformuleerd in het duurzaamheidsconvenant dat de spoorsector tekende in november 2015.

In 2018 werken we een innovatie “railmap” uit met concrete initiatieven, planning en rolinvulling. We onderzoeken of een co-creatie lab tussen lenW, ProRail en (spoor)vervoerders een waardevol instrument kan zijn om innovaties verder te ontwikkelen, te testen en marktrijp te maken. De inzet hierbij zal in ieder geval een open en transparante vorm van samenwerking zijn tussen onderdelen van lenW, ProRail en vervoerders t.a.v. innovatie.

We innoveren binnen alle werkterreinen en doen dat op drie manieren:

- *Incrementele innovaties – we verbeteren wat we al hebben*
We concentreren ons op:
 - Het testen van verbeteringen gericht op de programma’s Beter en Meer en Hoog-frequent Spoorvervoer;
 - Het verminderen van de klanthinder;
 - Het verhogen van de spoorwegveiligheid.

Voorbeelden van deze innovaties zijn Routelint voor machinisten, Aftellers en Smartwatches voor conducteurs, toepassen van simulaties en gaming voor treindienstleiders en verkeersleiders, het gebruik van slimme sensoren in het spoor voor onderhoudstechnici.

- *Disruptieve innovaties – we vernieuwen vanuit wat we al hebben*
Samen met onze stakeholders bespreken we de vernieuwingen en onderzoeken we of deze vernieuwingen bij ons passen. Voorbeelden zijn ERTMS Hybrid Level 3, zelfrijdende treinen, het doorrijden van de metro naar Schiphol over bestaand spoor.
- *Radicale innovaties – we vernieuwen autonoom, vaak vanuit andere domeinen*
We verkennen compleet andere technieken. Zo kunnen we beter reageren op ontwikkelingen in de maatschappij. Hierbij kijken we naar vernieuwingen in geleiding (Hyperloop), aandrijving (waterstoffrein, accutrein, energieopslag walzijde) en logistieke modellen (swarming).

Voorbeelden van disruptieve innovaties:

Testen met zelfrijdende treinen

Wij geloven dat een trein met een automatische piloot (met of zonder mens erbij) technisch mogelijk is. Dit willen we graag testen met spoorvervoerders. Hierbij kijken we ook naar vragen van niet-technische aard. Bijvoorbeeld of reizigers, personeel en de omgeving een zelfrijdende trein wensen. We hebben al eerder aangekondigd dat we in 2018 samen met vervoerder DB Cargo een proef doen met een zelfrijdende trein op de Betuweroute als deze gesloten is voor treinverkeer. We zijn ook met de Provincie Groningen een proef met een zelfrijdende trein aan het voorbereiden.

We krijgen meer grip door digitalisering

De enorm snelle ontwikkeling van digitale technologie biedt grote kansen voor het spoor. Er zijn steeds meer goedkope, draadloze sensoren die weinig energie verbruiken. Hierdoor kunnen we meer informatie over de conditie van technische systemen verzamelen en kunnen we het spoor en stations continu in de gaten houden. Samen met aannemers, partners als KPN, startups en andere partners doen we proeven met slimme sensoren. Daarbij houden we ook veiligheid in de gaten wat betreft de toegankelijkheid van onze systemen in het kader van cybersecurity.

Big Data

Al deze sensoren leveren ons veel data op. Deze data kunnen we – in combinatie met de grote hoeveelheden data uit onze bestaande systemen – op een slimme manier gebruiken, waardoor we bijvoorbeeld samen met aannemers storingen voorkomen en eerder inzicht krijgen wanneer een object moet worden vervangen. Samen met data-scientists van universiteiten, TNO, startups en andere organisaties werken we hieraan in het ProRail DataLab, dat begin 2017 is opgericht.

Track & Trace

Met de techniek van vandaag is het mogelijk om elke container, elke wagon en elke trein continu te volgen. Samen met spoorvervoerders doen we proeven met verschillende technieken zoals Global Positioning System (GPS), Radio-Frequency Identification (RFID) tags, smartcamera's en slimme sensoren in de baan. Hiermee willen we het tracken & traceren van treinen door het land en tijdens het rangeren op een emplacement mogelijk maken. In twee pilots beproeven we of we kunnen komen tot volledige automatische registratie van het vervoer van gevaarlijke stoffen op emplacementen. Naar verwachting zijn eind 2017 de resultaten uit de pilots beschikbaar en kan ProRail samen met spoorvervoerders bepalen of het werkt en wat nodig is om robuust landelijk te kunnen uitrollen. Op basis daarvan kan het tijdpad van landelijke uitrol worden bepaald. Doel is dat met deze automatiseringsslag hulpdiensten betrouwbare informatie krijgen waar wagens met gevaarlijke stoffen staan. Daarnaast krijgen wageneigenaren inzicht in de posities van hun eigen wagens.

7 Een sterker ProRail bereiken we ook door...

7.1 ...goed samen te blijven werken met stakeholders in de sector

In 2018 willen we de klantrelatie met reizigersvervoerders, goederenvervoerders, havens en verladers, consumentenorganisaties, operators en terminals verder verbeteren. Dat geldt ook voor de relaties met andere stakeholders, zoals met IenW, aannemers, ingenieursbureaus en andere overheden. We streven naar een open en actieve relatie. Het programma 'Toekomstbestendig en efficiënt werken aan het spoor' (TWAS) is hiervan een mooi voorbeeld. We trekken daarin samen op met IenW, spoorvervoerders, consumentenorganisaties en aannemers. Een ander voorbeeld: de vernieuwde samenwerkingsafspraken tussen ProRail, Veiligheidsregio's en politie die naar verwachting in 2018 worden getekend. Met behulp van een nieuwe overlegstructuur tussen deze partijen willen we samen de incidentafhandeling op het spoor veiliger en efficiënter maken.

7.2 ...goed samen te werken met onze omgeving

Werken aan het spoor in Nederland betekent vrijwel altijd werken in een drukke omgeving waar veel activiteiten bij elkaar komen. Een omgeving waar mensen in de buurt van het spoor wonen, werken en recreëren. Veel partijen zijn bij deze activiteiten betrokken, zoals gemeenten, aannemers en vervoerders. Het is dus belangrijk om goed af te stemmen en samen de impact van de werkzaamheden op de omgeving zo beperkt mogelijk te houden. Bij elk spoorproject organiseren wij met de betrokken partijen deze samenwerking.

Ter illustratie de spoorprojecten in en rond Amsterdam, waar we de komende 10 jaar diverse projecten uitvoeren om het groeiende aantal reizigers te kunnen faciliteren. Het gaat om de spoorprojecten Amsterdam Centraal, OV SAAL en Zuidasdok, en daarnaast ook weg-, metro- en tramprojecten. We richten hiervoor verschillende samenwerkingen op maat in, waardoor we tijdens de werkzaamheden gezamenlijk de stad bereikbaar houden.

7.3 ...een bedrijfscultuur met een positieve invloed op onze prestaties

In het beheerplan 2017 gaven we aan dat we ons intern klimaat/bedrijfscultuur veranderen, onder meer door te sturen op slagkracht en transparantie op alle niveaus in onze organisatie. Hiermee gaan we verder in 2018. De kwaliteit van onze producten staat centraal, waarbij we vertrouwen op de deskundigheid, vakmanschap en eigenaarschap van onze medewerkers. Dit zorgt voor een bedrijfscultuur die positieve invloed heeft op onze prestaties en tegemoet komt aan de wensen en verwachtingen van onze omgeving.

Deze cultuurverandering is zowel in generieke zin nodig, als ook specifiek ten behoeve van het succesvol slagen van het nieuwe programma 'Toekomstbestendig werken aan het spoor'. De in de visie beschreven manier van werken is fundamenteel anders dan voorheen. Dit vergt zowel binnen ProRail als binnen de gehele sector een gedrags- en cultuurverandering waar we in 2018 veel effort in steken.

Om aan deze wensen en verwachtingen te voldoen, moet ProRail beschikken over voldoende goed gekwalificeerd personeel met een zakelijke houding. Een adequate personeelsplanning is noodzakelijk om 'de juiste persoon op het juiste moment op de juiste plaats' te hebben. We focussen daarom in 2018 op verjonging & diversiteit, meer interne mobiliteit, ruimte voor stages en traineeships. Daarnaast versterken we leiderschap en management en blijven we de

persoonlijke ontwikkeling van onze medewerkers stimuleren. Doorontwikkeling van onze organisatie, onze manier van werken, houding en gedrag zijn belangrijke voorwaarden om onze doelen te realiseren.



7.4 ...in ons handelen onze gedragscode centraal te stellen

Alle medewerkers van ProRail werden in 2016 en 2017 betrokken bij de vernieuwing van onze gedragscode. In 2017 hebben medewerkers onder meer een e-learning over de gedragscode gedaan. Betrokkenheid bij onze organisatie en het delen van kennis staan ook in 2018 op de agenda.

We willen dat iedere medewerker van ProRail betrouwbaar en eerlijk werkt. Vermoedt een medewerker dat iemand zich niet aan onze gedragsregels houdt? Dan maken we het mogelijk om dat te melden. We hebben afspraken gemaakt over hoe we deze meldingen onderzoeken en oplossen. Het werken aan onze cultuur is in onze reguliere werkprocessen opgenomen. In 2018 richten we ons op de verdere ontwikkeling van onze cultuur, waarin het normaal is om dilemma's en problemen met elkaar te bespreken.

7.5 ...door beheerst te sturen op onze risico's

In de huidige organisatiestructuur van risicomanagement ligt de focus op risico's identificeren, waar nodig mitigeren, beheren en rapporteren per afdeling. De wijze van risico-identificatie en rapportering verschillen vaak nog. In 2017 dienden de verschillende werkwijzen als vertrekpunt voor de doorontwikkeling van het risicomanagement. Het doel is om in 2018 een gecoördineerd en consistent risicomanagementproces ProRail-breed te hebben. Dit is een stap

voorwaarts van risico-identificatie naar een holistische vorm van risicomanagement, waarbij risicomanagement mogelijk maakt om performance management nog beter te ondersteunen bij verbetering van de voorspelbaarheid. Concreet leidt dit tot een kwaliteitsslag, meer effectiviteit en optelbaarheid ten behoeve van rapportering (verbetering en verduurzaming), tegelijkertijd ontstaat een intensievere samenwerking (verbinding). Eind 2018 is de verwachting dat de doorontwikkelde organisatiestructuur voor risicomanagement is vormgegeven.

Daarnaast zal er vanuit ProRail op het gebied van risicomanagement meer samenwerking worden gezocht met vervoerders en andere belanghebbenden. Het betrekken van stakeholders leidt tot een ketenbenadering, waardoor het mogelijk is om nog beter te anticiperen op risico's en kansen die zich kunnen voordoen.

7.6 ...kennis te delen met Europese spoorinfrabeheerders

In 2016 heeft ProRail een internationale benchmark uitgevoerd waarbij voor de periode 2011 – 2015 de prestaties van ProRail op verschillende gebieden zijn vergeleken met die van zes Europese spoorinfrastructuurbeheerders: België, Zwitserland, Denemarken, Verenigd Koninkrijk, Zweden en Frankrijk (peer group). De resultaten van de benchmark bieden ons op hoofdlijnen inzicht in onze prestaties ten opzichte van onze peer group, maar ook in verbetermogelijkheden op een aantal gebieden.

