

ProRail

Ministerie van Verkeer en Waterstaat
De heer ir. C.M.P.S. Eurlings
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Datum	12 juni 2008	Behandeld door
Ons kenmerk	RvB/BK-JN/20808401	Telefoonnummer
Onderwerp	reactie op rapport 'Evaluatie voortgang 'Op de Rails' en 'Evaluatie ICT-en beveiligingssystemen en calamiteitenorganisatie'	Faxnummer
		E-mail

Geachte heer Eurlings,

Raad van Bestuur

Bezoekadres

De Inktpot
Moreelsepark 3
3511 EP Utrecht

Postadres

Postbus 2038
3500 GA Utrecht

www.prorail.nl

Graag maakt ProRail gebruik van de gelegenheid tot een reactie op het rapport Evaluatie Voortgang 'Op de Rails', alsmede op het rapport 'Evaluatie ICT- en beveiligingssystemen en calamiteitenorganisatie' naar aanleiding van het onderzoek dat McKinsey in de afgelopen maanden in opdracht van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat bij ProRail heeft uitgevoerd.

Evaluatie voortgang 'Op de Rails'

Het onderzoek van McKinsey schetst een beeld dat consistent is met eerdere onderzoeken. Wij herkennen de constatering van de onderzoekers, dat ProRail op een aantal gebieden goed georganiseerd is en goed presteert. Dat geldt ook voor het feit, dat wij in de afgelopen jaren veel tijd en energie hebben gestoken in het verbeteren van onze prestaties ten behoeve van het spoorvervoer en dat dit inmiddels vruchten afwerpt.

In de aanbevelingen in het rapport voor voorgestelde bijsturing kunnen wij ons vinden; deze sluiten aan bij reeds lopende initiatieven en ondersteunen ingezette ontwikkelrichtingen.

Tegelijkertijd erkennen we, dat er op een aantal gebieden nog sprake is van extra 'werk aan de winkel'. Dit geldt met name, zoals ook door McKinsey geconstateerd, voor de relaties met onze klanten: vervoerders en lagere overheden. Op dit gebied voeren we onder andere de volgende concrete maatregelen uit:

- via het programma 'Klantfocus' en in het project 'Maatwerk in de regio' werken wij aan een verbetering van de dienstverlening aan de vervoerders en lagere overheden. ProRail zal de komende tijd de acties concreter maken en de voortgang ervan centraal monitoren en garanderen.
- Om een beter inzicht te krijgen in de wensen van onze klanten wordt dit jaar een nieuwe versie van het klanttevredenheidsonderzoek onder professionele stakeholders uitgevoerd.
- ProRail herkent het beeld dat de onderzoekers schetsen van tevredenheid over de uitvoering van 'werken derden'. ProRail zal de in het kader van 'Maatwerk in de regio' genomen initiatieven uitbreiden en een eenduidige communicatiestrategie naar regionale en lokale overheden implementeren. Graag gaan we met het ministerie van VenW in gesprek over de wijze waarop het ministerie op de hoogte gehouden wordt van de resultaten van de 'werken derden'.

