



Beheerplan 2013

ProRail

Beheerplan 2013

Inhoudsopgave

1	Managementsamenvatting	4
2	Strategie ProRail	6
3	Prestaties ProRail 2013	9
	Inleiding	9
	Overzicht Prestaties	9
4	Waarmaken van de doelstellingen; activiteiten in 2013	13
	Financieel kader	13
	Clustering van de uitgaven	13
	Dagelijks onderhoud en vervanging van infrastructuur	14
	Dagelijks onderhoud	18
	Beheer van Assets	20
	Veiligheid in de genen	22
	Continue aandacht voor milieu en duurzaamheid	24
	Programma's voor structurele verbetering prestaties infrastructuur	25
	Projecten voor operationele verbeteringen aan bestaande infrastructuur	28
5	Financiën 2013	33
Bijlagen		
1	KPI definities, meetsysteem, reactie vervoerders	34
2	Risicomanagement	44
3	Staat van de infrastructuur	47
4	Beheerplan Keyrail 2013	51
5	Financiën ProRail vs begroting Infracfonds (IF)	60

1 Managementsamenvatting

Een veilig en uitstekend functionerend spoorwegnet is van essentieel belang. Elke dag maken ruim een miljoen reizigers gebruik van de trein en rijden meer dan tweehonderd goederen-treinstellen met zeventienduizend wagons over het spoor. Altijd veilig en steeds betrouwbaar, dat stellen reizigers en verladers als randvoorwaarden. ProRail focust zich op zijn partners in de keten met de prestatie voor reizigers en verladers altijd voor ogen.

ProRail heeft deze principiële uitgangspunten vertaald naar het programma 2012-2015 met vier strategische doelen, waarbij ProRail de verplichtingen naar reizigers en verladers door de vervoerders centraal stelt. Dit betekent een veiliger spoor, een betrouwbaarder spoor, een punctueler spoor en een duurzamer spoor. ProRail realiseert deze doelen in samenspel met de spoorsector waardoor een vernieuwd Nederlands spoor ontstaat.

Om optimaal te sturen op prestaties maakt ProRail gebruik van een dashboard met een set van Kern Prestatie-Indicatoren (KPI's), die in lijn is met de vier strategische doelstellingen en die aansluit op de wensen van vervoerders, reizigers, overheden en de omgeving. Het dashboard is ingericht vanuit de perspectieven veiligheid, klant & imago, operatie en financiën. Alle KPI's zijn geconsulteerd bij vervoerders en andere stakeholders. In dit Beheerplan is ProRail – anders dan voorgaande jaren – sterker gericht op 2013 en minder op de langere termijn. Ook in 2013 gaat veiligheid voor alles.

ProRail accepteert geen ongevallen. Daarom richt ProRail zich op drie domeinen van **veiligheid**: veilig reizen over het spoor, veilig werken aan het spoor en veilig leven bij het spoor. ProRail verplicht zich daarom tot de doelstelling: nul vermijdbare ongevallen op en rond het spoor. Dit doet ProRail in samenwerking met de partners in de totale spoorketen (via bijvoorbeeld het verbeterprogramma STS en programma Overwegen) met blijvende aandacht voor verbetering van de veiligheidscultuur.

ProRail werkt in 2013 verder aan programma's die de **betrouwbaarheid** en de **punctualiteit** van het spoor verhogen. Dit doet ProRail onder andere door verbeteringen in het dagelijks onderhoud, zoals meer en preventief onderhoud, verbeteringen in de be- en bijsturing en logistieke verbeteringen met vervoerders. Overlast door extreem weer of schade aan het spoor die door anderen wordt aangebracht, is niet altijd te voorkomen. Wel neemt ProRail maatregelen die de verstoring tot een minimum beperken en die niet automatisch tot een escalatie van vertragingen leiden, zoals nu nog vaak het geval is. Met deze maatregelen wil ProRail vermijdbare verstoringen tot nul reduceren en de punctualiteit verbeteren.

Belangrijkste thema's op het gebied van **duurzaamheid** en milieu zijn geluid en reductie energieverbruik. ProRail zet zich in om de leefomgeving van mensen te verbeteren door de geluidshinder van treinen te beperken. Hiertoe investeert ProRail in innovaties en geluidsmaatregelen, zoals plaatsing van raildempers en geluidschermen die zo duurzaam mogelijk zijn. Daarnaast investeert ProRail in innovatieve oplossingen en koopt enkel nog windenergie in van Nederlandse windmolens.

Ten behoeve van het dagelijks onderhoud en vervangingen worden in 2013 een groot aantal projecten voorbereid (bijvoorbeeld Doorstroom Station Utrecht, Ombouw emplacement Enschede) met betrekking tot vernieuwingen aan het spoor en de rijdraden alsmede het slijpen van de spoorstaven. Aangezien het beheer van de assets de basis is van het dagelijkse beheer en onderhoud van de infrastructuur, wordt in 2013 gewerkt aan het beter ontsluiten van de bestaande prestatie- en conditiemonitoringsgegevens zodat de benutting substantieel toeneemt.

In een wereld van financiële schaarste en maatschappelijke verantwoordelijkheid om tegen de beste kosten/prestatieverhouding te acteren ligt de focus in 2013, naast de eerder genoemde doelstellingen ook op projecten die de Life Cycle Costs verlagen. Daarnaast wordt het dagelijks onderhoud op een andere wijze gecontracteerd (output gestuurd).

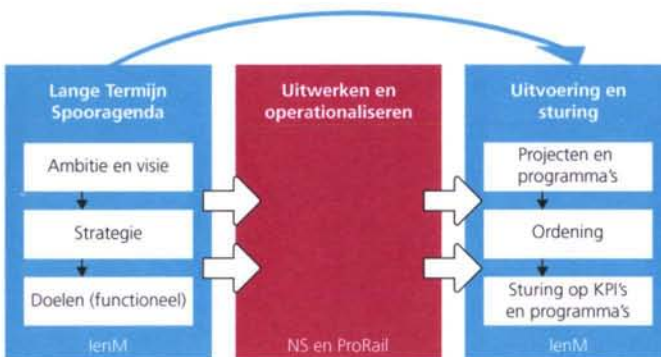
Via deze activiteiten en projecten zorgt ProRail voor een veilig, betrouwbaar, punctueel en duurzaam spoornetwerk en comfortabele stations in samenspel met vervoerders en partners. De vakmensen van ProRail werken ook in 2013 efficiënt en kostenbewust aan een spoornet gericht op aangenaam reizen en onbelemmerd goederenvervoer.

2 Strategie ProRail

ProRail verbindt mensen, steden en bedrijven door een fijnmazig, intensief gebruikt spoornetwerk. ProRail zorgt voor een veilig, betrouwbaar, punctueel en duurzaam spoornetwerk en comfortabele stations in samenspel met vervoerders en partners. De vakmensen van ProRail werken efficiënt en kostenbewust aan een spoornet, gericht op aangenaam reizen en onbelemmerd goederenvervoer.

ProRail: "Zeker op het spoor!"

Dit is de missie waar ProRail voor staat. Het is de rode draad voor de activiteiten die ProRail onderneemt en gaat ondernemen. ProRail heeft zijn missie doorvertaald in vier strategische doelstellingen. Die kan ProRail alleen waarmaken in goede samenwerking met alle stakeholders: vervoerders ministerie van Infrastructuur en Milieu, regionale en decentrale overheden. ProRail is pas tevreden als klanten en stakeholders dat ook zijn.



ProRail omarmt de doelstellingen uit de Lange Termijn Spooragenda¹ van het ministerie van Infrastructuur en Milieu. De missie van ProRail sluit nagenoeg naadloos aan bij de strategische aspecten van deze agenda: aantrekkelijk klantproduct, hoge kwaliteit spoorstelsel en optimale capaciteit van het spoor. De Lange Termijn Spooragenda vormt de basis voor het uitwerken en operationaliseren van de doelen op het spoor voor vernieuwing van het spoorstelsel, vervolgens de daaruit voortvloeiende herijking van programma's en projecten, de implicaties op de ordening van de spoorsector en tenslotte de sturing daarop door het Rijk.² Hiervoor is ProRail een ambitieus programma gestart waarin de strategie voor 2012-2015 is vertaald in concrete doelstellingen. Dit programma heet "In samenspel naar een vernieuwd Nederlands spoor".

Programmaplan 2012-2015; "In samenspel naar een vernieuwd Nederlands spoor"

Er bestaat een algemene erkenning dat spoorwegen wezenlijk bijdragen aan de welvaart en de mobiliteit van een samenleving. Tegelijk bestaat het gevoel dat de punctualiteit, het comfort en de betrouwbaarheid te vaak niet voldoen aan wat reizigers en verladers verwachten. Deze frictie vraagt om een andere en vooral nieuwe aanpak. ProRail ziet als strategische doelstellingen het zorgdragen voor veiliger spoor, betrouwbaarder spoor, punctueler spoor en duurzamer spoor.

1 Lange Termijn Spooragenda IENM/BSK-2012/202161

2 Idem

Een veilig en uitstekend functionerend spoorwegennet is van essentieel belang. Elke dag maken ruim een miljoen reizigers gebruik van de trein. Het doel van de vervoerders is dat dit aantal verder gaat stijgen en de trein een voorkeursoptie wordt voor nog veel meer mensen. Het ministerie van IenM faciliteert deze groei. Datzelfde spoor speelt ook een belangrijke rol in het vervoer van goederen.

Altijd veilig en steeds betrouwbaar, dat stellen reizigers en verladers als randvoorwaarden. ProRail heeft in de nieuwe aanpak deze principiële uitgangspunten vertaald naar vier strategische doelen waarbij de verplichtingen naar reizigers en verladers door de vervoerders centraal zijn gesteld. Dit betekent een veilig spoor, een betrouwbaar spoor, een punctueel spoor en een duurzaam spoor. Hieraan heeft ProRail zeven verandertrajecten gekoppeld met scherpe doelstellingen. ProRail gaat deze in samenspel met de spoorsector realiseren zodat een vernieuwd Nederlands spoor ontstaat.

ProRail gaat het vakmanschap, dat overal in het bedrijf aanwezig is, op een andere manier verbinden zodat efficiency, doelmatigheid en hoogwaardige kwaliteit het beste gegarandeerd zijn in alle operaties die ProRail uitvoert. De sleutel hiervoor is het LEAN Transformatieprogramma. Lean stimuleert ProRail te werken in een keten naar de klant, waarbij in multidisciplinaire transformatieteams het aanwezige vakmanschap en enthousiasme in de organisatie aangeboord worden, met als uiteindelijk doel dat iedere medewerker continu met verbetering bezig is. Op deze manier draagt Lean bij aan de programmadoelen en een verandering naar een meer klantgerichte cultuur en bedrijfsinrichting.

ProRail staat voor zekerheid op het spoor, op elk moment van de dag. Het spoorwegennet dat ProRail beheert, vormt immers een cruciale schakel in de mobiliteit van mensen en in het vervoer van goederen door het land. 'Zeker op het spoor' is de drijfveer.

Groei en complexiteit vereisen andere aanpak

Een verdere groei van het treinverkeer in samenhang met een optimale veiligheid en betrouwbaarheid is geen gemakkelijke opgave, zeker gezien de complexiteit van de verschillende vervoersstromen en de beperkingen van het huidige spoorwegennet. Deze beperkingen zijn historisch ontstaan. Op veel plekken is de inrichting van de infrastructuur bedacht voor een fijnmazig goederenvervoer en een beperkt reizigersvervoer. In de afgelopen vijftig jaar is echter het gebruik van het spoornet – en de eisen die ProRail daaraan stelt – ingrijpend veranderd. De infrastructuur is in zijn functionele inrichting echter gelijk gebleven. ProRail is op het punt gekomen om de manier waarop sporen, wissels en seinen zijn neergelegd fundamenteel te herzien. Maar niet zonder daarbij te kijken naar de impact voor vervoerders en hun klanten. Vraagstukken die ProRail tegenkomt, zal ProRail in samenspel met de vervoerders oppakken en oplossen.

Meer treinen, in een hogere frequentie

Samen met vervoerders, aannemers en ingenieurs bekijkt ProRail hoe op het spoornet, met name in de Randstad, een hogere gebruiksintensiteit kan worden gerealiseerd. Veel reizigers stellen het op prijs dat er om de paar minuten een trein komt. Voor het goederenvervoer gaat het vooral om het tijdig halen van de internationale aansluiting of terminalslot. ProRail zal geavanceerde technologieën toepassen die een scherper inzicht geven in de optimale mogelijkheden op het spoornet en in de interactie tussen verkeersleider, machinist, trein en spoor. Dit inzicht legt de basis voor het doelmatig en doelgericht herinrichten van de processen en systemen.

Cultuurverandering en de strategische doelen

ProRail is zich aan het omvormen tot een organisatie waarin continu klantgericht verbeteren centraal staat. De reizigers- en goederenvervoerders zien ProRail als zijn directe klanten, aangenaam reizen en onbelemmerd goederenvervoer als de spoorproducten voor reiziger en verlader. In al het werk van ProRail ligt de focus op het leveren van de beste prestaties op elk moment van de dag. Alles wat ProRail doet, moet hieraan bijdragen. Dit vergt ook een ander denken en doen in de ProRail organisatie. Zo zal ProRail veel meer de effecten in de hele vervoerketen in ogenschouw moeten nemen, zowel in de onderhoud-, beheer als nieuwbouwprocessen. ProRail wil van een traditioneel beheerbedrijf omschakelen naar een excellent presterend ProRail. ProRail gaat zijn energie en vakmanschap richten op het optimaliseren van alle schakels die essentieel zijn om klantgericht de beste prestaties te blijven leveren.

In samenspel naar een vernieuwd Nederlands spoor

ProRail is al aan de slag gegaan om het spoorwegennet meer bedrijfszeker en daarmee betrouwbaar te maken op verschillende punten. Maar er zal nog veel meer moeten gebeuren. ProRail heeft met al zijn vervoerders, reizigersorganisaties, concessieverleners, ingenieurs en aannemers in aparte sessies intensief gesproken over wat ProRail in samenspel kan veranderen om de kwaliteit van de infrastructuur en dienstverlening op een hoger peil te brengen. Deze sessies hebben de manier van denken en de visie van ProRail verder aangescherpt. Maar bovenal hebben ze heel concrete acties opgeleverd, welke ProRail vertaalt naar een uitvoeringsagenda voor de periode 2012-2015. In samenspel wil ProRail een vernieuwd Nederlands spoor realiseren waarbij ProRail respecteert dat elk van de partijen een eigen rol met bijbehorende verantwoordelijkheden en bevoegdheden heeft in dit proces.

Investeren

Het wegnemen van bestaande bottlenecks op het spoornet vraagt om investeringen op de korte termijn. De huidige budgetten voor vervanging van en aanpassing aan het spoor zet ProRail hiervoor in. Dankzij deze investeringen kan ProRail na 2015 structureel goedkoper werken en de life cycle costs verlagen.

Veranderopdrachten waarmaken

Het zijn de prioriteiten van zijn vervoerders, de reizigers, de verladers en die van de concessieverleners, die ProRail tot zijn prioriteiten hebben gemaakt. Zij vormen het hart van zijn strategie. Er zijn acties nodig om dit te realiseren. Deze acties zijn onderdeel van de verandertrajecten die ProRail in dit document op hoofdlijnen beschrijft. De vier strategische doelstellingen, een veiliger, betrouwbaarder, punctueler en duurzamer spoorwegennet, zijn voorzien van concrete prestatie-indicatoren. Deze prestatie-indicatoren worden gedeeltelijk in hoofdstuk drie gepresenteerd bij het KPI-overzicht. Daarnaast heeft ProRail een aantal interne KPI's die mede bijdragen aan de realisatie van de strategische doelstellingen.

3 Prestaties ProRail 2013

Inleiding

In 2010 is ProRail een proces gestart gericht op het aanscherpen van het topdashboard. Met als doel het ontwikkelen van een set van Kern Prestatie-Indicatoren (KPI's), die beter aansluit op de wensen van zijn directe klanten, de reizigersvervoerders en goederenvervoerders en met de klant van de klant: de reiziger en de verlader, alsmede met stakeholders zoals lokale en regionale relaties en het publiek.