We concluderen dat ProRail in de periode 2011 – 2015 goede prestaties heeft geleverd tegen gemiddeld lagere kosten per treinkilometer (afgelegde kilometers door treinen) ten opzichte van de peer group. Op een aantal gebieden presteert ProRail boven het gemiddelde van de peer group. Voorbeelden hiervan zijn punctualiteit, benutting van het netwerk, aantal verstoringen, veiligheid en kosten per treinkilometer. We constateren ook dat ProRail op een aantal gebieden prestaties kan verbeteren. Dit geldt onder meer op het gebied van uitval, goederenvervoer, hersteltijd na verstoringen en kosten per spoorkilometer. Voorbeelden van lopende verbeterinitiatieven zijn:

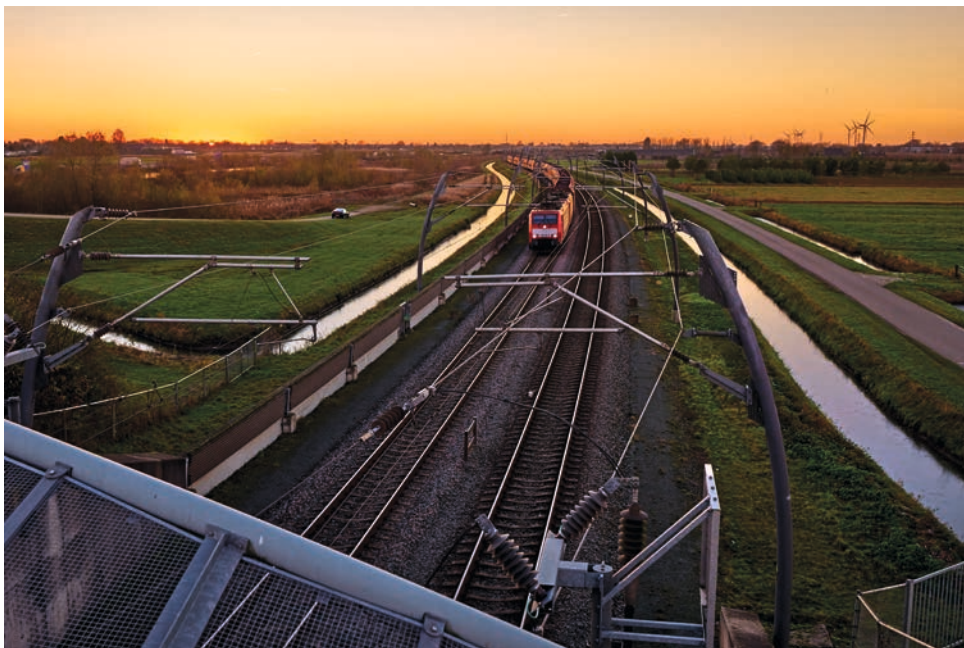
- Verminderen van uitval:
 - Ontwikkeling van en sturing op reizigerspunctualiteit
 - Actieplan met NS tegen uitval op HSL
 - Reduceren onbeveiligde overwegen en verhogen veiligheid niet-actief beveiligde overwegen
 - Suicidepreventie
- Verminderen verstoringen en verkorten hersteltijd na verstoringen:
 - Focus en sturing op recidive storingen en storingen met hinderklasse 1 en 2
 - Uitrukkazerne Schiphol: installatie van team ten behoeve van snelle uitruk bij verstoringen
 - Aanpassingen van procedures en verbeterde communicatie tussen aannemers en treindienstleiding om snelle toegang tot het spoor mogelijk te maken
- Verbeteren prestaties goederenvervoer
 - Ontwikkeling van en sturing op prestatie-indicator transitotijd
 - Uitvoering van Operationeel Spoorconcept Goederenvervoer
 - Programma Derde Spoor Duitsland
- Kosten per spoorkilometer
 - PGO
 - Verbeteraanpak financiële sturing
 - Toekomstbestendig en efficiënt werken aan het spoor

Om concreet te kunnen leren van andere spoorinfrabeheerders in het buitenland zijn verdiepende onderzoeken en een beter begrip van de vergelijkbaarheid van de specifieke situaties van Nederland ten opzichte van andere landen nodig. Hier geven we al concreet invulling aan door deel te nemen aan diverse internationale samenwerkingsverbanden en werkgroepen waarin kennis en ervaringen worden uitgewisseld op generieke en specifieke onderwerpen. Dit geeft ons inzichten en concrete mogelijkheden om de prestaties van het Nederlandse spoor verder te verbeteren. Wij blijven hier de komende jaren stevig op inzetten.

Goed om te weten

...dat we ons voorbereiden op de nieuwe omgevingswet

In 2020 of 2021 treedt de nieuwe Omgevingswet in werking. Op verschillende gebieden gaan we anders samenwerken met stakeholders, zoals gemeenten, provincies en IenW. De wet vraagt bijvoorbeeld een meer integrale opzet van de ruimtelijke plannen, zoals projectplannen, tracébesluiten en vergunningsaanvragen. Deze plannen moeten we daarom in nauwer overleg met onze stakeholders voorbereiden. Ook vraagt de wet om digitale ontsluiting van informatie en processen. We passen onze werkprocessen hierop aan. In 2018 bespreken we deze veranderingen met onze stakeholders. We stemmen de aanpak van deze overleggen af met andere Rijksvertegenwoordigers binnen het programma 'Aan de Slag met de Omgevingswet'.



BIJLAGEN

Bijlage 1 Actualisatie programma's onder de beheerconcessie

Overzicht van programma's onder de beheerconcessie na wijziging en op basis van de herijking door lenW.

A Beter en Meer – programma onderdeel Verbeteraanpak Trein A2

Doel/scope	In het programma Beter en Meer werken NS en ProRail samen aan de verbetering van de prestaties op het spoor, met als doel het spoor als vervoerproduct aantrekkelijker te maken voor reizigers- en goederenvervoerders. Dit betekent: de betrouwbaarheid van de treindienst vergroten ('Beter'), hoogfrequent rijden mogelijk maken ('Meer'), een betere klantprestatie op de stations realiseren en de veiligheids-cultuur verbeteren. In de Verbeteraanpak Trein werken NS en ProRail samen aan het verbeteren van de prestaties op de A2-corridor tussen Eindhoven en Amsterdam. Dit is nodig omdat we toewerken naar hoogfrequent rijden (zes Intercity's per uur) op (onder meer) die corridor vanaf de dienstregeling 2018.
Scopewijziging(en)	In juni 2015 is besloten om de frequentieverhoging op de A2-corridor niet per dienstregeling 2017 door te voeren. In juli 2016 is besloten om toe te werken naar frequentieverhoging per dienstregeling 2018.
Start- en einddatum	NS en ProRail zijn in april 2014 gestart met het programma Beter en Meer na het vaststellen van de Lange Termijn Spoor Agenda deel 2. De Verbeteraanpak Trein op de A2-corridor is gestart begin 2015 en richt zich op het verbeteren van de prestaties ten behoeve van de frequentieverhoging op de A2-corridor. Dit zal tot en met medio 2019 plaatsvinden.
Mijlpalen	In 2018 zijn geen separate mijlpalen gepland vanuit de Verbeteraanpak Trein op de A2-corridor. De belangrijkste mijlpaal voor Verbeteraanpak Trein op de A2-corridor in 2017 ter voorbereiding op 2018 is Besluit verbeteraanpak trein volgende corridors (eind 2017/begin 2018)
Activiteiten 2018	Focus in 2018 ligt op het implementeren en afronden van verbetermaatregelen in de operationele domeinen in de keten van de treindienst (infrastructuur, materieel, logistiek, be- en bijsturing, op tijd reizen, etc.). Na "live-gang" van de frequentieverhoging in 2018 zal het programma zich toelagen op het ondersteunen van uitvoerende organisaties en het snel doorvoeren van verbetermaatregelen bij eventuele onverwachte knelpunten in de uitvoering van dienstregeling 2018. NS en ProRail hebben in 2017 tevens een studie uitgevoerd ten behoeve van de keuze voor een eventuele verbeteraanpak op volgende corridors ter voorbereiding op de verhoging van frequenties op de middellange termijn. Daarbij werd gekeken naar de corridors Schiphol–Nijmegen en Den Haag–Eindhoven. Eind 2017–begin 2018 doen NS en ProRail een voorstel aan lenW om daar een besluit over te nemen. Besluitvorming hierover is bepalend voor eventuele activiteiten en mijlpalen in 2018.
Programma-verantwoordelijkheden	NS/ProRail: Opdrachtgever, vertegenwoordigd in stuurgroep Beter en Meer – In de vervoerconcessie/beheerconcessie zijn doelen Beter en Meer voor NS/ProRail opgenomen. – Projectmanagement van deelprojecten, zowel alleen als gezamenlijk. – NS is penvoerder van programmabureau en gezamenlijk gefinancierde projecten. lenW: Eigenaar – Concessieverlener en eigenaar van de Lange Termijn Spoor Agenda. Stuurt op doelen Beter en Meer via concessies. – Financier voor de ProRail onderdelen en voor het ProRail-deel van door NS en ProRail gezamenlijk gefinancierde onderdelen.
Relevante indicator(en)	Verbeteraanpak A2 heeft een effect op de prestatie-indicator reizigerspunctualiteit (5 en 15 minuten). In 2018 worden tijdelijk minder hoge prestaties verwacht als gevolg van de introductie van hoogfrequent rijden op de A2-corridor. Met de concessieverlener, lenW, zijn NS en ProRail overeengekomen dat deze bodemwaarde naar beneden wordt bijgesteld (respectievelijk 0,4% punt voor de KPI Reizigerspunctualiteit 5 min en 0,2% punt voor de KPI Reizigerspunctualiteit 15 min), indien er op de A2-corridor in 2018 sprake is van lagere prestaties dan in 2017. Hiermee kan het eventuele negatieve effect van frequentieverhoging op de huidige prestatie-afspraken worden gemitigeerd. Het doel is om ProRail en NS voldoende ruimte te bieden om de met lenW gedeelde ambitie van een frequentieverhoging op de A2 te realiseren. Deze aanpassing is niet verwerkt in de tabel van paragraaf 5.2. Relevante Informatie-indicatoren (voor de A2-corridor): – Klantoordeel op tijd rijden (NS) – Aankomstpunctualiteit (3 en 5 minuten) (NS) – Gereden treinen (NS) – Aantal storingen veroorzaakt door NS (NS) – Gemiddelde hersteltijd na een verstoring NS, ProRail en lenW hebben afspraken gemaakt om te gaan met het effect van de frequentieverhoging in 2018 op de prestatie-indicator Reizigerspunctualiteit 5 en 15. Deze zijn opgenomen in het beheer en vervoerplan.

A Beter en Meer – programma onderdeel Be- en Bijsturing van de Toekomst (BBT)

Doel/scope	NS en ProRail willen de betrouwbaarheid van de treindienst verbeteren in alle situaties en daarnaast bij verstoringen grote overlast voor reizigers zo veel mogelijk beperken, onder meer door het proces van de be- en bijsturing te verbeteren. De essentie van het programma Be- en Bijsturing van de Toekomst is sneller bijsturen bij verstoringen, door rolvast te opereren in een heldere commandostructuur, op basis van vooraf bedachte bijstuurscenario's waardoor reizigers juist en tijdig worden geïnformeerd. Deze verbeteringen in de be- en bijsturing zijn ook noodzakelijk voor het intensiveren van het spoorgebruik (hoogfrequent rijden) en zijn daarom zover mogelijk als eerste ingevoerd op de A2-corridor.
Scopewijziging	N.v.t.
Start- en einddatum	Het programma BBT heeft een looptijd van circa vijf jaar. Het is in de tweede helft van 2014 gestart en loopt naar verwachting door tot medio 2019.
Mijlpalen	De realisatie van de doelen vindt gefaseerd plaats, in steeds ongeveer twee parallel lopende concrete projecten die een doorlooptijd kennen van 1 à 2 jaar. Vanwege het lerend karakter van het programma wordt de inhoud van nieuw te starten projecten steeds bepaald op basis van opgedane ervaringen en inzichten.
Activiteiten 2018	Op basis van realisatie van de mijlpalen in 2017 worden de activiteiten voor 2018 bepaald. In eerste instantie denken we aan de volgende activiteiten: – Het proces voor de bijsturing van personeel bij NS wordt aangesloten op de nieuwe mogelijkheden die ICT-ontwikkeling biedt. – Het project VGB (vooraf gedefinieerde bijsturingsmaatregelen) richt zich op verbetering van de bijsturing bij vertragingen. – In Eindhoven wordt een prototype ontwikkeld en beproefd voor een beter materieel besturingsproces op de knoop. Bij succes wordt besloten hoe het resultaat landelijk kan worden uitgerold. Deze activiteiten lopen mogelijk deels door in 2019. In de loop van 2017 en 2018 wordt besloten of er nog aanvullende projecten nodig zijn om de visie Be- en Bijsturing van de Toekomst in 2019 te realiseren.
Programma-verantwoordelijkheden	Zie programmaverantwoordelijkheden Programma Beter en Meer – Verbeteraanpak Trein A2-corridor.
Relevante indicator(en)	Be- en bijsturing van de toekomst heeft een positief effect op de prestatie-indicatoren: – Reizigerspunctualiteit 5 en 15 minuten. – Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station. Relevante Informatie indicatoren: – Gemiddelde hersteltijd na een verstoring. – Klantoordeel reisinformatie bij 0-15 minuten vertraging. (NS) – Klantoordeel reisinformatie bij 15 min of meer vertraging. (NS)