ProRail

- Wij zijn ervan doordrongen dat deze focus op de klanten noodzakelijk is om de groeiambitie van het spoor de komende jaren waar te maken. Deze ambitie ligt in het verlengde van de ambitie van het ministerie van VenW. Bij 'ambitie' wordt er door de onderzoekers ons inziens een schijnbare verschil van inzicht gesignaleerd tussen ProRail en het Ministerie van Verkeer en Waterstaat over de rolopvatting van ProRail. Over dit onderwerp zijn wij gezamenlijk reeds in gesprek om zo te komen tot de gewenste helderheid en overeenstemming.
- Bij 'operationeel kader' en meer in het bijzonder 'aansturing door het Ministerie van Verkeer en Waterstaat' wordt een onderscheid gemaakt tussen outputsturing, inputsturing en projectsturing. De Tweede Kamer heeft in het rapport 'Op de Rails' het volgende aanbevolen: "Verkeer en Waterstaat moet doelstellingen formuleren en via wet- en regelgeving en budget kaders stellen, waarbinnen ProRail als professionele organisatie moet functioneren. ProRail moet als professionele organisatie binnen die kaders zelfstandig kunnen opereren zonder bemoeienis van Verkeer en Waterstaat met operationele zaken". Aan deze aanbevelingen is invulling gegeven met de brief over outputsturing eind vorig jaar door de Minister van Verkeer en Waterstaat aan de Tweede Kamer¹. Hierbij maken ProRail en het departement 'aan de voorkant' afspraken over het resultaat, het 'wat'. Het 'hoe' is in beginsel aan ProRail. ProRail ziet deze werkwijze als een belangrijke stap in een zakelijker verhouding met het ministerie. Wij staan open voor de aanbeveling van McKinsey om samen met het departement te komen tot een preciezere definitie van outputsturing, ook van de scope ervan, ten behoeve van de gewenste duidelijkheid tussen onze beide organisaties.
- Bij 'operationeel kader' wordt ook een aantal aanbevelingen genoemd om te komen tot een verbetering en aanscherping van onze prestatiebesturing. De meeste hiervan² hebben hun oorsprong in het HCG-rapport van oktober 2007³. Hieraan wordt inmiddels opvolging gegeven door ProRail met het zogenaamde 'next generation dashboard', dat per 2009 zal worden geïmplementeerd.
- ProRail beschouwt veiligheid als absolute randvoorwaarde voor een goed functionerend spoorstelsel. McKinsey beveelt aan om alle veiligheidsprojecten op een centrale plaats binnen ProRail te monitoren en waar nodig bij te sturen. ProRail zal verder invulling geven aan deze aanbeveling. Het Veiligheids Management Systeem (VMS) is ProRails belangrijkste pijler en sturingsinstrument van de veiligheidsprestatie. Het VMS, dat door U erkend is, is dit voorjaar getoetst door de IVW waarbij ons de vereiste veiligheidsvergunning is verleend voor de termijn van 3 jaar. Op korte termijn zal ProRail bovendien invulling geven aan de aanbeveling om een 'safety officer' aan te stellen. Deze krijgt specifiek de taak om het lijnmanagement te ondersteunen bij het opvolgen en naleven van acties en afspraken en de Raad van Bestuur te adviseren.
- McKinsey constateert dat de communicatie aan het departement over veiligheid, vanuit een visie waarbij de samenhang tussen de individuele projecten duidelijk wordt, onvoldoende is. Graag gaan we met u het gesprek aan om te bekijken welke verbeteringen wenselijk zijn.

Evaluatie ICT- en beveiligingssystemen en calamiteitenorganisatie

Wij herkennen de constatering van de onderzoekers, dat ProRail op het onderzochte gebied van ICT- en beveiligingssystemen, het proces rondom storingen en calamiteiten en aanbestedingen goed georganiseerd is. Die herkenning geldt ook voor het feit, dat wij in de afgelopen jaren veel tijd en energie hebben gestoken in het verbeteren van onze prestaties; dit werpt inmiddels vruchten af.

¹ Brief van 27 november 2007, kenmerk VenW/DGP-2007/9199.

² Toevoegen van KPI Treinpaden en KPI Klanttevredenheid Vervoerders, verbeteren van meting van subjectieve KPI Transfer en introduceren van meerjarige doelstellingen per KPI.

³ Onderzoek in opdracht van V&W in het kader van de overgang naar outputsturing per 1/1/08.

ProRail

Er is sprake van een dalende trend ten aanzien van het aantal storingen. Dat laat overigens onverlet, dat wij begrijpen dat voor de reiziger en goederenvervoerder iedere storing er één te veel is.

In het rapport wordt een aantal aanbevelingen gedaan. Wij kunnen ons vinden in deze aanbevelingen: deze dragen immers bij aan een verbetering en aanscherping van onze bedrijfsvoering en sluiten veelal aan bij reeds lopende initiatieven.

Op enkele aanbevelingen gaan wij hieronder specifiek in:

- Naar aanleiding van de aanbeveling van McKinsey om voor de beveiligingssystemen een toekomstvisie voor de lange termijn te ontwikkelen zijn wij van mening dat met de landelijke implementatiestrategie van de spoorsector voor ERTMS en het plan voor Mistral (met een realisatietermijn tot 2018) invulling wordt gegeven aan deze aanbeveling. Wij stellen voor om in onze volgende gesprekken gezamenlijk na te gaan of er op dit punt verduidelijking nodig is.
- ProRail is, gezien de ontwikkelingen op de internationale Europese markt, zeker bereid zich voor de verdere ontwikkeling van het treindienstleidingssysteem actiever te gaan oriënteren op Europese ontwikkelingen in de markt. Wij zullen hierbij ook de bevindingen betrekken van BSL, dat momenteel onderzoek verricht naar de ICT-markt van ProRail in opdracht van de NMa.

Graag gaan wij met u verder in gesprek over beide McKinsey-rapporten, de daarin opgenomen aanbevelingen in het algemeen en de in deze brief genoemde punten in het bijzonder.

Hoogachtend,

Drs. B.J. Klerk
Voorzitter Raad van Bestuur