In dit Beheerplan zijn de eerste resultaten van het Programmaplan 2012-2015 verwerkt. Dit heeft gevolgen voor zowel de samenstelling van het topdashboard, als de ambities die zijn weergegeven in de ontwikkeling van de waarden van de KPI's. Het resultaat wordt getoond in paragraaf 3.2.

In de Beheerconcessie is de zorgplicht beschreven van ProRail voor het beheer, onderhoud, vervanging en aanleg van de spoorweginfrastructuur. In dit hoofdstuk vertaalt ProRail voor 2013 deze zorgplicht en de wensen van klanten naar twee soorten KPI's. KPI's met grenswaarde en KPI's met streefwaarde. KPI's met een grenswaarde zijn contractafspraken met het ministerie van Infrastructuur en Milieu. KPI's met een streefwaarde zijn doelstellingen die ProRail zelf nastreeft.

ProRail voert continu overleg met haar klanten³ over diensten, gericht op het vastleggen van prestatieafspraken in de zogenoemde toegangsovereenkomsten. De prestaties in dit hoofdstuk zijn in beginsel gelijk aan die prestatieafspraken⁴. Naar aanleiding van de evaluatie van de Spoorwegwet (2009) en het daaruit afgeleide kabinetsstandpunt, is besloten om ook de positie van decentrale overheden bij de totstandkoming van het Beheerplan, te versterken. Voor dit Beheerplan zijn de prestaties van ProRail daarom niet alleen bij de vervoerders geconsulteerd, maar voor het eerst ook bij de betrokken provincies en stadsregio's.

In de komende paragrafen wordt het topdashboard toegelicht, de mutaties daarin (nieuwe en vervallen KPI's) en de KPI-waarden. In bijlage 1 zijn de definitie en meetsysteem van elke KPI beschreven. Daarnaast zijn in bijlage 1 de zienswijze van klanten op de KPI's met grenswaarde verwoord⁵, alsmede hoe ProRail daarmee is omgegaan.

Overzicht Prestaties

Om invulling te geven aan de doelstellingen kijkt ProRail elk jaar of de bestaande set van indicatoren optimale sturing geeft bij de realisatie van de strategische doelen. Daarnaast geven deze prestaties inhoud aan de beheertaken van ProRail in het kader van de concessie. Dit resulteert in de volgende set van indicatoren voor 2013⁶.

3 ProRail voert conform de spoorwegwet en Beheerconcessie overleg met betrokken partijen die 'gerechtigd zijn om capaciteit aan te vragen'. In de praktijk zijn dit momenteel alleen vervoerders, maar dit kunnen ook concessieverlenende overheden zijn, zoals provincies of kaderwetgebieden.

4 Beheerconcessie, artikel 6, lid 4

5 Beheerconcessie, artikel 5, lid 1, sub a

6 Totaaloverzicht van alle wijzigingen is opgenomen in de bijlagen

					BHP 2013			
Aspect	Diensten	Succesfactor	KPI	Instemming lenM *	2012	2013	2014	2015
Veiligheid	Algemeen	Veilig reizen	Aantal STS passages	s	nvt	140	120	100
			Aantal treinbotsingen (Europese definitie)	s	2	2	1	0
			Aantal ontsporingen (Europese definitie)	s	2	2	1	0
		Veilig leven	Aantal aanrijdingen op overwegen	s	nvt	35	30	20
		Veilig werken	Aantal aanrijdingen en elektrocuties van baanwerkers	s	0	0	0	0
Klant & Imago	Algemeen	Positieve uitstraling	Reputatie Publiek	s	52,9	50	52	55
			Tevredenheid decentrale overheden	s	nvt	>7	>7	>7
			Project prestatie	s	nvt	>7	>7	>7
		Zorgdragen voor tevreden klant	Algemeen klantoordeel vervoerders	g	-	6,3	6,7	7
Operatie	Treinpaden	Kwaliteit treinpad (op tijd kunnen rijden)	Punctualiteit < 3 min. Reizigersverkeer totaal	g	84,5	87,0%	87,0%	87,0%
			Punctualiteit < 5 min. HRN	g	nvt	93,0%	93,0%	93,0%
			Punctualiteit < 3 min. HRN	s	87,0%	87,0%	87,0%	87,0%
			Punctualiteit Regionale Series (<3 min)	g	88,2%	93,1%	93,1%	93,1%
			Punctualiteit < 3 min. Fyra-ICE-Thalys	s	nvt	79,0%	82,0%	85,0%
			Punctualiteit goederen (<3 min)	g	81,0%	81,0%	82,0%	83,0%
		Verbeteren prestatie lijnen	Top-5 Aandachtseries	g	82,0%	83,0%	83,0%	83,0%
		Leverbetrouwbaarheid (kunnen rijden)	Uitval HRN	s	nvt	1,5%	1,5%	1,5%
			Uitval Regionale Series	s	nvt	1,0%	1,0%	1,0%
			Uitval Fyra-ICE-Thalys	s	nvt	4,0%	4,0%	4,0%
Geleverde treinpaden	g	98%	98%	98%	98%			
Beschikbaarheid	Aantal vermijdbare TAO's	s		2.000	1.000	0		
Financiën	Algemeen	Optimalisatie kwaliteit en kosten	LCC - kosten per treinkm	s	€ 9,46	€ 9,53	€ 9,24	€ 8,92

* g=grenswaarde lenM, s=streefwaarde

Nieuw voor 2013 zijn de toevoeging van gedifferentieerde operationele KPI's zoals punctualiteit, uitval van treinen en storingen. Verder zijn veiligheidsprestaties toegevoegd, die inhoud geven aan de gerichte focus binnen het totale veiligheidsbeleid.

In het programma 2012-2015 zoals beschreven in hoofdstuk 2 geeft ProRail invulling aan een aantal thema's. Voor 2013 is er, in lijn met de doelstellingen, focus op de volgende thema's. In het volgende hoofdstuk worden diverse maatregelen en acties besproken ten behoeve van deze thema's. De beschreven maatregelen worden veelal in 2013 gestart of uitgevoerd en kunnen doorlopen gedurende meerdere jaren.

Veiligheid voor alles

Zoals in hoofdstuk 2 aangegeven staat veiligheid voorop. Mensen willen zich veilig voelen als ze met de trein reizen. Ze willen dat veiligheid vanzelfsprekend is. Iets waar ze niet telkens bij stil hoeven staan. Ook voor de mensen die werken aan het spoor moet veiligheid voorop staan. Dat betekent voor ProRail een spoor zonder ongevallen of 'kleine ongelukjes', een spoor dat volledig voldoet aan alle wet- en regelgeving. ProRail heeft zich daarom verplicht tot de volgende doelstelling: nul vermijdbare ongevallen op en rond het spoor. Dit geldt zowel voor reizen met de trein, als voor werken aan het spoor als voor wonen aan het spoor. Dit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid met partners in de spoorsector. De concrete maatregelen die in dit kader worden genomen (om bijvoorbeeld het aantal STS passages en het aantal aanrijdingen op overwegen te reduceren) worden verder toegelicht in het volgende hoofdstuk.

Betrouwbare dienstverlening in samenspel met klanten

Vervoerders zijn de klanten van ProRail, maar daarnaast heeft ProRail veel stakeholders: reizigers, burens, bouwsector, overheden, reizigersorganisaties. ProRail heeft deze stakeholders sterk op zijn netvlies. Een goed samenspel met vervoerders is van essentieel belang voor de dienstverlening van ProRail. Personenvervoerders – zoals NS, Arriva, Connexxion, Syntus, Veolia en HSA – willen dat hun trein binnen de afgesproken tijd op de afgesproken bestemming kan komen. Belangrijk daarbij is dat ProRail duidelijke afspraken maakt over wederzijds te leveren prestaties. Dit doet ProRail in de jaarlijkse individuele Toegangsovereenkomsten.

Goederenvervoerders vragen ProRail om een bedrijfszeker spoor, flexibiliteit, last-minute-treinpaden en doorrijden zonder te stoppen. Dit zijn voor de goederenvervoerder belangrijke aspecten in de logistieke keten. Zij vragen ProRail mee te denken over een optimalisatie van deze hele keten en waar nodig regie te voeren. ProRail zal verder investeren in haar kennis en expertise op dit vlak.

Een permanent klantenpanel voor personen- en goederenvervoerders dat onmiddellijke feedback geeft op al zijn processen, is al gestart met zijn werk. Om de kwaliteit van de samenwerking te meten vraagt ProRail klanten naar hun tevredenheid. Enerzijds vraagt ProRail naar de mening over de ervaren dienstverlening en het functioneren van ProRail in de keten (onder andere via de indicatoren Algemeen Klantoordeel vervoerders). Anderzijds meet ProRail de basis van de tevredenheid, de operationele prestatie. Dit deel komt tot uiting in de diverse KPI's met betrekking tot punctualiteit en de nieuwe KPI's Uitval en vermijdbare TAO's (Treindienst Aantastende Onregelmatigheden). Voor ProRail komen de 'reizigers-KPI's' onder de aandacht in het onderzoek naar het algemeen klantoordeel vervoerders.

Overheden zijn belangrijke opdrachtgevers en financiers. Zij investeren in de spoorinfrastructuur en scheppen de beleidskaders. In de nota 'Lange Termijn Spooragenda' schrijft het ministerie van Infrastructuur en Milieu dat haar doel is de kwaliteit van het spoorproduct zo te verbeteren dat de reiziger en verlader de trein in toenemende mate als een aantrekkelijke vervoersoptie beschouwen.

Burgers, overheden, bedrijven en instellingen die aan het spoor wonen of werken, zijn de burens van ProRail. ProRail wil een goede buur zijn, bereikbaar, aanspreekbaar en met een goede reputatie. De verantwoordelijkheid als buur gaat verder dan intensieve communicatie en voorlichting. Veiligheid en het voorkomen van overlast door bijvoorbeeld geluid of trillingen horen hier ook bij.

"0" vermijdbare verstoringen

Het spoor wordt beïnvloed door verstoringen die tot (te veel) frustraties hebben geleid bij reizigers en verladers. Ook al zijn er veel dagen dat het spoornet uitstekend functioneert, toch vinden er storingen in het systeem plaats die tot ergernis en ongemak leiden. Gebeurtenissen, zoals de blikseminslag van juni 2012 en de ICT-storing in maart 2012, de winters van 2010 en 2011 tonen aan dat het huidige spoorstelsel onvoldoende bedrijfszeker ofwel robuust is. Om grootschalige verstoringen in de toekomst te vermijden en problemen beter te beheersen moet ProRail samen met vervoerders aan de slag om ook de koppeling tussen railinfrastructuur en de logistieke inzet van treinmaterieel en rijdend personeel goed te analyseren en te zien waar het proces anders kan om het vervolgens te vereenvoudigen en meer betrouwbaar te maken. Voor de reiziger is het primaire belang; wanneer gaat mijn trein weer rijden?

ProRail gaat bovendien, binnen het totaal aantal verstoringen, de vermijdbare verstoringen die impact hebben op de treindienst tot nul reduceren. Binnen het totaal aantal TAO's wordt een set van 2750 meest impactvolle storingen geselecteerd die over 3 jaar niet meer mogen voorkomen. De doelstelling naar 0 vermijdbare verstoringen in 2015 vraagt een mentaliteitsverandering gericht op het significant reduceren van reizigersimpact als gevolg van verstoringen. ProRail is interne programma's gestart die ervoor zorgen dat deze doelstelling binnen drie jaar is gehaald. ProRail wil er voor zorgen dat vermijdbare verstoringen geheel verdwijnen en dat verstoringen veroorzaakt door weer of derden niet automatisch tot een escalatie van vertragingen leiden, zoals nu nog vaak het geval is.

De kerntaken van ProRail vallen samen in het dashboard waarbij ProRail zorgt voor een veilig, beschikbaar en betrouwbaar spoor, op een duurzame manier, waarbij het publieke geld op een zorgvuldige manier ingezet wordt. Wat ProRail onderneemt om de doelen waar te maken wordt beschreven in het volgende hoofdstuk.

4 Waarmaken van de doelstellingen; activiteiten in 2013

Samen met zijn partners geeft ProRail invulling aan de strategische doelen en prestaties. Dit gebeurt iedere dag op en rond het spoor, midden in de maatschappij. Door middel van de zichtbaarheid van het werk wordt in dit hoofdstuk aangegeven hoe en waar de middelen, die ProRail beschikbaar heeft in 2013, worden besteed.

Financieel kader

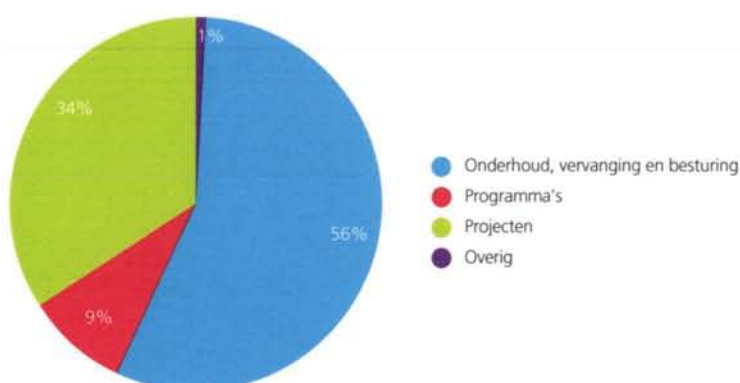
De operationele activiteiten van ProRail worden ingekaderd door de in dat jaar beschikbare financiële publieke middelen. Voor 2013 zijn de publieke middelen voldoende om de gewenste/noodzakelijke activiteiten uit te voeren. In 2013 staat een groot aantal activiteiten op het programma. Zoals eerder beschreven zijn dit zowel de "dagelijkse" werkzaamheden in het kader van onderhoud en beheer alsmede de nieuw uit te voeren projecten en programma's. ProRail gaat op een maatschappelijk verantwoorde manier om met de aan hem beschikbaar gestelde middelen en streeft hierbij naar een zo efficiënt mogelijke inzet van deze middelen (zgn. reductie van de "Life Cycle Costs").

In het kader van transparantie sluit ProRail de financiële overzichten beter aan bij de jaarrekening en wordt de vergelijkbaarheid over de jaren gewaarborgd en bevorderd⁷. In dit hoofdstuk worden de middelen beschreven die prestaties van ProRail mogelijk maken.

Clustering van de uitgaven

Om de activiteiten voor 2013 uit te voeren, heeft ProRail een financieringsbehoefte van ruim EUR 2 miljard⁸. ProRail voert hiervoor zowel het dagelijks onderhoud & beheer uit (inclusief be- en bijsturing en beheer van assets), projecten en programma's. ProRail heeft diverse inkomstenbronnen waaruit de activiteiten bekostigd worden met de bijdragen vanuit de Rijksoverheid en de gebruiksvergoeding van het gemengde net als belangrijkste bronnen. In hoofdstuk 5 is een nadere specificatie gegeven van de inkomsten en uitgaven.

Verdeling uitgaven 2013



⁷ Adviescommissie Kuiken

⁸ Bedragen exclusief BTW

Circa 56% van de uitgaven wordt besteed aan dagelijks onderhoud en beheer. Deze werkzaamheden zorgen er onder andere voor dat het spoor onderhouden wordt en robuust is voor de toekomst. Deze onderhoudswerkzaamheden vinden vaak 's nachts plaats, om de hinder voor het treinverkeer te minimaliseren. Verder werkt ProRail in 2013 aan de programma's die de betrouwbaarheid en de punctualiteit van het spoor verhogen. Deze activiteiten vertegenwoordigen circa 43% van de uitgaven in 2013.

In de volgende paragrafen wordt nader ingegaan op hierboven genoemde clusters.

Dagelijks onderhoud en vervanging van infrastructuur

Om de ambities op het spoor waar te maken wordt dagelijks onderhoud aan het spoor gepleegd en waar nodig worden delen van de infrastructuur vervangen. In het dagelijks onderhoud & vervanging van infrastructuur gaat jaarlijks ruim EUR 1 miljard om. Hiervoor worden activiteiten uitgevoerd zoals het vernieuwen van wissels, sporen en rijdraden en het uitwisselen van relais.