A Beter en Meer – programma onderdeel Behandelen en Opstellen

Doel/scope	In het programma Behandelen en Opstellen werken NS, ProRail en de overige vervoerders samen aan de realisering van voldoende capaciteit om het bestaande en nieuwe materieel op te stellen en te behandelen (samenstellen, reinigen, controleren, herstellen) Het programma is noodzakelijk omdat in de periode tot en met 2024 het materieelpark van NS in Nederland met meer dan 25% groeit en de vereiste hoeveelheid opstel- en behandelcapaciteit zonder aanvullende maatregelen achterblijft bij de behoefte.
Scopewijziging	Geen scopewijziging ten opzichte van vorige versie.
Start- en einddatum	Het programma is gestart op 1 januari 2016. Er is nog geen einddatum vastgesteld.
Mijlpalen 2018	De focus in 2018 ligt met name op het realiseren van een aantal in 2017 vastgestelde maatregelen en het verder ontwikkelen en doorvoeren van maatregelen met een meer procesmatig karakter (verbeteren planning, beter afgestemde processen in logistieke ketens etc.) Resultaatgebied nieuwe infrastructuur emplacementen Realiseren van uitbreiding nieuwe infrastructuur door vergroting emplacementscapaciteit. In 2018 betreft het vooral verdere voorbereiding met name gericht op: – Groningen, realisatie 2022 – Eindhoven, realisatie 2020 – Westhaven, realisatie 2022 – Lelystad, realisatie 2021 – Hoofddorp, realisatie 2022 – Zwolle, realisatie 2020 – Watergraafsmeer, realisatie 2020 – Uitgeest, realisatie 2022 Resultaatgebied Benutten en Verbeteren bestaande capaciteit emplacementen Realiseren van de geplande maatregelen voor vergroten capaciteit bestaande emplacementen uit het korte termijnplan behandelen en opstellen, nader uitgewerkt in de nota voorkeursalternatief d.d. april 2017. De maatregelen 2018 richten zich met name op: – Afronden kleine maatregelen Den Helder, Zaandam, Uitgeest, Eindhoven, Den Haag HS en Lelystad. – Realiseren kleine maatregelen Den Haag (Binckhorst), Rotterdam, Alkmaar, Onnen, Enschede en Dordrecht. – Voorbereiden maatregelen Utrecht, Amersfoort, Leidschendam, Almere, Lelystad, Watergraafsmeer, Haarlem, Rotterdam, Arnhem, Nijmegen, Onnen en Roosendaal. Resultaatgebied Proces We voorzien de volgende activiteiten en mijlpalen: – Verdere ontwikkelingen van mogelijkheden gebruik perroncapaciteit voor opstelprocessen. – Onderzoeken van de mogelijkheid om overdag meer materieel te behandelen opdat de piek in de nacht afvlakt. Op basis van onderzoek zal besluitvorming voor implementatie plaatsvinden. Bijdragen aan de toepassing van het “100% service- programma binnen NS om de kwaliteit en reinheid van treinen te verbeteren.
Programma-verantwoordelijkheden	Zie programmaverantwoordelijkheden Programma Beter en Meer – Verbeteraanpak Trein A2-corridor. In aanvulling daarop geldt specifiek voor het programma Behandelen en Opstellen: 1. Binnen het programma is sprake van een verdeling van verantwoordelijkheden tussen de organisaties. Namelijk: – Bepalen en vaststellen van maatregelen: NS en ProRail. – Realiseren van maatregelen gericht op nieuwe infra of op uitbreiden van infra: ProRail. – Realiseren van maatregelen gericht op behandelen/servicen van materieel: NS. – Realiseren van maatregelen gericht op verbeteren planning / logistiek: NS. 2. Het ministerie van IenW is verantwoordelijk als financier van de uitbreiding van infrastructuur conform de daarvoor geldende MIRT-spelregels en -procedures.
Relevante indicator(en)	Behandelen en Opstellen heeft een positief effect op de prestatie-indicatoren: – Reizigerspunctualiteit 5 en 15 minuten. – Zitplaatskans in de spits. (NS) – Algemeen Klantoordeel. (NS)

A Beter en Meer – programma onderdeel Verbeteraanpak Stations

Doel/scope	Binnen de Verbeteraanpak Stations werken ProRail en NS Stations sinds 2014 samen om de kwaliteit en het kostenniveau van de stations in Nederland te verbeteren voor de reiziger, spoorvervoerders en concessieverleners.
Start- en einddatum	De Verbeteraanpak is gestart eind 2014. In 2017 werkten we toe naar het einde van het programma onderdeel. Gekozen is om gedurende 2016 en 2017 al zoveel mogelijk werk in de reguliere lijnen van de samenwerking tussen NS Stations en ProRail te beleggen. In 2017 hebben we een plan opgesteld om de structurele samenwerking inclusief wenselijke governance en besturing voor na het programma in te bedden in beide organisaties. In 2018 werken we samen volgens deze (her)nieuw(d)e afspraken en niet meer in een programma. Wel lopen in 2018 en 2019 een aantal (realisatie)projecten door die al in 2017 onder het programma gestart zijn.
Mijlpalen/activiteiten 2018	In 2018 en 2019 lopen de volgende projecten nog door: – Realisatie XL-schermen op Utrecht C, Den Haag C, Amsterdam C en Rotterdam C (voor zomer 2018 gereed) – Realisatie vernieuwde stationsplattegronden op ca. 50 grote stations (uitrol 2018) – Uitrol informatiepunt. In 2017 realisatie nader te bepalen (welke stations en met welke stakeholders). Uitrol informatiepunt vindt alleen plaats bij voldoende cofinanciering – Kwaliteitsverbetering op ca 15 kleine(re) stations om de beleving van de reiziger op wachttijd en sfeer te verbeteren en het effect van de maatregelen te meten. – Ontwikkelen afgestemd stakeholdermanagement, waaronder een duidelijke interne besturing van het stakeholderveld in/tussen beide organisaties (t.b.v. borging na programma) en het bouwen van een toekomstbestendige website stations.nl.
Programma-verantwoordelijkheden	NS Stations en ProRail: Opdrachtgevers, vertegenwoordigd in Stuurgroep Stations en Operationeel Management Team Stations. – Gezamenlijk projectmanagement van deelprojecten, tenzij anders bepaald. – ProRail en NS Stations voeren gezamenlijk programmamanagement uit. IenW: Financier voor de ProRail-onderdelen en voor het ProRail-deel van door NS Stations en ProRail gezamenlijk gefinancierde onderdelen.
Relevante indicator(en)	Verbeteraanpak Stations heeft een positief effect op reizigersbeleving op stations. Dit is geen informatie- of prestatie-indicator volgens de beheerconcessie.

B Prestatie Gericht Onderhoud

Doel/scope	Het spooronderhoud is verdeeld in 21 onderhoudsgebieden met elk een eigen onderhoudscontract. In dertien onderhoudsgebieden werken we al met Prestatie Gericht Onderhoud. De resultaten in deze gebieden tonen onder meer een dalende trend in het aantal technische storingen, de duur van storingen en treinhinder. Daarnaast zorgt het PGO-programma voor significante jaarlijkse bezuinigingen op de kosten voor het kleinschalig onderhoud van ProRail. Vanuit deze verbetering en de wens zo spoedig mogelijk compliant aan aanbestedingswetgeving te zijn met ons kleinschalige onderhoud, hebben we begin 2016 besloten om de transitie naar PGO te versnellen. Ons streven is om in 2019 alle onderhoudscontracten om te zetten naar PGO. In deze nieuwe onderhoudscontracten schrijven we niet langer een inspanning voor, maar de prestatie die we verlangen. Door middel van bijvoorbeeld financiële prikkels stimuleren we de aannemers om op efficiënte wijze de organisatie van het onderhoud in te richten en proactief te handelen om storingen te voorkomen. Hiermee dragen de PGO-contracten bij aan de beoogde reductie in klanthinder.
Scopewijziging (optioneel)	
Startdatum	1-1-2016
Einddatum	31-12-2019
Mijlpalen 2018	Voor het PGO-programma heeft ProRail een gedetailleerd implementatieplan beschikbaar, waarin alle op te leveren mijlpalen in detail beschreven zijn. Voor 2018 worden over de gehele breedte van het programma significante resultaten nagestreefd, waaronder: – De mobilisatie van de PGO-contractgebieden in tranche 4 (Kennemerland, Amstelsepoort), tranche 5 (Dordrecht, Zee-Zevenaar), tranche 6 (Limburg en Brabant) – De contractering van de PGO-contractgebieden in tranche 5 (Dordrecht, Zee-Zevenaar), tranche 6 (Limburg, Brabant), tranche 7 (Utrechtse Heuvelrug en Eemland) – De afronding van de voorbereidingen voor tranche 8 (Wadden; het onderhoudsgebied Groningen en Friesland), Den Haag, Twente en Gelre) – De verbetering en naleving van de nieuwe organisatiestructuur en PGO-processen in de regio – Het ontwikkelen en contracteren van een verbeterd normenkader voor alle systemen en het certificeren van “expert judges” om de handhaving van normen te controleren – Verbetering en oplevering conform de nieuwe datastructuur van alle data voor de systemen binnen de PGO-scope – De relevante medewerkers in de gebieden in tranche 4-7 hebben de opleidingen volgens het nieuwe opleidingsplan gevolgd – Tussentijdse evaluatie van en update van trainingsmodules & e-learnings – Interne en externe communicatie die zorgt voor een goede verbinding tussen relevante partijen die betrokken zijn bij het PGO-programma – Onderzoek naar mogelijkheden tot verduurzaming PGO-contract i.s.m. Erasmus Universiteit Rotterdam. Vervolgonderzoek naar CO2 reductie i.r.t. gebruik wisselverwarming en uitwerking van pilot voor Duurzaam Bermbeheer – Onderzoek naar energiebesparingsmaatregelen in de onderhoudscontracten (pilot Kijfhoek) – Innovatief partnerschap voor (chemische) onkruidbestrijding t.b.v. innovatieve verbeteringen van het omgevingsbeheer. Tevens wordt begin 2018 de planning voor 2019 vastgesteld. Bovengenoemde mijlpalen en de mijlpalen voor 2019 leiden ertoe dat eind 2019 de PGO-contracten voor alle 21 gebieden zijn aanbesteed.
Programma-verantwoordelijken	ProRail
Verantwoordelijkheid ProRail	ProRail bereidt de aanbestedingen voor, contracteert de aannemers en monitort de uitvoering van het PGO-contract.
Relevante indicator(en)	Indicatoren – Reductie van TVTA's, (Te Verklaren Treinafwijkingen) treinhinder en TAO's (Treindienst Aantastende Onregelmatigheden) als gevolg van het aantal beïnvloedbare storingen aan de infrastructuur. – Reductie van de onderhoudskosten ten gevolge van het PGO-programma. Informatie-indicatoren: – Aantal beïnvloedbare TAO's (Techniek en Processen) – Gemiddelde hersteltijd TAO's

C Verbeterprogramma performance IC-Direct

Doel/scope	Het verbeteren van de betrouwbaarheid van de HSL-corridor. De focus ligt primair op het verminderen van de uitval en vervolgens op het verhogen van punctualiteit van de IC direct en IC1100 (Den Haag – Eindhoven). In 2018 komt daar de IC Brussel bij. In het voorjaar van 2016 hebben NS en ProRail op grond van een gezamenlijke oorzakenanalyse een verbeterprogramma opgesteld. Sinds 2017 valt dit programma onder de concessie. Het verbeterprogramma is niet alleen gericht op vermindering van de uitval, maar ook op het voorkomen en sneller afhandelen van strandingen van treinen en het verbeteren van de (reizigers-)punctualiteit. Factoren die NS kan beïnvloeden zijn onder meer het materieel, personeel en logistiek plan. ProRail richt zich op factoren in het domein van de infrastructuur, weer (met name wind) en storingen derden.
Scopewijziging	In 2018 wordt de IC Brussel aan de scope van het verbeterprogramma toegevoegd.
Start- en einddatum	Januari 2017 – december 2018 (in overleg)
Mijlpalen/activiteiten 2018	In het verbeterprogramma worden de prestaties van de binnenlandse treinproducten op de HSL (IC direct, IC1100 en IC Brussel (m.i.v. 2018)) nauwlettend gevolgd. Het verbeterprogramma kijkt voortdurend naar de effectiviteit van maatregelen en naar mogelijkheden om verder te optimaliseren op basis van 'continu verbeteren'. Een gevolg hiervan is dat de set aan verbetermaatregelen dynamisch is. De scope van het maatregelenpakket bevat de gehele keten, waar- onder logistiek, infrastructuur, materieel, personeel en be/bijsturing In de Stuurgroep HSL wordt vier keer per jaar de voortgang van het verbeterprogramma besproken. Maandelijks worden de prestaties op de HSL en de voortgang van verbetermaatregelen besproken in het Alliantieoverleg HSL.
Programma-verantwoordelijkheden	ProRail en NS sturen op een gezamenlijk doel (verbeteren van de betrouwbaarheid) en hebben daartoe twee programmateams ingericht om de voortgang binnen het eigen domein te waarborgen. In de Stuurgroep HSL (met lenW) wordt vier keer per jaar de voortgang en effecten van het Verbeterprogramma besproken en waar nodig bijgestuurd.
Relevante indicator(en)	Het verbeterprogramma heeft effect op: – Prestatie indicator Reizigerspunctualiteit HSL 5 min. – Prestatie indicator Zitplaatskans. (NS) – Prestatie indicator Algemeen Klantoordeel HSL. (NS) – Informatie-indicator Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL.