Daarnaast worden verbeteractiviteiten ondernomen die een bijdrage leveren aan enerzijds veiligheid en betrouwbaarheid. Voorbeelden zijn het beveiligen van relaishuizen met een nieuw blusmiddel, het vervangen van houten overwegbomen door een aluminium versie, aanbrengen van voorzieningen om de nooduitgangen van de Schipholtunnel veilig begaanbaar te maken bij sneeuw en ijzel en het verbeteren van perronveiligheid. Anderzijds worden activiteiten uitgevoerd die bijdragen aan de verlaging van de kosten (de Life Cycle Costs).

Object (vervangen)	Eenheid	2013
spoor	km spoor	81
dwarsliggers	km spoor	47
ballast	km spoor	13
wissels	stuks	156
overwegbevoering	meter spoor	802
rijdraad	sectie	92

Om een beter inzicht te geven in kwantiteiten met betrekking tot de vervangingswerkzaamheden is in de bijgevoegde tabel een overzicht opgenomen van de werkzaamheden welke in 2013 gaan plaatsvinden. De uiteindelijke realisatie is uiteraard afhankelijk van ontwikkelingen in de omgeving, prioritering en beleidskeuzes.

De kwantiteiten voor 2013 liggen lager dan voorgaande jaren. De reden hiervoor is dat als uitvloeisel van het Programma 2012-2015 op een aantal trajecten aanzienlijke aanpassingen aan de infrastructuur staan gepland in het kader van verdere verhoging van de veiligheid en betrouwbaarheid van het spoor (zie ook Top 50 projecten, blz. 22). Hierdoor komt een aantal reguliere vervangingen van de bovenbouw te vervallen of wordt op een later tijdstip gedaan om onnodige kapitaalvernietiging tegen te gaan. Deze nieuwe investeringen zijn opgenomen in het MIRT en vallen daarmee buiten de financiële en kwantitatieve duiding van het beheerplan 2013. Daarnaast is een aantal levensduur verlengende maatregelen genomen om de verlaging van de Life Cycle Costs te realiseren, dit mede om invulling te geven aan de spoorsector brede taakstelling uit het vorige regeerakkoord. Door de inzet van deze maatregelen wordt kritisch gekeken of er door middel van een ander onderhoudsregime de levensduur kan worden opgerekt en daarmee vervanging kan worden uitgesteld. Beide elementen zullen ervoor zorgen dat het aantal te vervangen kwantiteiten bovenbouw zich op een lager niveau zal stabiliseren.

Binnen ProRail wordt onderscheid gemaakt tussen projecten voor dagelijks onderhoud en vervangingen en functiewijzigingsprojecten. In 2013 zijn voor dagelijks onderhoud en vervangingen een groot aantal projecten in voorbereiding om te worden uitgevoerd. Veel van deze projecten zijn klein en worden met beperkte treinhinder uitgevoerd en andere zijn reguliere onderhoudswerkzaamheden. Een aantal projecten zijn groot en hebben grotere impact op het treinverkeer. Dit zijn voornamelijk vernieuwingen aan het spoor en de rijdraden alsmede het slijpen van de spoorstaven. In onderstaande kaart staan de belangrijkste onderhoud- en vervangingsprojecten voor 2013 en de trajecten waar verwachte grote treinvrije periodes gaan plaatsvinden.



Nr	Project
1	Bovenbouwvernieuwing in Utrecht richting Hilversum en in Amsterdam
2	Bovenbouwvernieuwing in een clustering tussen Rotterdam en Den Haag
3	Bovenbouwvernieuwing op Bostel-Eindhoven en een Clustering van werkzaamheden met TijdRuimteSlots rond Heerlen
4	Bovenbouwvernieuwing in Clustering van werkzaamheden met TijdRuimteSlots in Friesland en Groningen
5	Vernieuwing van emplacement Zutphen en Enschede

Reguliere werkzaamheden

- Het slijpprogramma van de spoorstaven en het meten van de toestand (GO)

Landelijke projecten

- Verder ontwikkelen van Venti als alternatieve beveiliging (Mistral)
- Realiseren van Astris - software (OVV)
- Uitrollen van vernieuwde Stationsoutillage
- Verbeteren van bluswatervoorzieningen op 7 emplacementen
- Samenvoegen van de schakelcentra in OCCR (OBI, OVV)

De belangrijkste functiewijzigingsprojecten worden in onderstaande kaart weergegeven en kort toegelicht. Deze kaart geeft tevens inzicht in de trajecten waar verwachte grote treinvrije periodes gaan plaatsvinden.



Hieronder staat per project een korte beschrijving van de werkzaamheden die ProRail uitvoert in 2013.

- Utrecht; Doorstroom Station Utrecht, OV-Terminal en Rabobrug
Op en rond het emplacement Utrecht worden meerdere grote projecten gerealiseerd. Daarnaast vindt een nadere planuitwerking met doorstroomstation Utrecht plaats met mogelijk nog een aantal activiteiten in 2013. Werkzaamheden duren het hele jaar waarbij voortdurend gestreefd wordt naar een zo constant mogelijk treinproduct. Gedurende een aantal weekenden rijden er geen treinen richting Arnhem of Den Bosch.
- 's-Hertogenbosch, Sporen in Den Bosch
In Den Bosch wordt het treinverkeer richting Utrecht en Nijmegen van elkaar gescheiden door het aanleggen van een fly-over. Daarnaast worden nieuwe bruggen over de Dieze gebouwd en perrons verlengd. In de zomer van 2013 is een 11 dagen durende buitendienststelling gepland om de nieuwe bruggen aan te sluiten op de bestaande infrastructuur. In die periode rijden er geen treinen van Den Bosch richting Utrecht en richting Nijmegen.

- Eindhoven – Boxtel, betonbaan
Het betonnen proefvak bij Best wordt verwijderd en er wordt conventioneel spoor in ballast teruggelegd. Hierdoor zijn er gedurende 3 weken slechts 2 van de 4 sporen beschikbaar. Met kleine aanpassingen in de dienstregeling kunnen de treinen blijven rijden.
- Enschede, ombouw emplacement
In Enschede wordt de lay-out van het gehele emplacement aangepast en worden de sporen en wissels vernieuwd. Tevens vindt bodemsanering plaats. Hiervoor gaat het emplacement in de zomer van 2013 voor een periode van 6 weken buiten dienst. Treinen rijden tot Hengelo of Enschede Drienerlo.
- Amsterdam Muiderpoort, herstel infra Lozingskanaal
Tussen Amsterdam Centraal en Muiderpoort wordt gewerkt aan de bruggen over het Lozingskanaal. Recent zijn hier wissels gesaneerd na een ontsporing en ligt er recht spoor. De brugconstructie wordt hier nu ook op aangepast. Dit zorgt voor meerdere buitendienststellingen met een duur van 2 tot 3 dagen. Daarbij zijn de sporen naar Utrecht en die naar Weesp deels of geheel niet beschikbaar voor het treinverkeer.
- Amsterdam Zuidtak, OV-Saal en SAA
Aan de Zuidkant van Amsterdam wordt de infrastructuur tussen Schiphol en Almere uitgebreid. Er worden extra sporen gebouwd en de capaciteit van de A9 wordt vergroot. Bij dat laatste moeten ook (wissels op) spoorviaducten worden aangepast. Gedurende 2013 zorgen deze projecten voor diverse (lange) weekenden met hinder op het spoor tussen Amsterdam en Schiphol, Amsterdam en Weesp en/of Schiphol en Weesp. De bereikbaarheid van Schiphol wordt geborgd en besproken in de reguliere overleggen met vervoerders.
- TRS Noord-Nederland
Op meerdere baanvakken in Noord-Nederland worden in 2013 sporen, wissels, ballast, dwarsliggers en/of bovenleiding vernieuwd. Het baanvak Heerenveen-Meppel gaat hiervoor 2 maal 9 dagen buitendienst. Tussen Zuidbroek en Nieuweschans rijden een week geen treinen en verder wordt er gedurende 4 resp. 6 dagen gewerkt tussen Leeuwarden en Harlingen en Leeuwarden en Sneek.
- Heerlen, wisselvernieuwing en –sanering + project Heerlen Maankwartier
Er is een grote buitendienststelling gepland van 10 dagen in de herfst van 2013, waarbij er (vrijwel) geen treinverkeer mogelijk is van en naar Heerlen. Aan de westzijde van het emplacement Heerlen worden wissels vernieuwd en deels gesaneerd. Tegelijkertijd wordt ook een constructie over het spoor gebouwd voor het nieuwe station (project Heerlen Maankwartier). Gedurende een groot deel van 2013 vinden er werkzaamheden plaats op de perrons. Daarbij blijft het treinverkeer in stand.

Bovenstaande projecten, in combinatie met de extra treinen die in 2013 gaan rijden (Hanzelijn, dienstregeling 2013), en de verbouwing van diverse grote stations, vragen om extra aandacht om dit in goede banen te leiden. In dit kader heeft ProRail in overleg met vervoerders beheersmaatregelen getroffen. Bij de verdeling van de buitendienststellingen op de grote stations is gekeken of de normale dienstregeling maakbaar is. Mede door het uitvoeren van deze maatregelen zorgt ProRail ook in de jaren na 2013 voor een betrouwbaar en punctueel spoor.

Onderstaand worden de verwachte grote treinvrije periodes in 2013 in kaart gebracht. Dit is dan ook een overzicht om meer feeling te geven bij de verwachte grote werkzaamheden van ProRail in 2013 waarvan de reiziger hinder kan ondervinden.

Dagelijks onderhoud

PGO contracten

ProRail is reeds enkele jaren bezig om onderhoud in een ander onderhoudscontract aan te bieden. Waar voorheen sprake was van OPC-contracten⁹ (input gestuurd) zijn tegenwoordig PGO-contracten¹⁰ (output gestuurd) de norm. Het grootste verschil met de OPC-contracten is dat de PGO-aannemer grotendeels zelf zijn werkzaamheden invult en garant staat voor de contractueel overeengekomen prestatie in termen van kwaliteits- en veiligheidsniveau.



9 Output Proces Contract; contractvorm waarbij op basis van een tevoren afgesproken onderhoudsplan het onderhoud aan de spoorinfra wordt uitgevoerd

10 Prestatiegericht onderhoud; contractvorm waarbij de uitkomst (het gewenste niveau) van het te contracteren onderhoud centraal staat en waarbij de wijze van realisatie primair de verantwoordelijkheid van de contract aannemer is.

De reden om over te gaan naar PGO-contracten is tweeledig. Enerzijds verwacht ProRail hiermee een betere prijs/kwaliteit verhouding uit de markt te halen, anderzijds komt het voort uit de wettelijke verplichting om Europees aan te besteden bij contracten boven de € 400.000,-. Door doelgerichter te contracteren en scherper contractmanagement zal ProRail proactief kunnen sturen op de prestaties van de infra in relatie tot het uitvoeren van onderhoud. Uiteindelijk zal dit leiden tot een verhoging van de beschikbaarheid en de betrouwbaarheid van de infra.

Be- en bijsturing

Vanuit NS en ProRail zal er gezamenlijk een fundamentele redesign plaats vinden van het be- en bijsturingsproces. Het resultaat van dit programma is een (fundamenteel) vernieuwd be- en bijsturingsproces. Het verbeterde procesontwerp krijgt als uitgangspunten "robuuste bijsturing" en een verdere verbetering van de dagelijkse operationele performance. Er wordt een 5 jaar horizon gehanteerd als leidraad voor het kunnen realiseren van de gerelateerde verbeteringen. Het nieuwe proces (inclusief consequenties voor de ICT-ondersteuning en organisatie) en het transformatieplan worden in de zomer van 2013 opgeleverd.

Naast de fundamentele re-design wordt binnen het be- en bijsturingsproces het cruciale proces van het afhandelen van een versperring (door een storing aan de infrastructuur, een gestrande trein of een derden oorzaak zoals suïcide) verbeterd.

ProRail start in 2013 met de bouw van de nieuwe verkeersleidingspost Utrecht. De oude post bevindt zich op een te risicovolle locatie en is dringend aan vernieuwing toe. In de post wordt ook ruimte gemaakt om nieuwe concepten in de bijsturing te beproeven. Daarnaast worden de seinzalen van een aantal bestaande verkeersleidingsposten opgeknapt.

Verder heeft ProRail in 2012 de landelijke uitwijk opgezet voor alle verkeersleidingsposten en is op kleine schaal met deze uitwijk geoefend. Wanneer een post ernstig wordt getroffen, door bijvoorbeeld een brand, kan binnen vier uur worden uitgeweken naar de reservelocatie in Utrecht (uitwijkseinzaal en computercentrum). Deze uitwijk wordt in 2013 voor meer posten geoefend. Eind 2012 hebben ProRail en de vervoerders het nieuwe plansysteem (DONNA) in gebruik genomen. Het systeem is door NS en ProRail gezamenlijk ontwikkeld. Het systeem ondersteunt de planner en verdeler met conflictsignalering in het opstellen van een kwalitatief beter plan op zowel landelijk als lokaal niveau. In 2013 en 2014 worden de laatste onderdelen van dit systeem geïmplementeerd (zoals planning en verdeling van rangeerbewegingen op emplacementen) en in de eerste regio's in gebruik genomen.

Ten slotte start ProRail in 2013 met het ontwerpen en realiseren van nieuwe functionaliteiten in het domein van Verkeersleiding. Om sneller in te kunnen spelen op de actualiteit op het spoor treft ProRail in 2013 voorbereidingen om een nieuw verkeersleidingssysteem (ter vervanging van het huidige VKL systeem) in gebruik nemen waarmee treindienstleiders en verkeersleiders een beter overzicht hebben van de treinenloop en daar sneller in kunnen muteren. Zo gaat ProRail een verbeterd business intelligence systeem bouwen waarmee een realtime punctualiteit dashboard wordt ontwikkeld. Op basis hiervan kan ProRail samen met de NS specifieke acties nemen in het geval van dispunctualiteit.

Winterweer

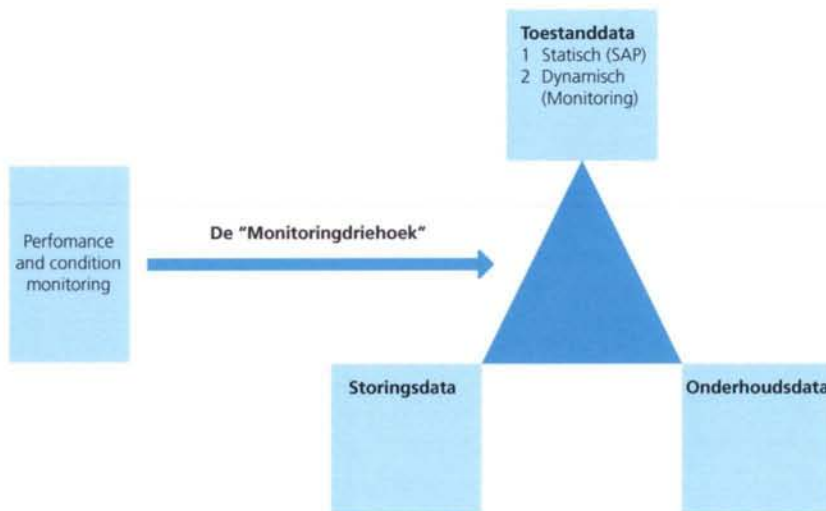
Begin 2012 hebben winterse omstandigheden wederom geleid tot grote verstoringen op het Nederlandse spoor. Uit de evaluatie van genomen maatregelen blijkt dat alle afgesproken maatregelen zijn uitgevoerd, dat deze deels effect hebben gehad, maar op onderdelen nog niet tot het gewenste resultaat hebben geleid. Uit vervolganalyse blijkt dat vooral de huidige wijze van de operationele be- en bijsturing en een beperkt aantal gelijktijdige verstoringen leiden tot beperkte beheersbaarheid. In dit kader is een meerjarig sectorbreed traject opgestart om te komen tot een fundamentele verbetering van de operationele bijsturing.

De lange termijn "winter"-ambitie is om toe te werken naar een situatie waarin onder (vrijwel) alle omstandigheden betrouwbaar vervoer en goede reisinformatie aan de reiziger wordt gegeven. ProRail en NS stellen zich ten doel hiervoor drie elementen tegelijkertijd radicaal te verbeteren: een snellere reistijd, een meer betrouwbare dienstverlening en een betere reiservaring. Bij voorspeld winters weer wordt daarom de komende jaren gekozen voor betrouwbaarheid en voorspelbaarheid voor de reizigers boven frequentie en comfort. Dit betekent dat eerder besloten wordt om over te gaan op een aangepaste dienstregeling voor de volgende dag, waarbij minder treinen zullen rijden. De daardoor vrijkomende capaciteit vermindert de filevorming en geeft ruimte om bij te sturen.