D Stop Tonend Sein (STS) verbeterprogramma

Doel/scope	Verhogen spoorwegveiligheid (bots risico trein-trein) door vermindering aantal STS-passages, bereiken gevaarpunt en ongevallen (met grote impact bij botsing)
Scopewijziging (optioneel)	Grootste deel veiligheidswinst binnen huidige techniek (na realisatie ATB-Vv tranche 5, uitrol S-borden en implementatie Orbit) behaald. Focus verschuift naar voorkomen STS-passages met grote impact bij botsing
Startdatum	– Juni 2012 (doorstart, na ongeval Amsterdam Singelgracht)
Einddatum	– tot eind 2018, evaluatie per jaar
Mijlpalen 2018	– ATB-Vv: - Start uitvoering ATB-Vv tranche 5 – S-borden: - Evalueren pilot Houtrakpolder – ORBIT (mondelinge waarschuwing machinist bij rood sein): - December 2017 evaluatie proefbedrijf in de Stuurgroep gevolgd door aanvraag vergunning ILT - Januari 2018 verwachte afgifte vergunning door ILT - Januari 2018 systeemverbeteringen n.a.v. proefbedrijf gereed - Februari 2018 systeem ORBIT operationeel
Programma-verantwoordelijken	lenW, ProRail, NS werken met overige spoorvervoerders samen in een sectorbreed programma.
Verantwoordelijkheid ProRail	Coördinatie van het gehele programma, realiseren van de specifieke ProRail-projecten zoals aanleg ATB-Vv en samen met spoorvervoerders realiseren van projecten zoals ORBIT, upgrading S-borden op emplacementen, etc.
Relevante indicator(en)	Informatie-indicatoren – Aantal STS-passages per jaar (exclusief technische STS-passages) – Aantal keren Gevaarpunt Bereikt per jaar – Aantal botsingen trein-trein na STS-passage per jaar

E Toekomstbestendig werken aan het spoor

Doel/scope	Transitie naar een nieuwe werkwijze, stapsgewijs geïmplementeerd, die optimale balans borgt in 'de driehoek': – Zo min mogelijk hinder veroorzaken voor reizigers en verladers – Noodzakelijke werkzaamheden voor betrouwbaar en functioneel spoor – Efficiënt omgaan met beschikbare financiële middelen Het programma: – ontwikkelt, implementeert en borgt nieuwe werkwijzen m.b.t. plannen, samenwerken en verdelen. – richt zich op het oplossen van het potentiële financiële tekort. – zorgt voor integrale be-/bijsturing voor het plannen, contracteren en uitvoeren van werk aan het spoor (extern en intern). Dit leidt o.m. tot een integraal meerjarig masterplan voor productie.
Scopewijziging (optioneel)	n.v.t.
Start- en einddatum	– Start november 2017 – December 2019 (betreft evaluatiemoment: programma wordt mogelijk verlengd)
Mijlpalen/ activiteiten 2018	Voor het programma Toekomstbestendig werken aan het spoor is een plan van aanpak beschikbaar waarin mijlpalen zijn beschreven. Dit programma is per 2018 opgenomen als programma onder de beheerconcessie. In 2018 worden voor alle strategische thema's van het programma resultaten nagestreefd, waaronder: Integraal plannen – Vernieuwde planmethodiek met principes, kentallen, normen en simulatiemodel t.b.v. modeleren scenario's – Uitvoeren, monitoren en bijsturing van eerste pilots (eerstelingen) Samenwerken met aannemers en ingenieursbureaus – Start aanbesteding: eerste werkpakketten op de markt waarin vernieuwde partnership met aannemers/ingenieursbureaus concreet is vormgegeven – Evalueren van vernieuwde partnership – Implementatiestrategie voor verdere verbreding Anders verdelen van capaciteit – Vernieuwde manier van 'Verdelen capaciteit' toegepast in pilot – Terugkoppelingen sector en herzieningen opgesteld – Besluit over wetswijziging Integrale processturing – Planproduct Masterplan '20 verdeeld en aanbesteed en Masterplan'21 – Integraal proces van be-/bijsturing voor het plannen, contracteren en uitvoeren van werk aan het spoor (extern en intern)
Programma-verantwoordelijkheden	ProRail tezamen met IenW, NS, regionale vervoerders, goederenvervoerders, Aannemers, decentrale overheden, Belangenverenigingen
Relevante indicator(en)	Het programma heeft indirect invloed op het klantoordeel en punctualiteit. Het programma zal een programmadaashboard ontwikkelen waarin programmadoelen gemonitord worden. Hierbij valt te denken aan: – Reductie van BOV-kosten – Treinhinder als gevolg van geplande werkzaamheden – Betrouwbaarheid en functionaliteit

Bijlage 2 Meest voorkomende onderwerpen uit reacties stakeholders op hoofdlijnen beheerplan 2018

Nr.	Reacties van stakeholders	Onderwerp	Reactie ProRail	Opnemen in BP?
1	Er is in de beleidsprioriteitenbrief van het ministerie van IenM en in de hoofdlijnen 2018 geen aandacht voor decentrale overheden als klant. Dat geldt ook voor de regionale vervoerders. Dit is een gemis; het past niet bij de belangrijke rol van ProRail als neutrale netwerk- en capaciteitsverdelers op het spoor.	Aandacht voor de regio	De regionale vervoerders en decentrale overheden zijn voor ProRail net zo belangrijk als het ministerie van IenM en NS. We hebben ons stakeholdermanagement zodanig ingericht dat deze doelgroep altijd een aanspreekpunt heeft en breed aandacht krijgt in de ProRail organisatie. In de beleidsprioriteitenbrief en de hoofdlijnen is inderdaad beperkte/geen aandacht voor onze activiteiten gericht op regionale vervoerders en decentrale overheden. We legden vooral focus op een eerste uitwerking van de beleidsprioriteiten en een toelichting op onze ambities. In het beheerplan 2018 gaat ProRail zeker in op haar regionale activiteiten.	ja
2	De provincies begrijpen en onderschrijven het belang van majeure ontwikkelingen zoals de frequentieverhoging op de A2-corridor. Maar door, bijvoorbeeld op pagina 7, in de bijstuuringsorganisatie eenzijdige de focus op NS te leggen ontstaat (onterecht?) de indruk dat ProRail preferent met NS samenwerkt. Deze indruk wordt versterkt doordat verwezen wordt naar het Programma Behandelen en Opstellen waarbij ProRail aangeeft voor NS een deel van het opsteltekort op te lossen, en daarna samen met (de andere?) vervoerders naar de overblijvende tekorten gaat kijken.	Aandacht voor de regio	In de beleidsprioriteitenbrief stelde de staatssecretaris specifiek de vraag om samen met NS 'prestatie-afspraken frequentieverhoging A2-corridor' uit te werken in de hoofdlijnen van het beheerplan. ProRail vindt al haar stakeholders belangrijk; de ongelukkige formulering bij 'Behandelen en Opstellen' passen we dan ook aan in het beheerplan. In de uitwerking van het beheerplan 2018 focussen we verder ook op de overige vervoerders.	ja
3	Vanuit de goederenvervoerders onderschrijft men focus van ProRail voor 2018 (minder hinder, meer capaciteit en duurzamer spoor). Men vindt het jammer dat in 2018 niet apart aandacht gegeven wordt aan het spoorgoederenvervoer zoals dat in het Beheerplan 2017 gebeurde. Door de aparte focus dit jaar krijgt het goederenvervoer bredere aandacht in de ProRail organisatie. De kwaliteit van de diensten van ProRail voor het goederenvervoer en het belang van het goederenvervoer is helaas nog niet op het gewenste niveau. In het belang van de Nederlandse economie is het juist wel belangrijk dat ook in 2018 het spoorgoederenvervoer apart de aandacht van ProRail verdient (beleidsprioriteit).	Goederenvervoer – geen aparte beleidsprioriteit	De uiteindelijke beleidsprioriteiten inclusief bijbehorende beleidsprioriteitenbrief worden conform artikel 16 van de beheerconcessie jaarlijks door het ministerie van IenM vastgesteld. In de huidige brief stelt de staatssecretaris dat spoorgoederen-vervoer niet langer als beleidsprioriteit wordt benoemd. De brede aandacht die de ProRail organisatie geeft aan het spoorgoederenvervoer verandert hierdoor echter niet. Net als in de hoofdlijnen van het beheerplan krijgen de ProRail activiteiten voor het spoorgoederenvervoer ook in het definitieve beheerplan specifieke aandacht.	ja
4	Behoeft aan meer duidelijkheid over de nieuwe prestatie-indicator 'transitotijd'	Goederenvervoer – nieuwe prestatie-indicator	Bij de tot standkoming van de nieuwe prestatie-indicator heeft ProRail samengewerkt met vertegenwoordigers van goederenvervoerders. De prestatie-indicator wordt binnenkort geconsulteerd door het Ministerie van IenM bij de stakeholders. De stakeholders ontvangen daarbij een uitgebreidere beschrijving.	ja
5	Constatering dat er geen ambities zijn opgenomen in de hoofdlijnen van het beheerplan 2018 om de spoorgoederencorridor naar Noord-Nederland te verbeteren. De kwaliteit van de verbinding vanaf Groningen Seaports wordt als onvoldoende beschouwd.	Goederenvervoer – geen ambities verbeteren corridor Noord-Nederland	In de dienstregeling 2018 worden dezelfde treinpaden voor spoorgoederen voorzien als in 2017. Naar het oordeel van ProRail zijn dit kwalitatief goede paden. Die ook met een hoge punctualiteit worden uitgevoerd. Voorts is het spoorgoederenvervoer nadrukkelijk onderwerp in het programma Noord-Nederland gericht op goede verbindingen vanuit het noorden.	ja
6	Hierbij is samenwerking met buurlanden belangrijk. Als daar deze treinenlengtes niet kunnen worden behandeld ondanks dat dit Europees is vastgelegd dan stroopt het in Nederland op. Is er dan voldoende capaciteit voor be- en bijsturen? Ook zorg dat bij omleiden de kans groter is dat langere treinen toch vast komen te staan. Het effect van verminderen verblijftijd in de haven gaat dan teniet, omdat je onderweg toch klem komt te staan.	Goederenvervoer – Het spoor klaarmaken voor treinen van 740 meter	ProRail heeft is opdracht van het ministerie van IenM een studie gestart om na te gaan welke aanpassingen in infrastructuur en werkwijzen noodzakelijk zijn om op de drie Rail Freight Corridors, inclusief de 'normale' omleidingsroutes het mogelijk te maken om met treinen van 740 meter te rijden, zoals ook een vereiste op het Core Netwerk van de TEN-T corridors. Daarnaast wordt vooruitlopend op deze studie in kaart gebracht wat noodzakelijk is voor de route Rotterdam – Breda-Venlo grens, om hier tijdens de bouw van het derde spoor al voordeel van te hebben. Hier komen we op terug in het beheerplan.	ja