Daarnaast bestaat het winterweerprogramma uit een samenhangend pakket van wintermaatregelen, waarbij het continue blijven leren de komende jaren centraal staat. Er zijn maatregelen opgenomen om het aantal verstoringen in de infrastructuur en materieel omlaag te brengen, sneller herstel daarvan te realiseren en de bijsturing van de treindienst (dienstregeling, infrastructuur, materieel en personeel) te verbeteren. Voor de winter 2012 zal het meldproces van een verstoring worden verbeterd en (een eerste versie van) overzichts-informatie van verstoringen en de logistieke impact daarvan beschikbaar komen. Voor de winter van 2013 zal ook een verbeterd besluitvormingsproces van de bijsturingmaatregelen gerealiseerd worden.

Beheer van Assets

Beheer van Assets is de basis van het dagelijkse beheer en onderhoud van de infrastructuur. Om de prestaties in termen van betrouwbaarheid, veiligheid en kosten verder te verbeteren, maakt ProRail gebruik van de Prestatie en Conditioneringsmonitor. Deze monitor richt zich op de balans van de drie kernelementen van assetbeheer, toestand-, storing- en onderhoudsdata. Door het verbeteren van de prestatie- en conditiemonitoring kan ProRail het noodzakelijke onderhoud beter voorspellen waardoor het aantal storingen zal dalen en de punctualiteit voor de reiziger zal verbeteren. Door goed te monitoren kan ProRail treinproblemen tijdig detecteren en veiligheidsproblemen voorkomen. In 2013 ligt de nadruk op het beter ontsluiten van de bestaande prestatie- en conditiemonitoringsgegevens zodat de benutting substantieel toeneemt. Een doorgaande verbetering van "Prestatie- en conditiemonitoring" is hiermee essentieel.



Verder richt ProRail zich in 2013 op:

- Het toegankelijk maken van de monitoringsgegevens (zoals ligging van het spoor, dikte van de bovenleiding) voor de hele spoorbranche via het zogenoemde Branche Brede Monitoring Systeem. Het ondersteunt in vergaande mate de kennis van het storingsgedrag van objecten in het spoor en versnelt ook incidentafhandeling,
- Aansluiten van een groot aantal wissels op het detectiesysteem POSS om storingen te voorkomen,
- In beheer nemen van het systeem Quo Vadis/HotBox. Hiermee ondersteunt ProRail de vervoerders in hun bedrijfsvoering (tijdig onderkennen van materieel met problemen) en kan uitval van materieel worden voorkomen,
- De controle op wissels die nu handmatig uitgevoerd wordt, realiseren met het zogenoemde Wissel Inspectie Voertuig om de arbeidsveiligheid te vergroten.

Reductie verstoringen

ProRail streeft de komende jaren naar minder TAO's. In het KPI Dashboard is een stevige ambitie opgenomen voor de komende drie jaar. Deze reductie wordt gerealiseerd door onder andere:

- Een betere *storingsregistratie* met behulp van de lean-filosofie door de basisregistratie beter aan te laten sluiten bij de theoretische risico profielen van systemen (Systeem Asset Management) met als doel sneller de achterliggende oorzaken van storingen te vinden.
- Verbeteren van de *koppeling van treinuitval* aan storingen met als doel, waar mogelijk, de voor de treinreizigers meest hinderlijke storingen als eerste weg te nemen.
- Verbeterde *sturing* op storingsherstel en reductie door het realtime zichtbaar maken van storingen;
- Verminderen *recidive* storingen: Het streven is nul vermijdbare storingen. Recidive storingen zijn in principe vermijdbaar, het is derhalve de ambitie van ProRail om storingen in één keer goed te verhelpen. Dit doet ProRail door transparante dashboards op recidive storingen en het actief delen van best practices.
- Onderzoek binnen de driehoek Amsterdam – Schiphol – Utrecht naar verdere reductie van het storingsniveau van wissels.

Verlagen van de Life Cycle Costs

Continue druk op verbeteren van de efficiency en de effectiviteit van onderhoud maakt dat ook de druk op het verlagen van de "Life Cycle Costs" toeneemt. Life cycle costing is een methodiek voor het in kaart brengen van de financiële kosten en baten van een product of dienst over de verwachte volledige levensduur.

In een wereld van financiële schaarste en de maatschappelijke verantwoordelijkheid om tegen de beste kosten/prestatieverhouding te acteren ligt de focus in 2013 op:

- Cyclisch Slijpen: Door extra te investeren in cyclisch spoorstaaf slijpen verwacht ProRail in de komende jaren structureel lagere LCC van de spoorstaaf. In 2013 worden de eerste effecten van cyclisch slijpen zichtbaar.
- Duoblokdwarsslagers: Door het verlengen van levensduur van de duoblokdwarsslagers wordt de komende jaren bespaard op het vervangingsprogramma, de reiziger heeft dan ook minder last van werkzaamheden. Verder is er een milieuvoordeel door langer uitnutten van bestaande constructie, wat een beperking van de CO₂-uitstoot geeft.
- Wiel Rail Conditionering: Realisatie van een besparing op de kosten van onderhoud aan de spoorstaaf door het contactoppervlak tussen wiel en rail te conditioneren. Dit geeft geluidsreductie, minder slijtage aan spoorstaven en wielbanden, lagere Life cycle kosten en hogere beschikbaarheid van de sporen.
- Energievoorziening: Door het verlengen van de levensduur van de EV-systemen wordt de komende jaren bespaard op het vervangingsprogramma, de reiziger heeft dan ook minder last van werkzaamheden. In 2013 wordt gehard of de verlenging life cycle technisch de beste oplossing is. Verder heeft ProRail een kenniskring energiezuinige verlichting opgericht. ProRail gaat in 2013 op een aantal stations pilots draaien, waar verschillende vormen van energiezuinige verlichting wordt getoetst op verbruik, toepasbaarheid, beleving, veiligheid (voor o.a. machinisten) en Life cycle costs.

Veiligheid in de genen

ProRail heeft veiligheid als absolute prioriteit in de strategische ambitie en wil op het punt van veiligheid elk jaar de ongevallenscore op nul hebben alsmede de zogenaamde incidentenscore op het laagste niveau van de sector in de EU. Om dit te bereiken moet acteren op veiligheid onderdeel van de dagelijkse activiteit zijn. ProRail heeft daarom een blijvende aandacht voor de verbetering van de veiligheidscultuur. Dagelijks richt ProRail zich daarom op onderstaande specifieke thema's.

Veilig reizen

Op het spoor gaat veiligheid voor alles. Elk incident, hoe klein ook, is er een te veel. Vervoerders en reizigers verwachten veiligheid. Veilig reizen betekent voor ProRail dat de vervoerders en de reizigers veilig zijn op het spoor, dat seinen goed zichtbaar zijn, wissels naar behoren werken en de treinenloop volgens planning verloopt. Verder blijft ProRail zich samen met vervoerders inzetten de kans op een botsing of een ontsporing uit te sluiten. De samenwerking komt tot uiting in het gezamenlijke verbeterprogramma STS passage en het Landelijk netwerk van hotbox detectie (om een mogelijke ontsporing van een trein te voorkomen). Onderdeel van veilig reizen is tevens de implementatie van ERTMS. Dit wordt in een van de volgende paragrafen verder toegelicht.

Veilig leven

Veilig leven houdt in dat ProRail ervoor zorgt dat niemand rondom het spoor in een gevaarlijke situatie terecht kan komen. Dit geldt voor de passant van een spoorwegovergang, voor een omwonende wiens achtertuin aan het spoor grenst en voor de mensen die zichzelf in de buurt van het spoor onbewust of bewust in gevaar brengen.

ProRail gaat het spoor verder beveiligen om bijvoorbeeld koperdiefstal tegen te gaan. Maar ook om te voorkomen dat mensen zich onbevoegd langs het spoor kunnen begeven. De controle op gevaarlijke stoffen wordt geïntensiveerd. Dit gebeurt in het programma Informatie Gevaarlijke Stoffen waarin ProRail samen met diverse partners ervoor zorgt dat de informatie met betrekking tot gevaarlijke stoffen eerder en gemakkelijker beschikbaar is.

Overwegen die een knelpunt zijn voor veiligheid en bereikbaarheid worden aangepakt en waar mogelijk opgeheven. Een tunnel onder het spoor bouwen vergt behoorlijke investeringen en kent een lange doorlooptijd. Met het initiatief Tunnelalliantie wil ProRail het aantal gelijkvloerse kruisingen met de weg verder beperken door een tunnel sneller en goedkoper te realiseren met een standaardconcept.

In 2013 ligt de focus op het in gang zetten van de systeemsprong Overwegen waardoor het aantal onbeveiligde overwegen wordt teruggedrongen. Daarnaast probeert ProRail het aantal gevallen van (pogingen tot) spoor-suïcide te verlagen. Dit doet ProRail onder andere door het plaatsen van hekwerken, het geven van voorlichting, alsmede het informeren op de mogelijkheid van het zoeken van hulp door gericht het onder de aandacht brengen van het speciale telefoonnummer 113 (zelfmoord preventie).

Veilig werken

In opdracht van ProRail verricht een groot aantal aannemers werkzaamheden op en rondom het spoor. Veilig werken betekent dat niemand die voor, aan of op het spoor werkt, gevaar mag lopen. ProRail wil dat dit werk goed wordt voorbereid en veilig wordt uitgevoerd, zodat er geen ongevallen kunnen plaatsvinden. Dat is een wederzijdse inspanning. In 2012 is een begin gemaakt met het aanpassen van emplacements, zodat vervoerders daar altijd veilig kunnen werken.

ProRail heeft samen met een aantal marktpartijen en instituten de Veiligheidsprestatieladder ontwikkeld. Daarmee wil ProRail bereiken dat bedrijven, die voor hem werken, hun bedrijfsvoering (met betrekking tot veiligheid) op een hoog veiligheidsniveau brengen en houden. ProRail zelf wil in 2015 trede 3 van de Veiligheidsprestatieladder bereiken en vervolgens door-groeien naar niveau 4.

Verder is eind 2012 een intentieverklaring getekend waarin vijftien toonaangevende opdrachtgevers en -nemers uit de bouw-, infra-, en installatiebranche afspreken om gezamenlijk veiligheidsrisico's in de bouw te willen aanpakken. Het is de ambitie om samen, vanuit de eigen en gezamenlijke verantwoordelijkheid, de veiligheidsrisico's bij de bouw en het gebruik van infra-structurele werken, installaties en gebouwen tot het minimum terug te brengen. De ambitie is om medio 2013 een gemeenschappelijk kader klaar hebben waarin onder meer gezamenlijke kernwaarden op het gebied van veiligheid vastliggen.

Bij ProRail wordt gewerkt aan het verhogen van de veiligheidscultuur door gebruik te maken van de veiligheidsladder, het veiligheidspaspoort (inclusief cursussen voor de hele branche) en het programmaboekje Veiligheid. Concrete maatregelen in 2013 richten zich tevens op het ontwikkelen van een PDA waarmee veiligheidsfunctionarissen hun locatie exact kunnen bepalen. Ten slotte wordt in 2013 getracht om geen "eiland WBI's" meer in te plannen, hierdoor hoeft er niet meer gewerkt te worden tussen twee werkende sporen in, hetgeen de veiligheid van de baanmedewerkers verhoogd.

Continue aandacht voor milieu en duurzaamheid

Milieu

Belangrijkste thema op het gebied van milieu is geluid. Naast dagelijkse activiteiten worden geluidsmaatregelen vooral in programmavorm opgepakt. Hierover in volgende paragrafen meer.

Het verkeer over de weg en het spoor is de afgelopen jaren sterk gegroeid. Daarmee is de hoeveelheid geluid die dat verkeer produceert ook toegenomen. ProRail zet zich in om de leefomgeving van mensen te verbeteren door de geluidshinder van treinen te beperken. Hiertoe legt ProRail verschillende geluidsmaatregelen aan, zoals raildempers en geluidschermen. De nadruk voor geluidschermen ligt op het realiseren van duurzame en waar mogelijk, groene geluidsweringen. Begroeiing levert namelijk een positieve bijdrage op visueel vlak, qua duurzaamheid en ter voorkoming van graffiti. Daarnaast investeert ProRail in innovatie. Zo is een pilot gestart om de mogelijkheden te onderzoeken van geluidschermen die dichter op het spoor gebouwd kunnen worden, zodat ze minder hoog gebouwd hoeven te worden. In 2013 worden geluidsmaatregelen aangelegd, zoals de geluidschermen behorende tot het programma OV SAAL bij Weesp, Naarden en Muiden en de raildempers en geluidschermen in Nunspeet en Diemen. Bij deze projecten is de keuze voor het materiaal van de geluidschermen gemaakt in samenspraak met de gemeente en omwonenden.

Naast separate maatregelen voor milieu worden binnen de projecten diverse maatregelen genomen om geluid- en trilling overlast te beperken. Dit komt tot uiting door het plaatsen van geluidschermen en aanpassingen van bodem, baan en/of woningen om overlast van trilling te beperken.

Verder loopt in 2013 een pilot om de acht emplacementen met de meeste milieu incidenten op orde te krijgen. Na afronding volgen andere emplacementen. In 2013 ligt de focus tevens op de beheersing van de top 10 milieu risico's waardoor aanschrijving van bevoegd gezag substantieel zal dalen. Denk hierbij aan Wijziging van infra of gebruik van emplacement zonder benodigde milieuvergunning en Overtreding geluidnormen op baanvakken en emplacementen. Ook blusvoorzieningen en bereikbaarheid brandweer op categorie A emplacementen worden in 2013 verder geoptimaliseerd.

Duurzaamheid

In het kader van duurzaam leven werkt ProRail in het Meerjaren Programma Ontsnippering (MJPO) samen met Rijkswaterstaat, ministeries en provincies om gezamenlijke knelpunten op het gebied van ontsnippering op te lossen. Het MJPO is een nationaal programma waarin landelijke, regionale en lokale overheden, vaak in overleg met natuurbeschermings-

organisaties, samenwerken om de verbindingen tussen natuurgebieden te herstellen. Dat doen zij met maatregelen als ecoducten, dassen- en andere faunatunnels en ecoduikers. ProRail voert de maatregelen uit volgens de daarbij geëigende procedures.

Prioritering is aangebracht en heeft in 2010 geleid tot een herijkte knelpuntenlijst met 215 knelpunten. Voor eind 2018 moeten alle knelpunten van de herijkte lijst opgelost zijn. Binnen het MJPO wordt door middel van grote aanbesteding naar optimalisatie van middelen gezocht en tevens naar versnelling in het oplossen van de knelpunten. Voorbeelden van grote aanbestedingen zijn: het pakket negen ecoducten (op de Veluwe, De Sallandse Heuvelrug en de Utrechtse Heuvelrug) en het pakket Kleine faunavoorzieningen (34 knelpunten).

De activiteiten van ProRail hebben invloed op de omgeving. Het spoor is ermee verweven en maakt er deel van uit. Daarom vragen de operationele processen om een zorgvuldige afweging en een juiste balans tussen mobiliteit, milieu en (bedrijfs-)economische aspecten. ProRail wil het spoorwegnetwerk zo duurzaam mogelijk inpassen in de omgeving en zo duurzaam mogelijk beheren. Duurzaamheid is niet een thema op zich maar maakt integraal deel uit van de manier van werken. In bijvoorbeeld de bouw van nieuwe energiezuinige stations, energiezuinige verlichting, duurzame spoorstaven en aanbesteding van werkzaamheden aan de hand van de CO₂ prestatieladder. Ook het inkopen van Duurzame energie staat hoog op de agenda. Vanaf eind 2012 is ProRail volledig overgegaan op windenergie afkomstig van windmolens uit Nederland. Daarmee wordt vrijwel het gehele elektriciteitsverbruik van ProRail (100 miljoen kilowattuur op jaarbasis) verduurzaamd. De inkoop van de windenergie reduceert de CO₂-voetprint van ProRail met 43 kton (kiloton). In het kader van energiereductie wordt tevens in 2013 verder gestuurd op het terugdringen van Tijdelijke Snelheidsbeperkingen.