vervolg

Nr.	Reacties van stakeholders	Onderwerp	Reactie ProRail	Opnemen in BP?
7	In het beheerplan een paragraaf opnemen over de ontwikkelingen rondom de gebruiksvergoeding. Het is onduidelijk hoe en wanneer de mark-ups worden bepaald door ProRail. Ook hoe en of de decentrale overheid, naast de regionale vervoerders, wordt geconsulteerd is niet duidelijk.	Goederenvervoer – Ontwikkeling gebruiksvergoeding	De tarieven 2018 zijn van vergelijkbaar niveau als 2017. Deze tarieven zijn gepubliceerd in de netverklaring 2018. Op dit moment loopt een goedkeuringsprocedure bij ACM voor een nieuwe methodiek. Tevens is een AMvB voor extra heffingen en prijsprikkels door de staatssecretaris aan de tweede kamer verstuurd (voorrangprocedure). Zodra de uitkomsten bekend zijn informeert ProRail betrokkenen.	ja
8	De stakeholder s zijn positief over dit programma en onderschrijven het belang. Als een van belangrijke randvoorwaarde voor succes van de nieuwe manier van werken wordt genoemd dat alle ProRail medewerkers in lijn met de nieuwe visie moeten gaan werken. Nog niet duidelijk wat met name de goederenvervoerders hiervan zullen merken qua kostenverlaging van de totale BOV-kosten.	Programma 'Toekomstbestendig en Efficiënt werken aan het spoor'	In het programma heeft de sector er voor gekozen dat de optimalisatie langs de driehoek; beschikbaar, betaalbaar en betrouwbaar, gaat verlopen. Daarmee heeft het kosten aspect een belangrijke plek. De eerste indicatieve berekeningen laten zien dat de potentie veelbelovend is. Zowel hinder als kosten kunnen significant worden gereduceerd. ProRail richt zich eerst op het uitwerken van het plan van aanpak. Waar de reductie ten goede zal komen is een gesprek dat in de sector gevoerd zal blijven worden. ProRail informeert regelmatig belanghebbenden over de voortgang van het programma Be- en Bijsturing van de Toekomst in het LOCOV, de landelijke OV- en Spoortafels en goederentafels. Tevens heeft ProRail in 2016 een Consultatie Bijsturing ingericht waarin alle vertegenwoordigers van vervoerders worden uitgenodigd om mee te praten over veranderingen in het be- en bijsturing domein. Projecten en veranderingen uit het programma BBT worden hier geagendeerd voor bespreking. De uitwerking van het programmaplan voor het programma zal op hoofdlijnen worden toegevoegd in het beheerplan.	ja
9	Bij een gedeeld beeld hoort ook een vorm van configuratiemanagement over de normen en eisen die worden gesteld aan de assets, zowel in ontwerp als in engineering en realisatie hoort. Verwacht wordt dat ProRail dat het configuratiemanagement van ontwerpvoorschriften zodanig ingericht dat partners worden geconsulteerd bij voorgenomen wijzigingen. Dus geen wijziging doorvoeren zonder een voorafgaande impact analyse.	Belangrijke ProRail voorwaarden voor behalen van de doelen	ProRail voert al een aantal jaren configuratiemanagement uit op de normen en eisen die worden gesteld aan de infrastructuur. Doel van dit configuratiemanagement is te borgen dat mutanten in deze regelgeving transparant en traceerbaar zijn. Bovendien wordt in dit proces afgestemd met de meest belangrijke stakeholders (denk hierbij aan ILT, de procescontract aannemers, Ingenieursbureaus en component-leveranciers). Hiernaast wordt de vigerende regelgeving ontsloten richting een zeer groot aantal stakeholders/gebruikers in de sector middels de applicatie RIC (Rail Infra Catalogus).	nee
10	Zorgen van de goederenvervoerders over de kwaliteit en flexibiliteit van het goederenvervoer op de A2-corridor als gevolg van de invoering van de frequentie verhoging.	Prestatieafspraken frequentie verhoging	Een van de redenen om een proef te houden met het hoogfrequent rijden op de A2 is de aanwezigheid van verschillende modaliteiten (en dus ook goederenverkeer) op deze corridor. Inmiddels zijn afspraken gemaakt over de vrije ligging van conflictvrije goederenpaden. Ook in de bijsturingafspraken (Leidraad be- en bijsturing bij vertragingen) wordt uitvoerig stilgestaan bij het mogelijk maken van ongehinderd spoorgoederenvervoer. Daarnaast is de dienstregeling ontworpen op basis van de beschikbare infrastructuur in 2018 en deze is conform het daarvoor vastgestelde plansysteem beoordeeld en conflictvrij uitvoerbaar. Indien in de komende jaren vanuit het programma PHS nieuwe infrafunctionaliteiten beschikbaar komen kan dat bijdragen aan het verder vergroten verbeteren van de robuustheid en kwaliteit van de dienstregeling in die jaren en/of het accommoderen van aanvullende wensen van vervoerders.	ja

vervolg

Nr.	Reacties van stakeholders	Onderwerp	Reactie ProRail	Opnemen in BP?
11	Wat betekent het voor de gehele sector aan kosten bij invoering van 3kV?	3kV	Op dit moment is nog niet te bepalen wat dit voor de sector betekent. In de MKBA (Maatschappelijke Kosten-Baten Analyse) is aandacht voor de impact op materieel en kosten voor zowel het spoorgoederenvervoer als ook de regionale vervoerders. In de 2e helft van 2017 is een brief van ProRail en NS over dit onderwerp aan lenM voorzien. Hierna volgt een advies van lenM aan de Tweede Kamer. De verdere uitwerking en planning zijn afhankelijk van de behandeling in de Tweede Kamer.	nee
12	De stakeholders onderschrijven het belang van duurzaamheid binnen de spoorsector. Er is meer behoefte aan een verder uitwerking van de duurzaamheidsambities van ProRail.	Duurzaamheid	ProRail geeft aan in 2016 een nieuw Meerjarenbeleidsplan Duurzaamheid (MJPD) voor 2016-2020 vastgesteld te hebben. Hierin zijn de duurzaamheidsambities aangescherpt t.o.v. het eerste plan. Bij het formuleren van deze ambities zijn onze stakeholders, waaronder lenM, geconsulteerd. De acties die in het beheerplan 2018 worden opgenomen zijn jaaractiviteiten gericht op het realiseren van deze aangescherpte ambities.	ja
13	Wat zijn de plannen van ProRail voor het volledig weghalen van onbeveiligde overwegen?	Beveiliging overwegen	ProRail werkt voor 123 overwegen een gebiedsgerichte aanpak uit. Aan de oorspronkelijke scope die lag op openbare overwegen zijn nu de openbaar toegankelijke overwegen toegevoegd.	nee
14	De maatregelen uit de hoofdlijnen vinden de stakeholders beperkt en niet voldoende uitgewerkt	Het verbeteren van de betrouwbaarheid van de HSL-corridor.	In de uitwerking van de hoofdlijnen tot het beheerplan 2018 gaat ProRail verder in op de verbetermaatregelen uit het Verbeterplan Performance Intercity Direct.	ja

Bijlage 3 Beleidsprioriteitenbrief



Ministerie van Infrastructuur en Milieu

> Retouradres Postbus 20901, 2500 EX Den Haag

ProRail
T.a.v. de president directeur
De heer P. Eringa
Postbus 2038
3500 GA Utrecht

Bestuurskern

DG Bereikbaarheid
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor

Plesmanweg 1-6
Den Haag

Ons kenmerk

IENM/BSK-2017/46782

Bijlage

1. Overzicht programma's
onder de concessie

Datum
Betreft Beleidsprioriteitenbrief beheerplan 2018

Geachte heer Eringa,

De beheerplancylcus begint ieder jaar met een beleidsprioriteitenbrief. Conform artikel 16 van de beheerconcessie geef ik u met deze brief mijn prioriteiten en aandachtspunten mee voor het beheerplan 2018. Hiermee concretiseer ik een aantal afspraken uit de concessie en breng ik focus aan. Ik verwacht dat ProRail deze onderwerpen verder uitwerkt en een prominente plek geeft in het beheerplan 2018 door concrete acties en maatregelen te benoemen. Hiernaast verwacht ik dat ProRail in het beheerplan 2018 ook haar ambities voor dat jaar opneemt ten aanzien van de overige in de beheerconcessie benoemde verplichtingen en prestatiegebieden.

Beleidsprioriteiten 2018

Voor het beheerplan 2018 geef ik de volgende prioriteiten mee:

1. Groei richting ambitieniveau 2019
2. Toekomstbestendig en efficiënt onderhoud
3. Verduurzaming

Het spoorgoederenvervoer benoem ik niet langer als aparte beleidsprioriteit omdat ik vind dat ProRail deze in de afgelopen jaren benoemde prioriteit adequaat heeft opgepakt. ProRail heeft de aandacht voor goederenvervoer in de operatie meer in evenwicht gebracht met de aandacht voor het personenvervoer. Uiteraard zie ik nog ruimte voor verbetering, maar ik zie niet langer aanleiding tot het benoemen van het spoorgoederenvervoer tot aparte prioriteit.

1. Groei richting ambitieniveau 2019

In de beheerconcessie heb ik met ProRail voor de prestatie-indicatoren streefwaarden voor 2019 afgesproken. Met deze streefwaarden is het ambitieniveau voor de prestaties op het spoor neergezet. De afgelopen jaren heeft ProRail waar relevant samen met NS gewerkt aan het bereiken van deze ambitie door de betrouwbaarheid en kwaliteit van het spoor en het spoorproduct te verbeteren. Bij de meeste prestatie-indicatoren presteert ProRail op dit moment op het niveau dat verwacht mag worden en is zij goed op de weg richting het ambitieniveau 2019. Tegelijkertijd constateer ik dat ProRail op enkele prestatie-indicatoren, die zien op de reizigerspunctualiteit op het HRN en de punctualiteit op de HSL nog stappen moet zetten om naar de afgesproken streefwaarden toe te groeien. Specifiek bij de HSL ligt nog een opgave voor ProRail en NS om de betrouwbaarheid te verbeteren.

De stap richting de streefwaarden zal ProRail moeten zetten tegen de achtergrond van een aantal bijzondere ontwikkelingen in 2018. Zo zal NS het aanbod voor de reizigers verbeteren met nieuwe productstappen op de HSL en de A2-corridor. Het omleiden van goederentreinen op het spoornetwerk gedurende de werkzaamheden aan het derde spoor in Duitsland zal verder blijvende aandacht van ProRail vragen. Ik vraag ProRail in het beheerplan 2018 inzichtelijk te maken welke beheersmaatregelen ProRail neemt, waar relevant samen met vervoerders, om deze ontwikkelingen in goede banen te leiden. Daarnaast leg ik de focus op het inzichtelijk maken van de wijze waarop ProRail de prestaties naar het voor 2019 afgesproken ambitieniveau laat toegroeien zoals op de prestatie-indicatoren voor reizigerspunctualiteit. Hiermee wordt invulling gegeven aan artikel 18, eerste lid aanhef en onder a, van de beheerconcessie.

2. Toekomstbestendig en efficiënt onderhoud spoor

ProRail staat de komende jaren samen met de sector en mijn ministerie voor de opgave om toe te werken naar een toekomstbestendig en efficiënter onderhoud van de hoofdspoorweg infrastructuur. De opgave betreft een omslag naar een integrale en met alle relevante partijen in de sector afgestemde, meerjaren planning voor werkzaamheden. Hierbij wordt tegelijkertijd geoptimaliseerd op 1) hinder voor reizigers en verladers, 2) de maakbaarheid van de onderhouds- en vervangingsbehoefte, en 3) beschikbare middelen. De doelstelling is hierbij om te komen tot een nieuwe werkwijze voor het plannen van onderhoud en vervanging waarbij veiligheidsmaatregelen proportioneel worden ingezet en een prikkel bestaat om de afwegingen te blijven optimaliseren.

Een dergelijke verandering is niet van vandaag op morgen geregeld. De verandering heeft een aanzienlijke impact op de werkprocessen en vereist samenwerking in de hele sector. Zo zal een meerjarig veranderproces nodig zijn van de interne organisatie van ProRail en de manier waarop de sector met werkzaamheden aan het spoor omgaat. Ik vind het belangrijk om deze verandering zo goed mogelijk te faciliteren, te monitoren en waar nodig te kunnen bijsturen. Daarom richt ik een nieuw programma onder de beheerconcessie op dat zal zijn gericht op de uitwerking en implementatie van de maatregelen voor een toekomstbestendig en efficiënt onderhoud. Ik zal ProRail per separate brief verzoeken om gezamenlijk met de sector in de eerste helft van 2017 een plan van aanpak voor dit programma 'Toekomstbestendig en efficiënt spooronderhoud' te

formuleren. Hierin zal ik ook aandachtspunten voor dit programma meegeven. Die brief beschouw ik als een nadere invulling van het bepaalde in deze beleidsprioriteitenbrief.

Bestuurskern
DG Bereikbaarheid
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor

Ons kenmerk
IENM/BSK-2017/46782

Voor het beheerplan 2018 vraag ik ProRail weer te geven welke tussenresultaten het programma in 2018 zal opleveren ter voorbereiding op de start van de nieuwe werkwijze in 2019. Specifiek denk ik dan aan het opstellen van implementatieplannen voor de gekozen scenario's en de systeemsprong en het in uitvoering brengen daarvan. Hiernaast verzoek ik ProRail om de nieuwe werkwijze vanaf 2019 toe te passen opdat zichtbare resultaten geboekt kunnen worden in de optimalisatie op de hierboven genoemde drie punten. Ook NS vraag ik om actief mee te werken aan het op te stellen programma. In mijn beleidsprioriteitenbrief voor NS vraag ik haar om in 2018 onderdelen van de nieuwe werkwijze in haar planprocessen te beproeven en te implementeren, ter voorbereiding op de start daarvan in 2019.

3. Verduurzaming

Ik vind het belangrijk dat ProRail, als infrastructuurbeheerder, haar maatschappelijke rol pakt in het vergroenen van de mobiliteit. Daarom is in de beheerconcessie het prestatiegebied duurzaamheid benoemd. ProRail zet al goede stappen, zoals met het onlangs gepresenteerde duurzaamheidsplan, waarin ProRail de ambitie uitspreekt in 2030 energieneutraal te willen zijn. Deze ambitie ondersteun ik van harte. Binnen de duurzaamheidsactiviteiten van ProRail leg ik voor 2018 de focus op het binnen de randvoorwaarden van de beschikbare middelen extra bijdragen aan verduurzaming door bijvoorbeeld duurzaam in te kopen en mee te denken over duurzame mobiliteitsopgaven in zowel stedelijke gebieden als daarbuiten en voor zowel personen- als goederenvervoer per spoor.