Programma's voor structurele verbetering prestaties infrastructuur

Naast dagelijks onderhoud richt ProRail zich samen met vervoerders en overheden ook op de structurele verbetering van de prestaties van de infrastructuur. Deze activiteiten worden, vanwege het meerjarige karakter, veelal in programma's samengebracht. Onderstaande programma's dragen bij aan de meerjarige spoorse ambities, de structurele verbetering van de spoormobiliteit en de operationele prestaties. De Minister van IenM heeft aangegeven dat zij in het kader van de Lange Termijn Spooragenda werkt aan een herziene programmering van projecten en van projecten en programma's voor de tijdshorizon 2015-2028. Hierbij worden zowel nieuw uit te voeren projecten als lopende projecten in ogenschouw genomen. ProRail gaat in dit Beheerplan er voornamelijk van uit dat de onderstaande programma's en projecten niet in hun beschreven opzet gaan veranderen¹¹.

Verbeterplan stop tonend sein passages

In 2012 is ProRail samen met vervoerders en overkoepelende instanties (FMN en KNV) een meerjaren verbeterprogramma gestart met als doel het terug dringen van het aantal stop tonend sein passages naar maximaal tien per jaar. Dit vergt een gezamenlijke inspanning van de spoorsector. In dit kader is in 2012 een gezamenlijke sectorbrede Taskforce opgericht.

¹¹ Lange Termijn Spooragenda IENM/BSK-2012/202161

De Taskforce moet ervoor zorgen dat het ontstaan van gevaarlijke situaties zoveel mogelijk moet worden voorkomen en bewaakt de voortgang van de nadere uitwerking van het verbeterprogramma.

De conclusie van vooronderzoek is, dat het mogelijk is om het aantal keren dat een machinist voor een stop tonend sein komt te staan te reduceren. Onder andere door het spoor en het gebruik ervan zo in te richten dat het aantal kruisende bewegingen zoveel mogelijk wordt beperkt, voldoende tijd te plannen tussen kruisende bewegingen van treinen, rangeerbewegingen zoveel mogelijk op te nemen in de geplande dienstregeling en er op te sturen dat treinen volgens plan en 'in hun pad' rijden. Het aantal treinbotsingen als gevolg van een stop tonend sein passage neemt daardoor in stappen af van één a twee per jaar naar een per tien tot een per honderd jaar.

Maatregelen richten zich onder andere op de aanleg van ATBv, inrichten van een feedback-loop vanuit de uitvoering die leidt tot aanpassing dienstregeling, gebruik van een nieuwe softwaretool met risicomodel voor de analyse van risico's, het vergroten alertheid machinisten, bewustwordingscampagnes, en alarmering en noodrem na passeren rood sein. Eind 2012 is de lijst samengesteld van 500 seinen die worden voorzien van ATBv. Daarnaast is eind 2012 door ProRail en NS gestart met de praktijkproef van ORBIT. ORBIT is een alerteringssignaal voor machinisten bij een dreigend roodseinpassage.

De te nemen maatregelen dragen niet alleen bij aan veiligheid maar dragen tevens bij aan meer robuustheid en voorspelbaarheid, duurzaamheid door het creëren van een "groene golf" en het verhogen van de betrouwbaarheid van de reisinformatie en de aankomst-betrouwbaarheid van goederen vervoerders.

Top 50

Een van de middelen om een betrouwbaar en punctueel spoor te creëren, is om het ontwerp van de infra te bezien op robuustheid in termen van dienstregeling en betrouwbaarheid. Dit herontwerp richt zich op 50 locaties (project bekend onder de naam Top 50). Op deze locaties liggen knelpunten op gebied van dienstregeling en betrouwbaarheid of zijn eenvoudige verbetermogelijkheden voor reizigers te realiseren. In de uitwerking van de locaties wordt ook gezocht naar maximale besparing van de kosten, voornamelijk door het saneren van overbodige infra. Het programma heeft als doelstelling om een stabiele oplossing te realiseren die conform de ontwerpregels Robuust Spoor is ontworpen.

Het herontwerp wordt in zogenaamde ateliersessies vormgegeven. In deze sessies wordt in korte tijd door alle vastgestelde stakeholders een nieuw ontwerp ontwikkeld en uitgewerkt tot functionele ontwerpen en business cases. Stakeholders zoals vervoerders en gemeenten geven hun eisen als input mee aan het ontwerpatelier. Op deze Top 50-locaties gaat in de aankomende jaren overbodige infra verdwijnen waardoor de vervangingsproductie van wissels en spoor lager wordt. Hierdoor kan de resterende infrastructuur optimaal worden ingericht: hogere snelheden, kortere opvolgtijden, minder kruisende bewegingen. Dit moet leiden tot kortere reistijden en minder verstoringen voor treinreizigers. Er is voor gekozen om voor de wissels en het spoor die in de Top 50 verdwijnen, nu in het plan levensduurverlengende maatregelen op te nemen in plaats van de vervanging. De productie voor Bovenbouwvernieuwing komt onder andere daardoor op een lager niveau te liggen dan voorheen. Focus in 2013 ligt met name op de voorbereiding van de uitvoering.

Programma Hoogfrequent spoor

In 2013 staat dit programma vooral in het teken van studie en voorbereidingen op het programma Hoogfrequent Spoorvervoer. Het programma heeft tot doel om uiterlijk in 2020 op een aantal drukke trajecten in Nederland elke 10 minuten een trein te laten rijden. Hiermee wordt de groei van het goederenvervoer mogelijk gemaakt. Hiervoor moeten op verschillende plaatsen aanpassingen aan het spoorwegnet worden gerealiseerd. Deze aanpassingen dragen tevens substantieel bij aan het robuuster en veiliger maken van het spoorwegnet. Zo zullen in Utrecht meer dan de helft van de wissels verdwijnen, waardoor de storingen afnemen en de veiligheid toeneemt.

Programma Verbeteren Veiligheid op Overwegen

Met het Programma Verbeteren Veiligheid op Overwegen (PVVO) draagt ProRail bij aan de verbetering van de veiligheidssituatie op bestaande overwegen. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar het verbeteren van de technische installatie van een overweg, maar worden maatregelen onderzocht en uitgevoerd om de tijd te verminderen dat de spoorbomen dicht zijn: de dichtligtijden. Weggebruikers vertonen minder risicogedrag als ze korter hoeven te wachten voor een overweg. Alle overwegen krijgen meetapparatuur om dichtligtijden te meten, probleemoverwegen worden waar mogelijk aangepast. ProRail is een grootschalig meet- en onderzoeksprogramma gestart, waarin wordt onderzocht of dichtligtijden verkort kunnen worden. ProRail verwacht de resultaten van dit onderzoek in het voorjaar van 2013 beschikbaar te hebben.

Verder maakt ProRail gebruik van het overwegregister. Hiermee kan ProRail risico's van overwegen beter bepalen en adequate maatregelen nemen om veiligheid te verbeteren. Het overwegregister is onderdeel van een breder pakket waarmee ProRail samen met andere partijen uit de spoorsector de veiligheid op overwegen wil verhogen.

Stationsprogramma's

ProRail vindt dat stations goed bereikbaar moeten zijn voor iedereen. Naast de diverse grote en regionale stationsprojecten en de bouw van nieuwe stations zijn er stationsprogramma's die de kwaliteit van de stations voor reizigers moeten verbeteren en de reis van deur tot deur makkelijker en comfortabeler moeten maken. Het gaat hierbij onder meer om de volgende programma's:

- 1 **Ruimte voor de fiets;** heeft als doel de kwaliteit en kwantiteit van fietsparkeervoorzieningen bij stations te verbeteren. Inmiddels zijn er al 300.000 fietsparkeerplaatsen bijgebouwd en/of vernieuwd. Dit programma loopt door tot minimaal 2020 en wordt uitgevoerd in samenwerking met en met cofinanciering van decentrale overheden.
- 2 **Toegankelijkheid;** heeft als doel stations geschikt te maken voor het zelfstandig reizen door mensen met een functiebeperking. ProRail heeft begin 2012 opdracht gekregen om uiterlijk 2030 alle stations toegankelijk te maken. Het doel van de oorspronkelijke opdracht, zelfstandige toegankelijkheid voor 90% van de reizen van reizigers met een functiebeperking in 2020, blijft van kracht. De maatregelen die worden genomen, zijn onder meer het aanpassen van de perronhoogte, aanleggen van liften / hellingbanen en diverse kleine bijdragen gericht op comfort en reizigers met een visuele beperking.

De ontwikkeling en uitrol hiervan gebeurt in nauwe samenwerking met belangengroeperingen zoals CG-raad, ouderenbonden, Viziris, ROVER, Fietsersbond en ANWB.

- 3 **Stationsoutillage**; heeft als doel het verblijf op de stations en met name op de perrons comfortabeler te maken, onder meer door een logische inrichting en door nieuw perronmeubilair. ProRail vervangt tot 2020 op veel stations het oude stationsmeubilair en geeft daarmee een kwaliteitsimpuls aan comfort en beleving van reizigers op stations. Het meubilair wordt in 2013 en 2014 geplaatst op de nieuw te openen haltes en op een aantal grote stations, die nu in verbouwing zijn. In de periode daarna worden meer dan 70 stations uitgerust met de nieuwe outillage-lijn.

Veel van deze activiteiten worden in combinatie met de stationsprojecten uitgevoerd, hetgeen bijdraagt aan het verminderen van reizigershinder en aan kostenefficiënt werken.

Programma Noord Nederland (PNN)

Door het ministerie van Infrastructuur en Milieu en de noordelijke provincies Groningen, Friesland en Drenthe is in 2008 het convenant RegioSpecifiekPakket Zuiderzeelijn gesloten. Dit moet bijdragen aan de realisatie van de doelstelling van een betere bereikbaarheid van en in Noord Nederland. Door de gekozen aanpak is het gelukt om in het programma Noord Nederland ook veel van de landelijke en maatschappelijke doelstellingen die ProRail heeft, na te streven.

Concreet gaat het daarbij om het robuuster en veiliger maken van de spoorweginfrastructuur en het vergroten van de capaciteit. In 2013 zijn onder meer de volgende activiteiten gepland:

- Het uitwerken van het voorkeursalternatief voor de aanpassingen van de sporen, het station en het opstelrein in Groningen. Dit betekent dan ook dat bij de aanbesteding gezocht wordt naar een innovatieve vorm die de meeste kwaliteit biedt.
- Zwolle Spoort 2e fase: het ontwikkelen van een alternatief plan voor het emplacement Zwolle (en het baanvak tot en met Herfte) dat meer capaciteit biedt, een nog hogere rijnsnelheid voor treinen mogelijk maakt en een robuustere spoorweginfrastructuur realiseert (minder wissels). Besluitvorming hierover wordt verwacht in de zomer van 2013.
- Sporen in Assen: voorbereiden van de werkzaamheden voor de 1e fase waarin vernieuwingswerkzaamheden, functiewijzigingen in het spoor en aanpassingen aan de transfer in één project worden gerealiseerd. Dit betekent dat in 2014 de werkzaamheden worden uitgevoerd.

Projecten voor operationele verbeteringen aan bestaande infrastructuur

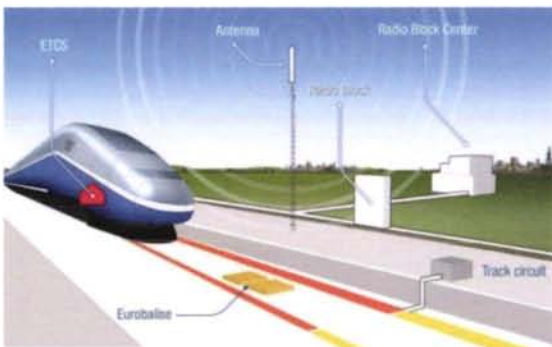
Naast de dagelijkse werkzaamheden aan het spoor en de meer langjarige programma-ambities heeft ProRail ook een groot deel van de werkzaamheden ondergebracht in projecten.

Door de uitvoering van deze projecten combineert ProRail de maatschappelijke taak met operationele verbeteringen aan de bestaande infrastructuur.

ERTMS

Op het Nederlandse spoornetwerk liggen verschillende beveiligingssystemen. Het Europese beveiligingssysteem ERTMS (European Rail Traffic Management System) is operationeel op de Betuweroute, de HSL-Zuid, Amsterdam-Utrecht en de Hanzelijn. Op deze trajecten is in 2012 getest aan welke voorwaarden moet worden voldaan om dit systeem breder te kunnen

invoeren op het Nederlandse spoornet. Naar aanleiding van de bevindingen van Commissie Kuiken heeft de minister op 8 juni 2012 aan de Tweede Kamer gemeld dat zij een principebesluit heeft genomen met betrekking tot de landelijke uitrol van ERTMS, binnen acceptabele kaders van hinder en kosten. In 2013 wordt hier invulling aan gegeven in de vorm van een 'Railmap' waarover de Kamer op gezette tijden wordt geïnformeerd. Nederland staat aan de vooravond van een landelijk vervangings-programma van haar beveiligingssystemen omdat deze komende 30 jaar verouderd gaan raken.



Gezien de doorlooptijd om ERTMS uit te rollen, wordt de komende jaren nog gebruik gemaakt van bestaande ATB-technologie (Automatische Treinbeïnvloeding). De ambitie voor frequentieverhoging en veiligheidsverhoging blijft hoog op de agenda staan. In dat licht worden lokale gevaarpunten beveiligd met ATB-vv installaties. Hiermee zal het aantal stop-tonendseinp passages (STS-passages) verminderen en de veiligheid worden vergroot.

Stationsprojecten

ProRail bouwt nieuwe stations en stoomt bestaande stations klaar voor de toekomst in het belang van alle reizigersvervoerders en hun reizigers. Omdat het treinverkeer is toegenomen, zijn bestaande stations veelal uit hun jasje gegroeid en niet toegankelijk genoeg voor iedereen. Er komen op tal van stations dan ook ruimere traversen, langere perrons, liften, roltrappen, wachruimtes, nieuw meubilair en fietsenstallingen, zodat stations nu en in de toekomst de groei van het aantal reizigers kunnen behappen.

ProRail creëert op de grote stations vooral meer ruimte. Meer ruimte en comfort voor de reizigers, meer ruimte voor winkelveorzieningen en meer ruimte om over te stappen op andere vervoermiddelen. ProRail richt de nieuwe stations zo in dat een efficiënte aansluiting mogelijk is op de bus, tram en metro (en ook de auto) op de trein. ProRail werkt daarom in stationsprojecten nauw samen met lokale en regionale overheden. Stations die synergetisch opereren met een stadshart of centrum zijn een visitekaartje voor de stad en zijn veiliger, doordat het station is ontworpen op grotere reizigersstromen, met voorzieningen voor mindervaliden, en aandacht voor sociale veiligheid.

Grote Stationsprojecten

De metamorfose openbaart zich het meest tussen 2012 en 2017, wanneer ProRail de grote stations stuk voor stuk gaat openen. Meer ruimte, kwaliteit en betere winkelvoorzieningen. De nieuwe grote stations (zoals Amsterdam, Arnhem, Breda, Den Haag, Rotterdam, Utrecht en Delft) zijn een voorbeeld van duurzaam bouwen: in enkele stations worden grote hoeveelheden zonnecellen verwerkt in het dak, andere zijn energiezuinig ontworpen door de toepassing van warmte-/koudeopslag van verwarmings-/koelwater in de diepe ondergrond en de toepassing van energiezuinige materialen.



Het eerste grote station dat wordt geopend is station Rotterdam. In het najaar van 2012 is de nieuwe reizigerspassage geopend die is voorzien van winkels. De nieuwe tunnel is geschikt gemaakt voor de toenemende reizigers aantallen (110.000 in-/uit-/overstappers per dag) en voor de komst van de hogesnelheidstrein. In de zomer van 2013 is de nieuwe stationskap klaar en heeft het station een allure die passend is bij de huidige nieuwbouw van het stadscentrum van Rotterdam met directe verbindingen naar Randstadrail en het stedelijk openbaar vervoer-netwerk. Verder realiseert ProRail de Openbaar Vervoerterminal van Utrecht Centraal, een nieuwe stationshal met alle benodigde toekomstige voorzieningen. De oude hal kent momenteel een aantal van 55 miljoen reizigers per jaar. De verwachting is dat dit in de toekomst verder zal groeien tot 100 miljoen. De bouw van het nieuwe station is de motor in de ontwikkeling van het nieuwe stadshart van Utrecht. Bovendien worden door ProRail in vrijwel dezelfde periode de sporen aangepakt zodat het treinverkeer, zowel voor goederen als reizigers, soepeler kan bewegen door het grootste spooknooppunt van Nederland.

Regionale Stationsprojecten en nieuwe halten

Regionale stationsprojecten zijn verbouwingen van bestaande stations en de aanleg van nieuwe halten in opdracht van gemeenten, ministerie en andere partijen. Voorbeelden van nieuwe halten zijn Westervoort, Almere Poort en Maastricht Noord (oplevering in 2013). Voorbeelden van verbouwingen zijn Heerlen Maankwartier, Tilburg en Ede-Wageningen. Gemiddeld zijn er zo'n 30 projecten in behandeling in verschillende fasen.



Maastricht Noord is een voorbeeld van een halte die in 2013 wordt opgeleverd. Het station zorgt voor de verbinding tussen twee stadsdelen. Tegelijkertijd wordt een P+R-terrein aangelegd met 400 plaatsen. Dit aantal kan op termijn nog groeien. Op dit station halteren treinen van Arriva.

Sporen in Den Bosch

Voor het project Sporen in Den Bosch is 2013 een zeer belangrijk jaar. De ontvlechting van de spoorstromen van 's-Hertogenbosch naar Nijmegen en Utrecht en vice versa wordt dan realiteit. In april 2013 gaat aan de noordzijde een nieuwe fly-over in dienst en gedurende de eerste elf dagen van de zomervakantie in juli wordt de bestaande spoorbrug over de Dieze vervangen. Deze bruggen worden beeldbepalend voor de stad 's-Hertogenbosch en vormen een nieuwe entree. Ook worden in 2013 de sporen rondom het tweede en het derde perron op het station aangepast zodat treinen sneller afgehandeld kunnen worden en meer reizigers veilig kunnen in- en overstappen. De afronding van het project is in 2014 de bouw van een extra brug voor een vierde spoor en aanpassingen rondom en ten zuiden van het station.



Projecten op de Betuweroute (van zee tot Zevenaar)

Op het Betuwetraject worden in 2013 diverse projecten uitgevoerd. Degene met de meeste impact of het belangrijkste in het kader van de strategische doelstellingen van ProRail zijn:

- **Opheffen 1500V en ATB-EG Eiland te Zevenaar Oost.** Door de uitvoering van dit programma voldoet ProRail aan de nieuwste Europese regelgeving waardoor een groter deel van het Europese locomotievenpark gebruik kan maken van het Nederlandse deel van de Europese goederen Corridor, die zich uitstrekt van de Rotterdamse haven tot Genua (Italië). Belangrijk doel van dit project is het installeren van het Europees beveiligings-

systeem ERTMS en het doortrekken van de 25kV bovenleidingspanning vanaf de Betuweroute naar de Duitse grens. Dit programma is eind 2012 gestart en is gereed in 2015.

- **Uitbreiding Maasvlakte West.** Door de ontwikkelingen op de Maasvlakte te Rotterdam is grote behoefte ontstaan aan de uitbreiding van het huidige emplacement Maasvlakte West. De ontstane krapte neemt in de toekomst toe als gevolg van de autonome groei van het railgoederenvervoer en de komst van nieuwe containerterminals op Maasvlakte 2. In eerste instantie wordt Maasvlakte West met 18 sporen uitgebreid. Emplacement Maasvlakte West is van cruciaal belang omdat het op de grens van de geëlektrificeerde Havenspoorlijn (25 kV) en de niet geëlektrificeerde sporen en terminals op de (tweede) Maasvlakte ligt. Bovendien vormt het een buffer voor treinen die op dienstregeling via de Havenspoorlijn en de Betuweroute van en naar het achterland rijden.

In onderstaand overzicht zijn de hierboven beschreven projecten en programma's visueel weergegeven:



ERTMS

- | | |
|-----|-------------------|
| I | Betuweroute |
| II | HSL-Zuid |
| III | Amsterdam-Utrecht |
| IV | Hanzelijn |

Stationsprogramma's

Programma Noord Nederland

- | | |
|---|--|
| 5 | Aanpassingen van de sporen, het station en het opstelsterrein in Groningen |
| 6 | Zwolle Spoor 2e fase |
| 7 | Sporen in Assen |

Grote stationsprojecten

- | | |
|----|-----------|
| 8 | Amsterdam |
| 9 | Arnhem |
| 10 | Breda |
| 11 | Den Haag |
| 12 | Rotterdam |
| 13 | Utrecht |
| 14 | Delft |

Regionale stationsprojecten en nieuwe haltes

- | | |
|----|----------------------|
| 15 | Westervoort |
| 16 | Almere Poort |
| 17 | Maastricht Noord |
| 18 | Heerlen Maankwartier |
| 19 | Tilburg |
| 20 | Ede-Wageningen |

Sporen in Den Bosch

- | | |
|----|------------------|
| 21 | 's Hertogenbosch |
|----|------------------|

Betuweroute

- | | |
|----|--|
| 22 | Opheffen 1500V en ATB-EG Eiland te Zevenaar Oost |
| 23 | Uitbreiden Maasvlakte West |

5 Financiën 2013

Inleiding

De in hoofdstuk vier besproken clustering van uitgaven is bedoeld om een beeld te geven waar ProRail in 2013 de ontvangen financiële middelen aan besteedt. In dit hoofdstuk wordt op hoofdlijnen inzicht gegeven in de winst- en verliesrekening die in lijn is met de financiële verantwoording in rapportages en de jaarrekening om de transparantie en vergelijkbaarheid van cijfers te borgen.

In de winst- en verliesrekening zijn de bedrijfsopbrengsten (EUR 1.610 miljoen exclusief BTW) en de bedrijfslasten voor 2013 opgenomen (EUR 1.610 miljoen exclusief BTW). Dit leidt tot een neutraal resultaat van EUR 0. Deze overzichten zijn exclusief de gelden ter financiering van projecten in het kader van MIRT.

Naast de bijdragen van de Rijksoverheid en de gebruiksvergoeding, verkrijgt ProRail tevens financiële middelen ter financiering van MIRT. Geoordeelde programma's zijn groepen projecten die tezamen een bepaalde doelstelling realiseren.

Het FENS-fonds wordt ultimo 2012 opgeheven, de uitvoering van projecten vindt nog wel plaats in 2013 en verder omdat deze projecten nog niet gereed zijn.

In bijlage 5 is de aansluiting tussen deze tabel en de cijfers ten behoeve van de begroting Infrastructuurfonds 2013 zichtbaar gemaakt.

Budget exploitatie exclusief BTW (x mln euro)	2012	2013
Exploitatiebijdrage Rijksoverheid	834	786
Amortisatie investeringsbijdragen	383	400
Gebruiksvergoeding gemengde net	244	269
Bijdragen	1.461	1.455
Opbrengst uren eigen productie	113	120
Overige bedrijfsopbrengsten	42	35
Diverse bedrijfsopbrengsten	155	155
BEDRIJFSOPBRENGSTEN	1.616	1.610
Grootschalig onderhoud	125	117
Kleinschalig onderhoud	269	272
Onderhoud transfer	70	68
Beheer en calamiteiten	151	150
Verkenning en innovatie	8	4
Uitbesteed werk	623	611
Lonen en overige bedrijfslasten	427	407
Bruto afschrijvingskosten	711	750
Vrijval herwaarderingsreserve	-204	-200
Netto afschrijvingskosten	507	550
Financiële baten en lasten	33	15
BEDRIJFSLASTEN PRORAIL	1.590	1.583
Exploitatie Keyrail	26	27
BEDRIJFSLASTEN TOTAAL	1.616	1.610
BEDRIJFSRESULTAAT	-	-

Budget Investerings exclusief BTW (x mln euro)	2012	2013
Bovenbouwvernieuwingprojecten	137	97
Overige vervangingsprojecten	203	284
Vervangingsinvesteringen	340	381
Uitbreidingsprojecten (MIRT)	528	679
Geoordeelde programma's	162	20
Ministerie IenM	1.030	1.080
Projecten provincies en gemeenten	210	260
Projecten FENS	42	48
Derden	252	308
BRUTO INVESTERINGEN	1.282	1.388

Bijlage 1 KPI definities, meetsysteem, reactie vervoerders

Hieronder beschrijft ProRail welke KPI's in het Beheerplan worden opgenomen, wat de definitie is en hoe dit gemeten wordt. De KPI's die nieuw of gewijzigd zijn opgenomen in dit Beheerplan ten opzichte van het Beheerplan 2012 zijn voorzien van een toelichting hierop. Tevens volgt een reactie van gerechtigden op de KPI's en de reactie van ProRail daarop. Tot slot een toelichting op de vervallen KPI's.

KPI's veiligheid

– Aantal STS passages (nieuwe KPI ten opzichte van Beheerplan 2012)

Toelichting op toevoegen KPI: deze KPI is toegevoegd aan het top-dashboard, gezien het belang van sturing op deze belangrijke driver ten aanzien van het aspect veilig reizen. De doelstelling ten aanzien van de waarde van deze KPI is dan ook aangescherpt. Dit vergt een inspanning van ProRail én vervoerders.

Definitie: Rijden voorbij een stoptonend sein zonder toestemming. Ook: STS in buitendienst gesteld gebied, passeren S-bord zonder toestemming (ILT definitie).

Meetsysteem: Gegevens worden uit PROMISE gegenereerd. Rapportage gebeurt via Webfocus (Dashboard Veiligheid).

Samenvatting reactie vervoerders en gerechtigden: Locov en Husa transportation reageren verheugd op het nieuw opnemen van deze KPI, maar zijn allen zeer kritisch ten aanzien van het realiteitsgehalte en de haalbaarheid van deze ambitieuze doelstelling.

Reactie ProRail: de maatregelen om deze doelstelling te realiseren, zijn opgenomen in het STS verbeterplan, dat ProRail op 4 mei aan de minister heeft gestuurd en daarna aan de Tweede Kamer is aangeboden. Op basis van de reactie van vervoerders heeft ProRail besloten de KPI doelstelling neerwaarts bij te stellen.

– Aantal treinbotsingen conform Europese definitie (niet gewijzigd)

Definitie: Aantal botsingen trein-trein in een jaar met een schade van: > EUR 150.000 of dodelijke / zwaargewonde slachtoffers of geen treinverkeer mogelijk op gehele baanvak > 6 uur.

Meetsysteem: Gegevens worden uit PROMISE gegenereerd. Rapportage gebeurt via Webfocus (Dashboard Veiligheid).

– Aantal ontsporingen conform Europese definitie (niet gewijzigd)

Definitie: Aantal ontsporingen in een jaar met een schade van: > EUR 150.000 of dodelijke / zwaargewonde slachtoffers of geen treinverkeer mogelijk op gehele baanvak > 6 uur.

Meetsysteem: Gegevens worden uit PROMISE gegenereerd. Rapportage gebeurt via Webfocus (Dashboard Veiligheid).

– Aantal aanrijdingen op overwegen (nieuwe KPI ten opzichte van Beheerplan 2012)

Toelichting op toevoegen KPI: deze KPI heeft betrekking op het aspect veilig leven en dit aspect was niet eerder vertegenwoordigd op het top-dashboard. Deze lacune is nu ongedaan gemaakt door de toevoeging van deze KPI.

Definitie: Aantal aanrijdingen tussen een trein en persoon of wegverkeer op een overweg (exclusief zelfdoding).

Meetsysteem: Gegevens worden uit PROMISE gegenereerd. Rapportage gebeurt via Webfocus (Dashboard Veiligheid).

– **Aantal aanrijdingen en elektrocuties van baanwerkers (alleen benaming KPI gewijzigd)**

Toelichting op wijziging KPI: dit betrof voorheen de KPI aantal arbeidsveiligheidsincidenten. De nieuwe benaming dekt de lading beter. Tevens is de definitie uitgebreid met de definitie van elektrocuties.

Definitie: Aantal incidenten met betrekking tot elektrocuties (elektrische stroom is door het lichaam gegaan door een spanning van groter dan 50 volt wisselstroom of 110 volt gelijkstroom) en aanrijdingen.

Meetsysteem: Gegevens worden uit PROMISE gegenereerd. Rapportage gebeurt via Webfocus (Dashboard Veiligheid).

KPI's Klant en imago

– **Reputatie Publiek (alleen benaming KPI gewijzigd)**

Toelichting op wijziging KPI: dit betrof voorheen de KPI Reputatie. Tevens is het meetsysteem uitgebreider toegelicht.

Definitie: Een kwantitatief onderbouwde score en analyse van ProRail's reputatie van de stakeholder 'algemeen publiek' die de bekwaamheden en verantwoordelijkheden van ProRail breed evalueert.

Meetsysteem: Uitkomst van het onderzoek o.b.v. een voor ProRail op maat gemaakt reputatiemodel, uitgevoerd door een extern bureau (Reputation Institute). Onderdeel van het onderzoek is een benchmark met andere organisaties waarmee ProRail zich wil meten.

De KPI waarde betreft een absolute score op de schaal van 0 tot 100. Het onderzoek betreft een representatieve steekproef van de Nederlandse bevolking tussen 18 en 65 jaar; o.b.v. een filtervraag wordt onderscheid gemaakt tussen reizigers en niet-treinreizigers.

Samenvatting reactie vervoerders en gerechtigden: Arriva geeft aan het ambitieniveau te mager te vinden en ziet mogelijkheden de norm op te tillen naar minimaal een 7 voor 2013 en 7,5 in 2015. Locov heeft tot slot haar verbazing geuit over de doelgroep tussen 18 en 65 jaar (en dus niet 65+).

Reactie ProRail: ProRail zet in op herstel en gestage groei voor de periode 2013-2015, maar door de daling van de score door winterweer, ICT en de treinbotsing in 2012, is de ambitie 2013 niet meer haalbaar.

– **Tevredenheid decentrale overheden (nieuwe KPI ten opzichte van Beheerplan 2012)**

Toelichting op toevoegen KPI: de KPI klanttevredenheid regionale en lokale relaties is vervangen door de KPI tevredenheid decentrale overheden. Daarbij is het meetsysteem gewijzigd.

Definitie: Een kwantitatief onderbouwde score en analyse van ProRail's reputatie van de stakeholder 'overheden en concessieverlener' die de bekwaamheden en verantwoordelijkheden van ProRail breed evalueert

Meetsysteem: Uitkomst van het onderzoek o.b.v. een voor ProRail op maat gemaakt reputatiemodel, uitgevoerd door een extern bureau (Reputation Institute). Onderdeel van het onderzoek is een benchmark met andere organisaties waarmee ProRail zich wil meten. Het onderzoek wordt éénmaal per jaar (september/oktober) uitgevoerd en betreft een representatieve steekproef onder 200 relaties (50 per regio) binnen regionale en lokale overheidsinstanties (zoals ministeries, gemeenten, provincies, waterschappen, politie, brandweer).

– **Project Prestatie (nieuwe KPI ten opzichte van Beheerplan 2012)**

Toelichting op toevoegen KPI: de KPI contractopvolging omgevingswerken is vervangen door de KPI project prestatie. Deze KPI is toegevoegd om naast de tevredenheid van de decentrale overheden ook de tevredenheid van de projectafhandeling te meten. Dit geeft tezamen een completer beeld van de prestaties die ProRail samen met haar partners levert.

Definitie: De KPI Project prestatie drukt de tevredenheid uit van de externe en interne stakeholders (centrale en decentrale overheden) over de realisatie van projecten in de diverse fasen van het kernproces.

Meetsysteem: Het onderzoek is ontwikkeld en wordt uitgevoerd door ProRail. Per project wordt aan het einde van elke fase van het kernproces de tevredenheid gemeten door middel van enquêtes bij de stakeholders, hetgeen in Excel wordt vastgelegd. Per fase worden de onderzoeksvelden productoplevering, samenwerking en aanpak en voor de realisatiefase ook de uitvoering onderzocht.