Daarnaast vraag ik aandacht van ProRail voor de verduurzaming van haar beheer en onderhoud, zoals slim hergebruik van grondstoffen en materialen, opwekking van duurzame energie op stations en gebouwen en andere assets. Ik verzoek ProRail daarom om in 2018 rekening houdend met het toewerken naar een toekomstbestendig en efficiënt spooronderhoud inzichtelijk te maken hoe zij een duurzamer beheer en onderhoud van haar assets kan bereiken en met welke maatregelen het spoor voorbereid kan worden op de negatieve effecten van klimaatverandering. Ik vraag ProRail daarbij ook aan te geven welke effecten dit op de benodigde middelen kan hebben zodat ik hierover een afgewogen besluit kan nemen.

Tenslotte vraag ik ProRail om haar focus en expertise op het gebied van duurzaamheid, bijvoorbeeld door toepassing van de systematiek Duurzaam Werken, mee te nemen in lopende of op te starten bereikbaarheidsprogramma's en MIRT-onderzoeken en -verkenningen. In de loop van 2017 zal duidelijk worden voor welke projecten dit aan de orde is en maken IenM en ProRail hierover meer specifieke afspraken. ProRail kan dit meenemen in het beheerplan 2018.

Herijking programma's

Afgelopen jaar heb ik samen met ProRail en NS de effectiviteit van de prestatie- en programmasturing in de concessie onder de loep genomen. Als onderdeel daarvan is de lijst van programma's die in de concessies staat opgenomen tegen het licht gehouden. Programma's worden ingesteld om een gezamenlijke ambitie

te realiseren of in het geval een meerjarige inspanning nodig is om de prestaties te verbeteren. Bij een deel van de programma's is echter vastgesteld dat deze op dit moment langs verschillende lijnen worden aangestuurd. Deze dubbele sturing leidt tot onduidelijkheid en vaak tot een overbodige rapportageplicht.

Op basis van de gemaakte analyse heb ik besloten een aantal programma's niet langer via de concessie aan te sturen. In bijlage 1 staat een beargumenteerd totaaloverzicht met de programma's die behouden blijven onder de beheerconcessie. Hierin wordt ook inzichtelijk welke programma's ik niet meer via de concessie ga aansturen. Ik verwacht dat ProRail dit als uitgangspunt neemt in het beheerplan 2018.

Bestuurskern

DG Bereikbaarheid
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor

Ons kenmerk

IENM/BSK-2017/46782

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

In 2016 en 2017 hebben ProRail en IenM, waar relevant samen met NS, een aantal prestatie-indicatoren herzien, zodat dit beter aansluit op de beleving van reizigers en verladers en ook beter aansluit op de sturing op de prestaties van ProRail en NS. Om de ontwikkeling van de prestaties goed te kunnen blijven volgen vind ik het van belang dat deze transparant en navolgbaar zijn. Ik verwacht daarom dat ProRail in 2018 zal werken met de hernieuwde indicator die op dit moment ontwikkeld wordt voor het spoorgoederenvervoer. Daarnaast verwacht ik dat ProRail in 2018 de prestatie-indicatoren bekijkt die nog niet zijn herzien en daarbij samen met mijn ministerie en relevante stakeholders de doorontwikkeling hiervan onderzoekt, zodat vanaf 2019 een stabiel dashboard beschikbaar is.

Prestatieafspraken frequentieverhoging A2-corridor

Met de stap naar hoogfrequent rijden op de A2 corridor tussen Amsterdam en Eindhoven per dienstregeling 2018 wordt de capaciteit en kwaliteit van de dienstverlening op het spoor verbeterd en kan het groeiend aantal reizigers worden vervoerd. Ik steun de inzet hiervoor van ProRail en NS. De voorbereiding van een dergelijke stap is nooit eerder zo nauwkeurig gedaan. Daardoor heeft ProRail voorafgaand een duidelijk beeld van de projectrisico's en de maatregelen die nodig zijn om deze risico's te mitigeren. Het is van belang om ook in de komende jaren gezamenlijk kritisch te blijven sturen op de tijdsplanning en risico's. Daarnaast ben ik mij bewust van het feit dat de productstap van 4 naar 6 intercity's per uur op het traject Amsterdam-Utrecht-Eindhoven en v.v. het operationele proces in geval van verstoringen kan compliceren en dit een aangepaste wijze van bijsturing vergt. Dit is echter inherent aan de keuze voor ambitie op een van de drukst bereden sporen van Nederland. Ik ben daarom bereid om hierover met ProRail tot afspraken te komen en verzoek ProRail op grond van artikel 16, tweede lid van de beheerconcessie in het beheerplan de definitieve uitwerking op te nemen van een door ProRail, NS en IenM gezamenlijk af te stemmen afspraken voor correctie op de prestatie-indicatoren reizigerspunctualiteit (5 en 15 minuten). Daarbij wordt vooraf duidelijkheid geboden over de eventuele bijstelling van het beoordelingskader voor prestaties, zodat de prestatienormen vooraf helder zijn. Daarnaast dient – evenals bij de toepassing van de landelijk uitgedunde dienstregeling bij het winterweer – duidelijkheid te bestaan over de alerteringscriteria voor het starten van besluitvorming over de tijdelijk uitgedunde dienstregeling op de A2, waarbij het aantal intercity's per uur wordt teruggebracht van 6 naar 4. Het is om die reden wenselijk dat deze criteria een plaats krijgen in het beheerplan.

Ik hecht eraan de uitwerking van deze afspraken de komende tijd in gezamenlijkheid op te pakken. Om de consultatie van de correctieafspraken te kunnen meenemen in de consultatie over de wijziging van prestatie-indicatoren vraag ik ProRail om over de contouren van de uitwerking samen met NS tijdig een voorstel te doen. Deze uitwerking zal eveneens een plek moeten krijgen in het beheerplan op hoofdlijnen en de uiteindelijke versie van het beheerplan. In 2018 zullen NS, ProRail en IenM de prestaties op de A2-corridor met elkaar nauwlettend moeten blijven monitoren. Dit kan vorm krijgen door in de reguliere overleggen en rapportages bijzondere aandacht te besteden aan de A2-corridor en de inzet van de tijdelijk uitgedunde dienstregeling. Na een half jaar kunnen de gemaakte afspraken en de trend in de prestaties worden geëvalueerd en indien nodig kan worden besloten hoe en in welke wijze de afgesproken werkwijze zoals opgenomen in het beheerplan zal wijzigen.

Bestuurskern

DG Bereikbaarheid
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor

Ons kenmerk

IENM/BSK-2017/46782

Tot slot

Ik verzoek u in het beheerplan 2018 nadere invulling te geven aan de in deze brief meegegeven beleidsprioriteiten en aandachtspunten. Daarbij verwacht ik dat u de prioriteiten een prominente plek geeft in het beheerplan en de in dat kader in 2018 uit te voeren acties en maatregelen hierin concreet beschrijft.

Hoogachtend,

DE STAATSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

Sharon A.M. Dijksma

Bijlage 1 bij beleidsprioriteitenbrief beheerplan 2018

Overzicht van programma's onder de concessie na wijziging en op basis van de inhoudelijke analyse:

Programma's	Toelichting op conclusie
Behouden als programma onder de concessiesturing	
– Prestatie gericht onderhoud (ProRail)	Dit programma is een verbeterprogramma dat voortkomt uit een onderprestatie. Daarmee past zij bij de doelstelling van het instrument van programmasturing.
– Beter & Meer (ProRail en NS) – STS verbeterprogramma (ProRail en NS)	Dit zijn programma's met een duidelijke gezamenlijke verbeterdoelstelling. Hiermee passen zij bij de doelstelling van het instrument programmasturing.
Nieuwe programma's onder de concessie	
– Verbeterprogramma performance IC direct (ProRail en NS)	Per 2017 is een verbeterprogramma onder de concessie gestart om de betrouwbaarheid van de IC direct met gerichte maatregelen te verbeteren. Ten behoeve van verwerking in het vervoerplan en beheerplan 2018 zal ik in het najaar van 2017 samen met NS en ProRail de verbetering van de betrouwbaarheid op de HSL-Zuid bespreken en op basis daarvan bepalen wat voor 2018 de best passende sturing is: voortzetting van het verbeterprogramma of sturing via de nieuwe prestatie-indicator 'Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL'. Ik verwacht dat NS de besluitvorming over het sturingsinstrumentarium verwerkt in het vervoerplan 2018.
– Toekomstbestendig en efficiënt spooronderhoud (ProRail)	Het programma Toekomstbestendig en efficiënt spooronderhoud start per 1-1-2018. Zoals aangekondigd in de tweede beleidsprioriteit verwacht ik dat ProRail met ingang van beheerplan 2018 rapporteert over dit programma dat ik door middel van deze brief introduceer.
Programma's die worden geëvalueerd	
– Winterweer (ProRail en NS)	Dit programma wordt op dit moment geëvalueerd waarna een besluit wordt genomen over de noodzaak van continuering van dit programma.
Schrappen als programma's onder de concessiesturing	
– Aanvalsplan goederen / Operationeel Spoor Concept Goederen (ProRail)	Het Aanvalsplan is opgevolgd door de uitvoeringsagenda Operationeel Spoor Concept Goederen (OSCG). Hiermee is dit als programma onder de concessie beëindigd. De verdere implementatie van de uitvoeringsagenda wordt door ProRail in opdracht van de Spoorgoederentafel opgepakt.
– Derde spoor Duitsland (ProRail)	Het programma Derde spoor Duitsland is geëvalueerd. Geconstateerd is dat alle acties in de reguliere processen bij ProRail zijn geïmplementeerd en de nog lopende zaken in de lijn worden opgepakt.
– ERTMS (ProRail en NS) – Programma Hoog-frequent Spoor (ProRail en NS) – Landelijk Verbeterprogramma Overwegen (inclusief programma Niet Actief Beveiligde Overwegen) (ProRail) – Fietsparkeren (ProRail) – Toegankelijkheid (ProRail)	De programma's ERTMS, PHS, Fietsparkeren en Toegankelijkheid zijn MIRT-aanlegprogramma's. ERTMS en PHS hebben bovendien de status als groot project. Het programma fietsparkeren omvat de aanleg van nieuwe fietsenstallingen en is daarmee een MIRT-aanlegprogramma met bijbehorende spelregels en rapportages. Het convenant fietsparkeren valt niet onder de reikwijdte van het programma, maar kan er wel toe leiden dat er aanvullende middelen beschikbaar komen voor fietsparkeren. Het beheer en onderhoud en de exploitatie van de fietsenstallingen verloopt m.n. via de reguliere BO&V budgetten. Het programma toegankelijkheid omvat de aanlegsubsidies die aan ProRail worden verstrekt om stations toegankelijk te maken (m.n. aanpassingen perrons en liften/hellingbanen). Voor deze programma's is een aparte sturings- en verantwoordingslijn ingericht via de subsidie en de opdrachtgever/ opdrachtnemerrelatie. Deze blijven intact. ProRail blijft in samenwerking met NS en andere partijen daarmee onverminderd verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitvoering van deze programma's, maar zal zich vanaf 2018 in haar jaarlijkse beheerplan en de jaarrapportages niet meer expliciet over deze programma's hoeven te verantwoorden. Ik verwacht daarnaast dat ProRail zich onverminderd voor de doelstellingen van de programma's blijft inzetten om de verwachte prestaties te leveren. Daar zal ik op blijven toezien. Specifiek over het programma ERTMS verwacht ik dat ProRail in haar komende beheerplannen opneemt dat zij invulling geeft aan de afgesproken sturings- en verantwoordingslijn.