Samenvatting reactie vervoerders en gerechtigden: Arriva verzoekt om ook de belangen en tevredenheid van vervoerders in de KPI mee te nemen.

Reactie ProRail: dit wordt expliciet toegevoegd aan de definitie van de KPI Algemeen Klantoordeel vervoerders.

– **Algemeen klantoordeel vervoerders (gewijzigde KPI ten opzichte van Beheerplan 2012)**

Toelichting op wijzigen KPI: Deze KPI vervangt de KPI Klanttevredenheid reizigersvervoerders en de KPI Klanttevredenheid goederenvervoerders. De opzet van deze KPI's is gewijzigd en verder gedifferentieerd. De KPI betreft een samengestelde KPI van meerdere onderliggende aspecten. Dit betreft enerzijds een klanttevredenheids-component en anderzijds een objectieve meting van de mate waarin ProRail gemaakte afspraken nakomt. Ten aanzien van de onderliggende aspecten zijn expliciet emplacementsdiensten en de tevredenheid over reinheid en sociale veiligheid stations toegevoegd.

Definitie: Het klanttevredenheidsonderzoek kent een aantal aspecten:

Oordelen van ProRail zijn klanten (subjectief, rapportcijfer te geven door vervoerder) over een aantal aspecten van zijn dienstverlening. Het gaat hierbij om:

- verbeterpunten die naar voren zijn gekomen uit het meest recente klanttevredenheidsonderzoek (samenwerking met collega-infrabeheerders, proces planning uitbreiding infrastructuur, communicatie met vervoerders op diverse dossiers)
- tevredenheid over zijn prestaties op het gebied van reinheid en sociale veiligheid op stations
- tevredenheid over de manier waarop ProRail een bijdrage levert aan het op tijd rijden van treinen
- tevredenheid over afhandeling functiewijzigingsprojecten

Oordelen van zijn klanten over de mate waarin ProRail gemaakte afspraken nakomt.

Het gaat hierbij om objectieve metingen ten aanzien van:

- Afspraken uit de Toegangsovereenkomst (TO)
- Afspraken ten aanzien van de verbeteraanpak op emplacements
- Afspraken ten aanzien van verbeteren meldingsproces
- Afspraken die worden gemaakt buiten de TO om
- Afspraken over emplacementsdiensten

Meetsysteem: tot nu toe houdt ProRail en jaarlijks een Klanttevredenheidsonderzoek onder vervoerders (gesplitst naar Hoofdrailnet, regionaal en goederen). ProRail onderzoekt op dit moment om de frequentie hiervan op te voeren en te komen tot metingen ten aanzien van klanttevredenheid per kwartaal (of nog frequenter). Door het online invullen

van een vragenlijst door een representatief aantal medewerkers van vervoerders (bij grotere vervoerders zijn dit meerdere geïnterviewden) krijgt ProRail een beeld over het oordeel van zijn klanten. Uit te drukken in een rapportcijfer op een schaal van 1-10. Door het (periodiek) interviewen van de contractpartners aan de hand van een checklist doet ProRail kwaliteitsmetingen. Door middel van een weging van de objectieve en subjectieve aspecten ontstaat een totaal beeld, dat uitgedrukt wordt in een rapportcijfer. De weging in het totale rapportcijfer wordt bepaald op basis van het aantal geïnterviewden.

Samenvatting reactie vervoerders en gerechtigden: Arriva geeft aan het ambitieniveau (KPI waarde 6,3 in 2013, oplopend via 6,7 in 2014 naar 7,0 in 2015) niet sterk te vinden en ziet mogelijkheden de norm op te tillen naar minimaal een 7 voor 2013 en 7,5 in 2015.

Reactie ProRail: ten tijde van consultatie van de prestaties van ProRail bij vervoerders en gerechtigden was nog sprake van prestatie-indicator met richtwaarde. Na bespreking met het ministerie is deze KPI nu een prestatie-indicator met grenswaarde geworden, ofwel is onderdeel van de outputsturing door de minister van Infrastructuur en Milieu. ProRail vindt de gepresenteerde prestatieniveaus van deze KPI een realistische doelstelling.

KPI's Operatie

– KPI Punctualiteit reizigersverkeer totaal < 3 min (definitie niet gewijzigd, maar anders beschreven t.o.v. Beheerplan 2012)

Definitie: Gewogen gemiddelde (op basis van aantallen metingen) van de cijfers voor Hoofdrailnet, Regionale Series en Fyra-ICE-Thalys, conform de hierna volgende (drie) definities.

Meetsysteem: De berekening wordt gebaseerd op de gegevens die zijn vastgelegd in de NVGB (Nieuwe VervoersGegevensBank).

– KPI Punctualiteit Hoofdrailnet (NS) < 3 min (niet gewijzigd; definitie uitgebreid)

Definitie: Het percentage aankomsten waarbij het verschil tussen de oorspronkelijk geplande tijd en de vastgestelde realisatietijd kleiner is dan drie minuten. Uitgevallen aankomsten en aankomsten van vervangende treinen worden niet meegenomen in de berekening. Punctualiteit op het Hoofdrailnet wordt gemeten op 35 stations voor vrijwel alle treinseries die behoren tot het Hoofdrailnet. Wanneer een treinserie niet halteert op een meetpunt, wordt de berekening gebaseerd op de doorkomsttijd.

Meetsysteem: De berekening wordt gebaseerd op de gegevens die zijn vastgelegd in de NVGB (Nieuwe VervoersGegevensBank).

– KPI Punctualiteit Hoofdrailnet (NS) < 5 min (KPI nieuw opgenomen in Beheerplan 2013)

Toelichting op toevoegen KPI: naast de KPI Punctualiteit op basis van de 3 minuten norm, wordt de KPI Punctualiteit op basis van de 5 minuten norm opgenomen voor het HRN. Enerzijds omdat dit de norm is die NS hanteert, anderzijds om internationale benchmarks mogelijk te maken.

Definitie: Het percentage aankomsten waarbij het verschil tussen de oorspronkelijk geplande tijd en de vastgestelde realisatietijd kleiner is dan vijf minuten. Uitgevallen aankomsten en aankomsten van vervangende treinen worden niet meegenomen in de berekening. Punctualiteit op het Hoofdrailnet wordt gemeten op 35 stations voor vrijwel alle treinseries die behoren tot het Hoofdrailnet. Wanneer een treinserie niet halteert op een meetpunt, wordt de berekening gebaseerd op de doorkomsttijd.

Meetsysteem: De berekening wordt gebaseerd op de gegevens die zijn vastgelegd in de NVGB (Nieuwe VervoersGegevensBank).

– **KPI Punctualiteit Regionale Series <3 min (KPI gewijzigd)**

Toelichting op wijziging KPI: De KPI Punctualiteit decentrale lijnen is vervangen door de KPI Punctualiteit Regionale Series <3 min. De definitie is gewijzigd en uitgebreid.

Definitie: Het percentage aankomsten waarbij het verschil tussen de oorspronkelijk geplande tijd en de vastgestelde realisatietijd kleiner is dan drie minuten. Uitgevallen aankomsten en aankomsten van vervangende treinen worden niet meegenomen in de berekening. Punctualiteit van de Regionale Series wordt gemeten op 30 stations voor de treinseries van zeven vervoerders (Arriva, Connexion, Keolis, NMBS, NS, Syntus, Veolia).
Meetsysteem: De berekening wordt gebaseerd op de gegevens die zijn vastgelegd in de NVGB (Nieuwe VervoersGegevensBank).

Samenvatting reactie vervoerders en gerechtigden: Arriva wijst ProRail er op dat zij in haar vervoerconcessies met decentrale overheden een afspraak heeft op basis van 4 minuten. En stelt voor om zowel voor Hoofdrailnet als regionale series KPI's op basis van 3, 4 en 5 minuten op te nemen.

Reactie ProRail: ProRail focust en stuurt op de KPI's Punctualiteit op basis van de 3 en 5 minuten norm. De 3 minuten norm is reeds in eerdere Beheerplannen opgenomen en de 5 minuten norm is toegevoegd vanwege Europese benchmark.

– **KPI Punctualiteit Fyra-ICE-Thalys <3 min (KPI nieuw opgenomen in Beheerplan 2013)**

Toelichting op toevoegen KPI: De KPI Punctualiteit o.b.v. 3 minuten norm bestond al voor Reizigersvervoer totaal, decentrale lijnen (nu: regionale series) en goederen (i.p.v. aankomstpunctualiteit goederen). Voor de volledigheid is nu de ontbrekende categorie Fyra-ICE-Thalys toegevoegd.

Definitie: Het percentage aankomsten waarbij het verschil tussen de oorspronkelijk geplande tijd en de vastgestelde realisatietijd kleiner is dan drie minuten. Uitgevallen aankomsten en aankomsten van vervangende treinen worden niet meegenomen in de berekening. Punctualiteit van Fyra-ICE-Thalys wordt gemeten op zes stations voor de treinseries van twee vervoerders (HSA, NS).

Meetsysteem: De berekening wordt gebaseerd op de gegevens die zijn vastgelegd in de NVGB (Nieuwe VervoersGegevensBank).

Samenvatting reactie vervoerders en gerechtigden: NS ziet de aanvulling van het Beheerplan met deze KPI als een welkome verfijning, maar wenst dit in de toekomst verder te finetunen (o.a. splitsing Fyra nationaal en internationaal en de norm van 5 minuten die zij hanteert t.b.v. internationaal vervoer).

Reactie ProRail: ProRail treedt graag in overleg met HiSpeed en NSR voor verdere ontwikkeling met betrekking tot deze KPI's.

– **KPI Punctualiteit goederenverkeer (definitie gewijzigd t.o.v. Beheerplan 2012)**

Definitie: Het percentage goederentreinen waarbij de vertraging op het eindpunt van de route minus de vertraging op het startpunt van de route kleiner is dan drie minuten. Punctualiteit van goederenverkeer wordt gemeten op zes goederenroutes voor alle treinen met de rijkarakteristieke GO (goederentreinen) en EUC (Europese Unit Cargo).

Meetsysteem: De berekening wordt gebaseerd op de gegevens die zijn vastgelegd in de NVGB (Nieuwe VervoersGegevensBank).

– **KPI 5 aandachtseries (definitie niet gewijzigd, maar anders beschreven t.o.v. Beheerplan 2012)**

Definitie: Gewogen gemiddelde van de punctualiteit (op basis van 3 minuten norm), waarbij iedere aandachtserie is gemeten conform de definitie behorende bij de concessiegroep waartoe de betreffende aandachtserie behoort.

Jaarlijks wordt door de Manager Verkeersregie de lijst vastgesteld van vijf treinseries die extra aandacht dienen te krijgen. Redenen voor opname kunnen zijn: prestaties in het verleden, dekking van landelijk netwerk en van alle concessiegroepen, aantal treinen, gewenste aandacht voor specifieke verbeterpunten. Dit zijn niet per definitie de vijf minst presterende series.

Meetsysteem: De berekening wordt gebaseerd op de gegevens die zijn vastgelegd in de NVGB (Nieuwe VervoersGegevensBank).

– **KPI Uitval Hoofdrailnet (NS) (KPI nieuw opgenomen in Beheerplan 2013)**

Toelichting op toevoegen KPI: Deze KPI is toegevoegd om een lacune in het top-dashboard ten aanzien van de beschikbaarheid van de spoorse infra op te vullen. In KPI's met betrekking tot punctualiteit tellen namelijk uitgevallen treinen niet mee. De KPI's punctualiteit en uitval samen leveren een vollediger inzicht in de verstoringen die de treindienst hinderen. De KPI Uitval is gedifferentieerd naar Uitval Hoofdrailnet, Uitval Regionale Series en Uitval Fyra, ICE en Thalys.

Definitie: Het percentage van de oorspronkelijk geplande aankomsten dat niet is gerealiseerd. Wanneer een vervangende trein is gereden, telt de realisatie van de vervangende trein mee. Uitval op het Hoofdrailnet wordt gemeten op 35 stations voor vrijwel alle treinseries die behoren tot het Hoofdrailnet. Wanneer een treinserie niet halteert op een meetpunt, wordt de berekening gebaseerd op de doorkomst.

Meetsysteem: De berekening wordt gebaseerd op de gegevens die zijn vastgelegd in de NVGB (Nieuwe VervoersGegevensBank).

– **KPI Uitval Regionale Series (KPI nieuw opgenomen in Beheerplan 2013)**

Toelichting op toevoegen KPI: Zie toelichting bij KPI Uitval Hoofdrailnet (NS).

Definitie: Het percentage van de oorspronkelijk geplande aankomsten dat niet is gerealiseerd. Wanneer een vervangende trein is gereden, telt de realisatie van de vervangende trein mee. Uitval van de Regionale Series wordt gemeten op 30 stations voor regionale treinseries van zeven vervoerders (Arriva, Connexion, Keolis, NMBS, NS, Syntus, Veolia).

Meetsysteem: De berekening wordt gebaseerd op de gegevens die zijn vastgelegd in de NVGB (Nieuwe VervoersGegevensBank).

Samenvatting reactie vervoerders en gerechtigden: Arriva zoekt nog naar de toegevoegde waarde van de KPI Uitval t.o.v. de KPI geleverde treinpaden, gezien de sterke overlap. Zij pleit voor het maximaliseren van de KPI geleverde treinpaden, inclusief het afronden van het proces van goede oorzaaktoewijzing.

Reactie ProRail: het onderscheid tussen Geleverde treinpaden en Uitval is als volgt: wanneer een trein door verstoring aan ProRail zijde niet zijn geplande traject heeft gereden scoort deze volgens KPI Geleverde treinpaden een '0'.

De KPI uitval daarentegen meet op elk meetpunt of de trein wel of niet is aangekomen. Aankomsten van een vervangende trein worden ook meegeteld.

Hiermee ontstaat een beter beeld van de dienst die de reizigers krijgen in geval van verstoringen. Daarin zit de meerwaarde van de KPI Uitval.

– **KPI Uitval FYRA, ICE en Thalys (KPI nieuw opgenomen in Beheerplan 2013)**

Toelichting op toevoegen KPI: Zie toelichting bij KPI Uitval Hoofdrailnet (NS).

Definitie: Het percentage van de oorspronkelijk geplande aankomsten dat niet is gerealiseerd. Wanneer een vervangende trein is gereden, telt de realisatie van de vervangende trein mee. Uitval van de FYRA-ICE-Thalys. wordt gemeten op zes stations voor de treinseries van de twee vervoerders (HSA, NS).

Meetsysteem: De berekening wordt gebaseerd op de gegevens die zijn vastgelegd in de NVGB (Nieuwe VervoersGegevensBank).

Samenvatting reactie vervoerders en gerechtigden: Locov geeft aan dat de streefwaarden bij deze KPI nog niet zijn ingevuld en ziet ruimte voor een flinke verbetering van de ambitie, gezien de huidige prestaties.

Reactie ProRail: De doelstelling is toegevoegd aan het Beheerplan (4,0%) en is gebaseerd op realisatie 2011, aangezien de (slechtere) realisatie in 2012 twee grote incidenten kent.

– **KPI Geleverde Treinpaden (niet gewijzigd; definitie is uitgebreid)**

Definitie: De gerealiseerde treinpaden voor alle vervoerders plus de niet-gerealiseerde treinpaden waarvan de vervoerders de veroorzaker zijn. Een treinpad is een capaciteits-reservering op de infrastructuur die nodig is om een trein te rijden. Een treinpad wordt afgekaderd door de treinactiviteiten die onder één treinnummer op één verkeersdag zijn gepland.

Meetsysteem: De gegevens die nodig zijn voor deze KPI worden ontsloten uit de applicatie "Dashboard KPI Treinpad", die gegevens combineert uit de systemen NieuweVervoers-GegevensBank, ISVL (Informatiesysteem VL) en systeem Monitoring. Door middel van een specifieke beslisboom (algoritme) wordt de KPI berekend. Dagelijks heeft controle plaats op de verwerkingsstappen die leiden tot deze KPI. Ten behoeve van rapportagedoeleinden worden alle gegevens overgenomen in een centrale database, van waaruit vervolgens wordt gerapporteerd aan zowel Reizigersvervoerders als ProRail.