Bijlage 4 Informatie Indicatoren

Prestatiegebied	Informatie indicator
Algemeen	Aantal treinkilometers
	Aangevraagde treinpaden
	Te beheren areaal
	LCC-kosten per treinkilometer
	Klantoordeel decentrale overheden
	Klantoordeel verladers
	Klantoordeel reizigers
Veiligheid	Aantal aanrijdingen overweggebruikers
	Aantal botsingen trein-trein
	Aantal ontsporingen
	Aantal STS-passages
	Aantal STS-passages gevaarpunt bereikt
	Aantal arbeids-veiligheidsincidenten
	Aantal milieuovertredingen (geconstateerd door bevoegd gezag)
Betrouwbaarheid	Punctualiteit goederenverkeer (3 min.) ³
	Goederentreinen op tijd aan de grens
	Ongewijzigde routes goederenvervoer
	Geleverde treinpaden goederenvervoer
	Gerealiseerde treinaansluitingen tussen vervoerders
	Capaciteitsverdeling goederen (jaardienst verdeling)
	Aantal goederentreinen die aansluiten op het internationale net (jaardienst verdeling)
	Aantal 'Pre-arranged paths' (PAP's) afgegeven aan OSS van EU-corridors
	Responstijden aanvragen goederenpaden binnen overeengekomen normtijd
	Aantal overbelastverklaringen
	Aantal TAO's derden
	Aantal TAO's weer
	Uitgevallen treinen
	Gemiddelde hersteltijd TAO's
	Aantal beïnvloedbare TAO's (Techniek en Processen)
	Reizigerspunctualiteit HSL (15 min.)
Duurzaamheid	CO ₂ -voetafdruk

³ Het betreft hier de oude prestatie-indicator voor goederenvervoer. Deze indicator fungeert nog een jaar als informatie-indicator. De nieuwe prestatie-indicator is 'Transitotijd Goederenvervoer'.

Bijlage 5 Aansluiting met rijksbegroting IenW

Aansluiting tabel Beheerplan 2018 met Begroting 2018 Infrastructuurfonds	Beheerplan ProRail		Infrafonds
	BE-stelsel excl. btw	kasstelsel incl. btw	kasstelsel incl. btw
Kosten uitbesteed werk	656	793	848
Doorbelast aan derden	-372	-378	-377
Beheer en onderhoud	284	415	471
Bruto apparaatskosten	451	483	490
Doorbelast aan investeringen	-140	-150	-144
Netto apparaatskosten	311	333	346
Financiële lasten	9	9	17
Kosten vervangingsinvesteringen	519	628	428
Af te dragen btw		314	
Terug te vorderen btw		-268	
Saldo verrekening btw		46	
Totaal productie	1.124	1.431	1.262
Beschikbare subsidie 2018	996	1.276	1.262
Voorschot op latere jaren (kasschuif)	128	155	
Totaal middelen	1.124	1.431	1.262

Bijlage 6 Definities en meetmethoden prestatie-indicatoren

PI Algemeen klantoordeel reizigersvervoerders

Definitie: Het klanttevredenheidsonderzoek onder reizigersvervoerders kent een generiek en een specifiek onderdeel. Binnen scope vallen alle vervoerders wiens hoofdactiviteit het is om reizigers binnen Nederland te vervoeren met een marktaandeel groter dan 0,5%.

1. Een generiek oordeel van de reizigersvervoerders over de dienstverlening van ProRail.
Het gaat hierbij om een oordeel over het afgelopen kalenderjaar met betrekking op onderstaande onderwerpen:
 - Het functioneren van de totale organisatie.
 - Het functioneren van specifieke afdelingen/processen (relatiemanagement, capaciteitsverdeling, verkeersleiding, functiewijziging, functiehandhaving, en afhandeling veiligheidsincidenten).
 - Het vakmanschap.
2. Een specifiek oordeel van de reizigersvervoerders over de mate waarin ProRail specifiek gemaakte afspraken over het afgelopen kalenderjaar (speerpunten of aandachtsgebieden) nakomt. Het gaat hierbij om afspraken die per vervoerder verschillend kunnen zijn en dus per vervoerder specifiek worden gemaakt.

Berekeningsmethodiek

ProRail houdt jaarlijks een Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onder reizigersvervoerders. Dit klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd door een extern onafhankelijk bureau. Vervoerders vullen een vragenlijst in, waardoor ProRail een beeld krijgt over het oordeel van haar klanten. De vervoerders geven voor de hierboven genoemde aspecten een rapportcijfer van 1-10. Uiteindelijk komt per vervoerder één cijferlijst tot stand. Bij de calculatie van het PI-cijfer gelden de volgende uitgangspunten:

- Voor het generieke oordeel van een vervoerder worden de drie hierboven aangegeven aspecten gelijk gewogen (allen 33,3%).
- Voor het totaalcijfer van een vervoerder worden het generieke en het specifieke oordeel gelijk gewogen (beide 50%).

Bij reizigersvervoerders telt NS groep (NSR+ NS Int) voor 50% en de regionale reizigersvervoerders tellen gezamenlijk voor 50% om beter aan te sluiten bij de marktaandelen van deze vervoerders. Tevens wordt inzicht gegeven in de respons van vervoerders (vervoerders die niet reageren worden niet meegenomen).

PI Algemeen klantoordeel goederenvervoerders

Definitie: Het klanttevredenheidsonderzoek onder goederenvervoerders kent een generiek en een specifiek onderdeel. In scope vallen goederenvervoerders die hoofdzakelijk in opdracht van andere partijen dan ProRail werken (niet: vervoerende aannemers).

1. Een generiek oordeel van de goederenvervoerders over de dienstverlening van ProRail. Het gaat hierbij om een oordeel over het afgelopen kalenderjaar met betrekking op onderstaande onderwerpen:
 - Het functioneren van de totale organisatie.
 - Het functioneren van specifieke afdelingen/processen (relatiemanagement, capaciteitsverdeling, verkeersleiding, functiewijziging, functiehandhaving, en afhandeling veiligheidsincidenten).
 - Het vakmanschap.

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

Berekeningsmethodiek

ProRail houdt jaarlijks een Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onder goederenvervoerders. Dit klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd door een extern onafhankelijk bureau. Op basis van door vervoerders ingevulde vragenlijsten krijgt ProRail een beeld over het oordeel van haar klanten. De vervoerders geven voor de hierboven genoemde aspecten een rapportcijfer van 1-10. Uiteindelijk komt per vervoerder één cijferlijst tot stand. Bij de calculatie van het PI-cijfer gelden de volgende uitgangspunten:

- Voor het generieke oordeel van een vervoerder worden de drie hierboven aangegeven aspecten gelijk gewogen (allen 33,3%).
- Voor het totaalcijfer van een vervoerder worden het generieke en het specifieke oordeel gelijk gewogen (beide 50%).

Bij goederenvervoerders tellen de grote vervoerders gezamenlijk voor 33,3%, de middelgrote gezamenlijk voor 33,3% en de kleine vervoerders gezamenlijk voor 33,3%.

Hierbij worden als grote goederenvervoerders beschouwd vervoerders met een marktaandeel tussen de 100,0 % en 25,0%; als middelgrote vervoerders met een marktaandeel tussen de 24,9% en 5,0%; als kleine vervoerders worden beschouwd vervoerders met een marktaandeel tussen de 4,9% en 0%.

Goederenvervoerders die geen commerciële treinen hebben gereden (maar wel een Toegangs-overeenkomst hebben) worden niet meegeteld. Koepelorganisaties (zoals KNV) worden meegeteld naar rato van de vervoerders die zij aangeven te vertegenwoordigen in het onderzoek.

Het marktaandeel wordt jaarlijks bepaald aan de hand van het aantal gereden treinkilometers in de 12 maanden voorafgaande aan de maand waarin het onderzoek wordt afgenomen (Betuweroute en Gemengde net samen; losse loc ritten worden wel meegeteld; Besloten Personenvervoer wordt niet meegeteld). Naast het totaalcijfer van de PI wordt ook inzicht gegeven in de respons van vervoerders (vervoerders die niet reageren worden niet meegenomen).

PI Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN

Definitie: Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 5 minuten vertraging is verlopen. Dat wil zeggen dat de reiziger bij aankomst op zijn uitcheckstation minder dan 5 minuten vertraging had ten opzichte van de reis die de reiziger vanaf het moment van inchecken volgens de reisplanner had kunnen maken. Hierbij wordt uitgegaan van het snelste reisadvies zoals dat twee dagen voorafgaand aan de reis beschikbaar was in de officiële reisplanner. Dit betekent dat vooraf bekende werkzaamheden wel in dit reisadvies zijn meegenomen, maar wijzigingen die minder dan twee dagen voorafgaand zijn aangebracht niet.

In scope zijn reizigers die inchecken én uitchecken op een Hoofdrailnet station en met NS reizen.

Berekeningsmethodiek

Voor iedere reis binnen de scope bepalen we het verschil tussen de beloofde en de gerealiseerde aankomsttijd. Als het verschil tussen deze tijden minder dan 5 minuten is, beschouwen we de reis als op tijd, anders als te laat. De indicator wordt vervolgens berekend door het aantal reizen dat op tijd was te delen door het totaal aantal reizen. Hieruit volgt een percentage tussen 0 en 100%.

Hierin geldt:

- In scope zijn alle reizen met een in- en uitcheck op een HRN station, met NS als enige vervoerder in het reisadvies en waarbij de combinatie van herkomst (incheckstation) en bestemming (uitcheckstation) in de afgelopen 100 dagen op tenminste 20 verschillende dagen en in totaal tenminste 100 keer voorkwam.
- De beloofde aankomsttijd is de aankomsttijd van de snelste reis die een reiziger volgens het twee dagen vooraf gepubliceerde reisadvies op het inchecktijdstip kon maken van het incheckstation naar het uitcheckstation.
- De gerealiseerde aankomsttijd is de aankomsttijd van de laatste trein die in dit beloofde reisadvies voorkwam, mits alle treinen hebben gereden en de eventuele beloofde overstappen haalbaar zijn gerealiseerd.

Bij treinreizen die niet met de beloofde treinen kunnen zijn verlopen, kan de omvang van de vertraging niet worden bepaald op basis van de realisatietijden van deze treinen. Dit gebeurt als een trein niet rijdt, tenminste 15 minuten vertrekvertraging heeft en/of als een overstap niet gehaald kon worden. In dat geval wordt de aankomstvertraging bepaald op basis van de uitchecktijd. Hierbij wordt een stations specifieke uitstapmarge in mindering gebracht voor de looptijd tussen de trein en de uitcheckpaal.

PI Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN

Definitie: Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 15 minuten vertraging is verlopen. Dat wil zeggen dat de reiziger bij aankomst op zijn uitcheckstation minder dan 15 minuten vertraging had ten opzichte van de reis die de reiziger vanaf het moment van inchecken volgens de reisplanner had kunnen maken. Hierbij wordt uitgegaan van het snelste reisadvies zoals dat twee dagen voorafgaand aan de reis beschikbaar was in de officiële reisplanner. Dit betekent dat vooraf bekende werkzaamheden wel in dit reisadvies zijn meegenomen, maar wijzigingen die minder dan twee dagen voorafgaand zijn aangebracht niet.

In scope zijn reizigers die inchecken én uitchecken op een Hoofdrailnet station en met NS reizen.

Berekeningsmethodiek

Voor iedere reis binnen de scope bepalen we het verschil tussen de beloofde en de gerealiseerde aankomsttijd. Als het verschil tussen deze tijden minder dan 15 minuten is, beschouwen we de reis als op tijd, anders als te laat. De indicator wordt vervolgens berekend door het aantal reizen dat op tijd was te delen door het totaal aantal reizen. Hieruit volgt een percentage tussen 0 en 100%.

Hierin geldt:

- In scope zijn alle reizen met een in- en uitcheck op een HRN station, met NS als enige vervoerder in het reisadvies en waarbij de combinatie van herkomst (incheckstation) en bestemming (uitcheckstation) in de afgelopen 100 dagen op tenminste 20 verschillende dagen en in totaal tenminste 100 keer voorkwam.
- De beloofde aankomsttijd is de aankomsttijd van de snelste reis die een reiziger volgens het twee dagen vooraf gepubliceerde reisadvies op het inchecktijdstip kon maken van het incheckstation naar het uitcheckstation.

- De gerealiseerde aankomsttijd is de aankomsttijd van de laatste trein die in dit beloofde reisadvies voorkwam, mits alle treinen hebben gereden en de eventuele beloofde overstappen haalbaar zijn gerealiseerd.

Bij treinreizen die niet met de beloofde treinen kunnen zijn verlopen, kan de omvang van de vertraging niet worden bepaald op basis van de realisatietijden van deze treinen. Dit gebeurt als een trein niet rijdt, tenminste 15 minuten vertrekvertraging heeft en/of als een overstap niet gehaald kon worden. In dat geval wordt de aankomstvertraging bepaald op basis van de uitchecktijd. Hierbij wordt een stations specifieke uitstapmarge in mindering gebracht voor de looptijd tussen de trein en de uitcheckpaal.

PI Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL

Definitie: Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 5 minuten vertraging is verlopen. Dat wil zeggen dat de reiziger bij aankomst op zijn uitcheckstation minder dan 5 minuten vertraging had ten opzichte van de reis die de reiziger vanaf het moment van inchecken volgens de reisplanner had kunnen maken. Hierbij wordt uitgegaan van het snelste reisadvies zoals dat twee dagen voorafgaand aan de reis beschikbaar was in de officiële reisplanner. Dit betekent dat vooraf bekende werkzaamheden wel in dit reisadvies zijn meegenomen, maar wijzigingen die minder dan twee dagen voorafgaand zijn aangebracht niet.

Deze indicator betreft een deelverzameling van de algemene indicator Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN. In scope zijn de reizigers met één van de onderstaande reisrelaties. Beide richtingen tellen hierbij mee:

- Amsterdam Centraal-Rotterdam Centraal
- Amsterdam Centraal-Breda
- Amsterdam Zuid-Rotterdam Centraal
- Schiphol Airport-Rotterdam Centraal
- Schiphol Airport-Breda
- Rotterdam Centraal- Breda

Berekeningsmethodiek

Voor iedere reis binnen de scope bepalen we het verschil tussen de beloofde en de gerealiseerde aankomsttijd. Als het verschil tussen deze tijden minder dan 5 minuten is, beschouwen we de reis als op tijd, anders als te laat. De indicator wordt vervolgens berekend door het aantal reizen dat op tijd was te delen door het totaal aantal reizen. Hieruit volgt een percentage tussen 0 en 100%.

Hierin geldt:

- In scope zijn alle reizen met een in- en uitcheck op de genoemde reisrelaties.
- De beloofde aankomsttijd is de aankomsttijd van de snelste reis die een reiziger volgens het twee dagen vooraf gepubliceerde reisadvies op het inchecktijdstip kon maken van het incheckstation naar het uitcheckstation.
- De gerealiseerde aankomsttijd is de aankomsttijd van de laatste trein die in dit beloofde reisadvies voorkwam, mits alle treinen hebben gereden en de eventuele beloofde overstappen haalbaar zijn gerealiseerd.

Bij treinreizen die niet met de beloofde treinen kunnen zijn verlopen, kan de omvang van de vertraging niet worden bepaald op basis van de realisatietijden van deze treinen. Dit gebeurt als een trein niet rijdt, tenminste 15 minuten vertrekvertraging heeft en/of als een overstap niet gehaald kon worden. In dat geval wordt de aankomstvertraging bepaald op basis van de uitchecktijd. Hierbij wordt een stations specifieke uitstapmarge in mindering gebracht voor de looptijd tussen de trein en de uitcheckpaal.

PI Punctualiteit 3 minuten Reizigersverkeer totaal

Definitie: het percentage treinaankomsten waarbij het verschil tussen de oorspronkelijk geplande tijd en de vastgestelde realisatietijd kleiner is dan 3 minuten. Uitgevallen aankomsten en aankomsten van vervangende treinen worden niet meegerekend. Punctualiteit voor het totale reizigersverkeer wordt gemeten op representatieve stations op het hoofdrailnet (inclusief HSL-Zuid) en op de regionale spoorinfrastructuur. De ongeveer 55 meetpunten en de daar gemeten series kunnen jaarlijks wijzigen in aantal en samenstelling, afhankelijk van afspraken tussen ProRail en vervoerders en tussen vervoerders en concessieverleners.

PI Punctualiteit 3 minuten Regionale Series

Definitie: het percentage treinaankomsten waarbij het verschil tussen de oorspronkelijk geplande tijd en de vastgestelde realisatietijd kleiner is dan 3 minuten. Uitgevallen aankomsten en aankomsten van vervangende treinen worden niet meegerekend. Punctualiteit van de Regionale Series wordt gemeten op representatieve stations voor treinseries van regionale vervoerders. De ongeveer 35 meetpunten en de daar gemeten series kunnen jaarlijks wijzigen in aantal en samenstelling, afhankelijk van afspraken tussen ProRail en vervoerders en tussen vervoerders en concessieverleners.

Meetsysteem

De berekening wordt gebaseerd op de gegevens uit Spoorkompas.

PI Transitotijd Goederenvervoer

Definitie: De PI Transitotijd goederenvervoer geeft het percentage goederentreinen dat een gerealiseerde transitotijd heeft die meer dan 30 minuten langer is dan de geplande transitotijd, waarbij ProRail de veroorzaker is. De transitotijd is de totale verblijftijd van de goederentrein tussen zijn eerste en laatste geplande Nederlandse meetpunt. In de praktijk zijn dat vaak de emplacementen bij terminals en de grenspunten (Oldenzaal, Zevenaar, Venlo, Eijsden, Roosendaal).

Meetsysteem

Voor de PI Transitotijd goederenvervoer wordt de populatie bepaald door alle goederentreinen die langs een tweetal specifieke meetpunten komen op de corridors Brabantroute en Zee-Zevenaar (meetpunten zijn Tilburg-Breda en Meteren-Zevenaar). Van deze treinen wordt telkens gekeken naar het eerst en laatst gemeten punt. De prestatie indicator geeft aan welk percentage van de gemeten treinen een transitotijd heeft gehad van meer dan 30 minuten t.o.v. oorspronkelijk plan, waarbij ProRail de veroorzaker is. Indien de totale overschrijding is opgebouwd uit meerdere vertragingssprongen wordt de partij met de grootste vertragingssprong aangemerkt als de veroorzaker.

PI Geleverde Treinpaden

Definitie: het percentage volledig gerealiseerde treinpaden voor alle reizigersvervoerders plus de niet (volledig) gerealiseerde treinpaden waarvan de vervoerders de veroorzaker zijn. Een treinpad is een capaciteitsreservering op de infrastructuur die nodig is om een trein te laten 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 PI worden ontsloten met de applicatie Dashboard PI Treinpad die realisatie- en monitoringgegevens ophaalt uit Spoorkompas. De PI berekenen we met een specifieke beslisboom (algoritme). Er is dagelijks controle op de verwerkingsstappen die leiden tot deze PI. Voor rapportagedoeleinden worden alle gegevens overgenomen in een centrale database, van waaruit wordt gerapporteerd aan zowel reizigersvervoerders als ProRail.

PI Klanthinder als gevolg van storingen infra

Definitie: Klanthinder als gevolg van storingen infra betreft het aantal storingen aan de infra die leiden tot veel en zeer veel hinder voor de dienstregeling van vervoerders en daardoor op reizigers en verladers. Storingen worden veroorzaakt door:

- Defecten aan de infrastructuur, zoals aan spoor, bovenleiding, overwegen, wissels en seinen.
- Externe factoren die invloed hebben op de werking van de infrastructuur, zoals weersomstandigheden, spoorlopers, suicides, vandalisme, dieren of voorwerpen op het spoor.

Niet meegerekend worden vertragingen als gevolg van defecte treinen of logistieke problemen in de personeels- en/of materieelinzet bij vervoerders.

In deze indicator tellen drie aspecten mee: het aantal storingen, de snelheid van functieherstel (de tijd die het kost om de verstoring op te lossen) en de mate van be- en bijsturing in de logistieke afhandeling.

Storingen worden naar gelang de achterliggende oorzaak toebedeeld aan een van de vier oorzaakcategorieën. Storingen die hun oorsprong in de techniek vinden zijn bijvoorbeeld sein- en wisselstoringen, terwijl processtoringen het gevolg kunnen zijn van het uitlopen van werkzaamheden door de aannemer. Spoorlopers, suicides en vandalisme vallen onder storingen derden en blikseminslag is een voorbeeld van een weerstoring.

Storingen worden uitgedrukt in het aantal minuten vertraging van een trein plus het aantal vertragingminuten van andere treinen die last hebben van dezelfde storing. Per treinnummer is het aantal treinvertragingminuten gemaximeerd op 30 minuten. Opgeheven treinen tellen voor 30 minuten mee, omgeleide treinen tellen voor 15 minuten mee, leeg materieel ritten worden niet meegerekend. Wanneer zich een storing voordoet in een gebied waar volgens de dienstregeling geen of weinig treinen rijden, is het aantal treinvertragingminuten beperkter dan in een gebied met een intensieve dienstregeling.

ProRail maakt onderscheid tussen de volgende vier hinderklassen:

- Hinderklasse 1:* **Zeer veel hinder** (totaal meer dan 2400 minuten vertraging per storing).
Voorbeelden: grote ICT-storing, stroomstoring, (bijna) aanrijding wegverkeer met veel schade, extreem weer (storm, sneeuw, onweer/bliksem).
- Hinderklasse 2:* **Veel hinder** (totaal tussen 680 en 2400 minuten vertraging per storing).
Voorbeelden: aanrijding persoon op druk baanvak, brandmelding Schiphol-tunnel, wissel- of seinstoring op groot emplacement.
- Hinderklasse 3:* **Hinder** (totaal tussen 40 minuten en 680 minuten vertraging per storing).
Voorbeelden: wissel- of seinstoring op klein emplacement, overwegstoring, aanrijding persoon op rustiger baanvak.
- Hinderklasse 4:* **Beperkte hinder** (totaal minder dan 60 minuten vertraging per storing).
Voorbeelden: spoorlopers, roodseinpassage, eenvoudige storing op rustiger baanvak

De indicator Klanthinder als gevolg van storingen infra bevat de hinderklassen 1 en 2.

Bijlage 7 Beheersing seizoensinvloeden

Aanbeveling	Actie
Houd aandacht voor scherpheid, rolvastheid en alertheid	Het fundament van de jaarlijkse voorbereidingen staat voor werkwijze en inhoud. We bouwen jaarlijks voort op de bestaande maatregelen en we blijven bijslijpen maar we verwachten hiervan geen grote aanvullende prestatiesprongen. Wel hebben we geleerd van afgelopen winters dat de belangrijkste opgave is het vasthouden van discipline in de voorbereiding en operationele scherpheid en alertheid tijdens winterse perioden. We intensiveren onze aanpak als volgt: het Directeurenoverleg (DOO) stuurt op de uitvoering van het maatregelenpakket winter (en herfst) en monitort op reguliere momenten de voortgang. Veel aandacht is er voor het tot stand brengen van routine, alertheid en rolvastheid door op reguliere momenten te investeren in (her)instructie en door jaarlijks zes keer in de keten te oefenen (besluitvormingsproces landelijke uitgedunde dienstregeling, specifieke ketenoefeningen en andere calamiteitenoefeningen). Daarnaast worden jaarlijks in de voorbereiding op het winterseizoen, regionale challenge sessies georganiseerd. Deze worden afgesloten door een centrale managementchallenge sessie (DOO+). Verder is het besluitvormingsproces aangepast met een aantal wijzigingen, waaronder: – 1^{ste} keer criterium is afgeschaft onder de voorwaarde dat 6 x per jaar wordt geoefend. Dit criterium begon contraproductief te werken op de scherpheid en alertheid en met meer robuustheid van het spoorstelsel (bijv. upgrade wisselverwarming). Samenstelling gemeenschappelijk crisisteam ProRail en NS (CBTCMT) is gewijzigd. De expertrol materieel en infra is geschrapt, omdat de deskundigheid infra en mat met de komst van het CMBO is belegd in het ketenoverleg.
Eerlijke en duidelijk communicatie naar reizigers, transparant te zijn over de onzekerheden en in de communicatie en het motto "Tell it like it is" centraal te stellen	Voor de komende winterperiode is gekozen voor de handhaving van de volgende principes: – Stick to the plan – Better safe than sorry – Blijf bij de routine Verder is de standaardweerboodschap en redenering aangepast. De seizoenscommunicatie aanpak wordt uitgevoerd onder het motto "Tell it like it is" gecombineerd met "Be good and tell it". Daarnaast is naast de "standaard" Landelijke Uitgedunde Dienstregeling (LUD) voor de winterperiode een LUD storm beschikbaar. Waar het uitgangspunt bij winters weer is om wisselgebruik zoveel mogelijk te vermijden is dit bij storm niet nodig. De LUD Storm wijkt op enkele punten af van de 'standaard' winterse LUD. Dit heeft o.m. te maken met het gebruik van de zuidelijke sectie van de HSL en windcriteria voor het (niet) mogen rijden over de brug over Hollands Diep.
Borgen van de verbeterkaders met regionale spoorvervoerders	Tot dusver organiseert ProRail met de regionale vervoerders jaarlijks een startbijeenkomst voor het winterseizoen. Daar worden de ervaringen van de vorige winter besproken en afspraken gemaakt over de wintervoorbereidingen. Gezamenlijk wordt besproken welke maatregelen getroffen worden op de desbetreffende spoorlijnen (uitdunning dienstregeling, regime voor kritieke wissels, bijsturing, etc.). Verder worden de wensen en behoeften van de regionale vervoerders besproken en maken we concrete afspraken met de vervoerders die we vastleggen in het winterdraaiboek. Dat is ook zo gebeurd voor winter 2017/18. Kort na afloop van winter 2018 worden de voorbereiding en inzet van de wintermaatregelen geëvalueerd. Tevens bespreken we dan of en hoe de jaarlijkse verbeterkaders geïmplementeerd zal worden.

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 2017
www.prorail.nl