– **KPI Aantal vermijdbare TAO's ProRail volgens ALARP afwegingskader (KPI nieuw opgenomen in Beheerplan 2013)**

Toelichting op toevoegen KPI: deze KPI is een belangrijke driver ten aanzien van het aantal verstoringen. Hierbij richt ProRail zich steeds op die verstoringen met de grootste impact op punctualiteit en uitval van treinen, dus die TAO's die de grootste reizigershinder veroorzaken. De doelstelling kent diverse aandachtspunten, zoals vermijding van verstoringen als gevolg van weersomstandigheden, falende techniek, procesverstoringen, recidivestoringen en verstoringen veroorzaakt door derden. Het totaal aantal TAO's zal nooit helemaal teruggedrongen kunnen worden omdat hier ook afhankelijkheid bestaat van externe factoren die niet of beperkt door ProRail te beïnvloeden is. Derhalve legt ProRail de focus op de TAO's die ProRail wel kan beïnvloeden en dus vermijdbaar zijn. Hier legt ProRail de lat hoog door de ambitie neer te leggen om te komen tot 0 vermijdbare TAO's.

Definitie: Een Treindienst Aantastende Onregelmatigheid (TAO) is een verstoring van de Dienstregeeling, veroorzaakt door een Onregelmatigheid aan de Infrastructuur. Om te zorgen dat de reizigershinder wordt geminimaliseerd richt ProRail zich bij de TAO's steeds op die verstoringen met de grootste impact op punctualiteit en uitval van treinen, dus die TAO's die de grootste reizigershinder veroorzaken. De doelstelling kent diverse aandachtspunten, deze zijn vermijding van verstoringen als gevolg van weersomstandigheden, falende techniek, procesverstoringen, recidivestoringen en verstoringen veroorzaakt door derden.

Meetsysteem:

- ProRail legt alle onregelmatigheden in de treindienst voor de gehele spoorbranche vast in het systeem 'Monitoring'. Het systeem 'Monitoring' genereert automatisch een TVTA (Te Verklaren Trein Afwijking) wanneer een trein een vertragingssprong van 3 minuten of meer maakt, wordt opgeheven, verlegd of omgeleid. Een vertragingssprong is het verschil in vertraging van een trein tussen twee opeenvolgende dienstregelpunten.
- De TVTA wordt door de afdeling VL beoordeeld, waarbij een oorzaak en een veroorzaker wordt toegekend aan de TVTA. Dit wordt in systeem Monitoring vastgelegd.

Veroorzakers kunnen deze toewijzing betwisten en in het uiterste geval resulteert dit in arbitrage.

- Uit de vastlegging van oorzaak en veroorzaker blijkt of sprake is van een vermijdbare storing volgens het ALARP afwegingskader
- Dit wordt vastgelegd in de rapportage 'KPI-beschikbaarheid'.

Samenvatting reactie vervoerders en gerechtigden: Locov, NS en Arriva zijn verheugd over toevoeging van deze KPI aan het Beheerplan. Locov vraagt echter om duidelijkheid en transparantie t.a.v. definities van 'vermijdbaar' en 'ALARP afwegingskader'. Arriva vraagt ook om de realisatie 2011. Locov en Arriva geven aan daarom de doelstelling niet te kunnen beoordelen. Daarnaast geven Locov en NS aan dat deze KPI de storingen niet differentieert naar mate van hinder voor de reiziger en verzoekt de KPI daarop door te ontwikkelen. NS geeft tevens aan dat emplacementen over het algemeen buiten het bereik van deze KPI blijven en verzoekt daarom om een aparte KPI voor emplacementen. Arriva verzoekt om differentiatie naar concessieniveau. Tot slot de opmerking van Locov dat er nu een KPI is t.b.v. de ongeplande niet-beschikbaarheid, maar er geen aparte KPI is voor de geplande niet-beschikbaarheid en vraagt hiertoe een KPI te ontwikkelen t.b.v. Beheerplan 2014.

Reactie ProRail:

- T.a.v. definitie van 'vermijdbaar' en ambitie: vermijdbaar betekent dat ProRail er alles aan heeft gedaan wat in haar vermogen ligt om de TAO te voorkomen. Dit gaat over de 'mindset' waarmee ProRail verstoringen aanpakt en het bewustzijn van de impact van verstoringen op onze klanten, reizigers en verladers. Omdat deze mindset als KPI niet voldoet, is de doelstelling vertaald naar een concrete target van het aantal TAO's. De uitdaging is fors. Voor ongeveer de helft van de beoogde reductie zijn concrete maatregelen gedefinieerd, voor de overige helft zoekt ProRail nog naar passende verbetermaatregelen.
- T.a.v. differentiatie naar mate van hinder voor reizigers: deze KPI differentieert inderdaad niet. Daarom stuurt ProRail op reductie van TAO's met de grootste impact voor reizigers en verladers. Uiteindelijk is het (gedifferentieerde) effect te merken in de KPI's Punctualiteit en Uitval. In de verdere ontwikkeling van deze KPI zoekt ProRail nog naar een brug tussen enerzijds de sector-brede KPI's Punctualiteit en Uitval en anderzijds de KPI('s) die daarbinnen de effecten zichtbaar maken van het verstoren van de infrastructuur.
- T.a.v. ontbreken van storingen op emplacementen in de TAO definitie: aan de KPI klantoordeel vervoerders zal het onderdeel emplacementendiensten worden toegevoegd.
- T.a.v. differentiatie naar concessieniveau: onze doelstelling is op dit moment alleen landelijk gedefinieerd. ProRail wil graag samen met vervoerders via de concessieteams de doelstellingen per contractgebied vaststellen. We verwachten hier in de komende periode het gesprek over te kunnen starten.

KPI Financiën

– KPI Life Cycle Costs (niet gewijzigd)

Definitie: De life cycle kosten van ProRail worden gedeeld door de gereden treinkilometers op het gemengde net. De life cycle kosten bevatten alle kosten van ProRail (exclusief HSL-Zuid en Betuweroute) die betrekking hebben op de beheer- en instandhoudingskosten (beheer, onderhoud en vervanging) van de spoor- en transferinfrastructuur, alsmede de netto apparaatskosten en kosten voor verkenningen en innovatie van ProRail.

Meetsysteem: De financiële gegevens worden gegenereerd uit SAP. De treinkilometers betreffen zowel reizigers- als goederenkilometers. Bronsysteem voor het aantal treinkilometers is de Nieuwe VervoersGegevensBank.

Samenvatting reactie vervoerders en gerechtigden: NS en Arriva missen in de consultatie informatie over de financiën, mede in het licht van de te betalen gebruiksvergoeding en de samenhang met operational excellence.

Reactie ProRail: er is een KPI op financieel gebied, de KPI Lifecycle cost per treinkilometer. Deze maakt echter geen deel uit van de consultatie, maar wordt wel in Beheerplannen opgenomen.

Toelichting op de vervallen KPI's ten opzichte van Beheerplan 2012

– Reizigerstevredenheid Reinheid stations, Reizigerstevredenheid sociale veiligheid dag, Reizigerstevredenheid sociale veiligheid avond (KPI's met grenswaarde)

Toelichting op het vervallen van deze KPI's: deze KPI's zijn niet meer in het Beheerplan 2013 opgenomen aangezien de primaire focus van ProRail ligt bij haar klanten: de vervoerders. In samenspel met de vervoerders werkt ProRail aan het verhogen van de dienstverlening aan de klant achter de klant: de reiziger.

De KPI's van NS die de tevredenheid meten van reizigers, zoals deze KPI's met betrekking tot transfer, worden daarom niet meer beschouwd als KPI's van ProRail.

Samenvatting reactie vervoerders en gerechtigden: NS en Arriva wijzen er op dat er nu geen KPI's meer in het Beheerplan staan die zijn gericht op de verantwoordelijkheid van ProRail t.a.v. stations en vraagt hoe deze verantwoordelijkheid is geborgd. NS doet de suggestie om een of enkele objectieve KPI's t.b.v. het stationsdomein op te nemen; Arriva verzoekt ProRail om de KPI's te handhaven. Het Locov wijst er op dat NS deze KPI's ook uit haar vervoerplan haalt en dat zij het als een ongewenste ontwikkeling en verkeerd signaal ziet dat de oordelen van de reiziger zowel bij ProRail als NS verdwijnen uit de scorecards.

Reactie ProRail: de belangen van reiziger, verlader en vervoerder staan centraal in de strategie van ProRail en in haar handelen. Het is ProRail boven alles te doen om in samenspel met vervoerders een aangename reis voor de Reiziger (met hoofdletter R) te verzorgen. In het streven om betere dienstverlening voor de reiziger en verlader te realiseren, is het voor de interne ProRail organisatie essentieel om meer gericht te zijn op de vervoerder en haar processen, en minder op de techniek en infrastructuur.

Het besluit om de reizigers-KPI's niet te blijven monitoren op het ProRail dashboard heeft als reden, dat de beïnvloedbaarheid door ProRail voor deze KPI's zeer beperkt is. Om dit gat op te vullen heeft ProRail besloten om de tevredenheid op het gebied van reinheid en sociale veiligheid te meten bij haar *directe* klanten, de vervoerders. Daarom is de transferfunctie nu expliciet onderdeel van de gewijzigde KPI 'klantoordeel vervoerders'. De tevredenheid van de reizigers op dit gebied wordt door de vervoerders zelf gemeten bij hun klanten, de reizigers. Daarnaast sluiten ProRail en NS jaarlijks een beheerovereenkomst transfer af, waarin ook afspraken worden gemaakt over kwaliteit en prestaties en te hanteren/ontwikkelen KPI's.

– Toegankelijkheid (KPI met grenswaarde)

Het vervallen van de KPI Toegankelijkheid was al in het Beheerplan 2012 aangekondigd in verband met het van kracht worden van een Ministeriële regeling voor Toegankelijkheid.

Samenvatting reactie vervoerders en gerechtigden: het Locov kan zich hierin vinden, mits de maatregelen op het gebied van toegankelijkheid concreet in het Beheerplan worden opgenomen. Arriva is het er niet mee eens en verzoekt de KPI te handhaven.

Reactie ProRail: de eisen die worden gesteld aan toegankelijkheid in het openbaar vervoer, en de verantwoordelijkheid die ProRail hierin heeft, zijn per 9 mei 2012 geregeld in de Regeling toegankelijkheid van het openbaar vervoer. De noodzaak voor het opnemen van

een KPI en KPI-waarden in het Beheerplan is hiermee vervallen. ProRail blijft rapporteren in percentage "maatregelen gereed", maar noemt het geen KPI meer.

- **Algemeen Klantoordeel (reizigerstevredenheid NS, informatie-item)**
Net als de transfer KPI's, wordt deze KPI zijn niet meer in het Beheerplan 2013 opgenomen in verband met het directiebesluit dat de primaire focus van ProRail ligt bij haar klanten: de vervoerders. In samenspel met de vervoerders werkt ProRail aan het verhogen van de dienstverlening aan de klant achter de klant: de reiziger. Deze KPI meet de reizigerstevredenheid over NS, niet over ProRail. Het ProRail-aandeel in deze tevredenheid komt tot uiting in de diverse KPI's m.b.t. punctualiteit en de in dit Beheerplan nieuw opgevoerde KPI's Uitval en vermijdbare TAO's.
- **Aantal Milieu incidenten (informatie-item)**
Deze KPI wordt niet meer in het Beheerplan opgenomen, maar blijft bestaan als interne KPI. De reden hiervoor is dat ProRail voor milieu incidenten input gestuurd is vanuit de concessie. ProRail blijft hier wel intern over rapporteren via de milieu matrix en er blijft dan ook grote focus om het aantal milieu incidenten te verminderen.
- **Medewerkerbetrokkenheid en –tevredenheid, Arbeidsmarktimage (informatie-item)**
Deze KPI's worden niet meer in het Beheerplan opgenomen, maar blijven eveneens bestaan als interne KPI. De reden hiervoor is dat dit KPI's zijn welke voor ProRail intern van belang zijn.

Samenvatting van generieke reacties vervoerders en gerechtigden:

- De behoefte van NS en Locov om het gehele Beheerplan te consulteren.
Reactie ProRail: met het Beheerplan geeft ProRail invulling aan de wens van de minister van Infrastructuur en Milieu en zoals beschreven in de beheerconcessie om op output te sturen. Outputsturing houdt in dat ProRail wordt beoordeeld op het halen van de grenswaarden van de prestatie-indicatoren. De hieraan ten grondslag liggende plannen en maatregelen zijn geen onderdeel van het Beheerplan. Het programma 2012-2015 van ProRail bevat wel plannen en maatregelen om de vier strategische doelstellingen te halen. Dit programma is gedeeld met externe partijen (inclusief Locov) in een challengesessie. Waar overigens nog een vervolg op komt.
- De effecten van Robuust Spoor op reizigers zichtbaar maken in Beheerplan 2013.
Reactie ProRail: aan dit Beheerplan 2013 is in hoofdstuk 4 een toelichting op de top-50 projecten toegevoegd.
- De strategie van ProRail is niet consistent (Beheerplan 2012: aanscherping van de strategie waarbij de reiziger centraal staat en in Beheerplan 2013 een aanscherping van de strategie waarbij de vervoerder centraal staat).
Reactie ProRail: uw conclusie dat dit geen consistent beleid is, is terecht. Echter, de reizigers (en verladers) worden ons inziens het beste bediend door een spoorsector die helder en transparant is en waarin de verschillende verantwoordelijkheden éénduidig zijn belegd.

Bijlage 2 Risicomanagement

Het risicomanagementsysteem heeft sinds de invoering in 2007 een gestage ontwikkeling doorgemaakt. Het is geïntroduceerd om met een grote mate van zekerheid de gestelde doelen te halen, te voldoen op dit punt aan de Nederlandse corporate governance code en de eisen die het ministerie van IenM stelt aan de wijze waarop ProRail uitvoering geeft aan de concessie.

ProRail hanteert een gedragscode waarin regels met betrekking tot integriteit en gedrag zijn vastgelegd. Het melden van onregelmatigheden is mogelijk bij diverse vertrouwenspersonen. Risico's met betrekking tot milieu en veiligheid worden apart gemanaged, maar maken integraal onderdeel uit van het risicoraamwerk. De verantwoordelijkheid voor beleid, advies en rapportage is belegd bij een apart expertteam. Naast aandacht voor integraal risicomanagement en milieu- en veiligheidsrisico's, hanteert ProRail een projectmethodiek voor risico's die met de beheersing van (grote) projecten te maken hebben. Elk jaar wordt het risicomanagementsysteem intern en extern geaudit om de effectiviteit vast te stellen. De directie bespreekt periodiek de opzet en werking van het risicomanagementsysteem en de toprisico's met de raad van commissarissen.

Het systeem van risicomanagement

ProRail baseert het risicomanagementsysteem op het COSO-ERM model. De managementteams van de bedrijf- en stafeenheden voeren zelfstandig risk self assessments (RSA) uit waarbij de doelstellingen van ProRail centraal staan. Hierbij worden de risico's die het behalen van zijn doelstellingen zouden kunnen belemmeren, onderkend. Deze worden naar aard gecategoriseerd in strategisch, operationeel, compliance of rapportagerisico's. Met behulp van een risicomatrix worden de risico's gewogen op basis van gevolg en kans, waarna de belangrijkste worden voorgelegd aan de directie. De directie aangevuld met de manager corporate audit en de manager corporate finance & control monitoren op kwartaal basis de door hen zelf vastgestelde tien toprisico's.

De uitkomsten van de RSA worden inclusief voorgenomen beheersmaatregelen vastgelegd in het risicoregister. Plannen om te komen tot een betere beheersing van de onderkende risico's worden met behulp van dit register actief gevolgd. Aan het eind van het jaar volgt een control risk self assessment (CRSA). Daarbij stellen de afzonderlijke managementteams en de directie vast of en in welke mate het integraal risicomanagementsysteem werkt. De leden van de directie ondertekenen op basis van het CRSA een managementverklaring waarin zij vastleggen aan vereisten van de risicomanagementcyclus (RSA, CRSA en monitoring en verantwoording) te hebben voldaan.

Hieronder zijn op basis van de huidige inzichten de belangrijkste risicogebieden voor 2013 en verder beschreven.

Strategisch

De markt waarin ProRail opereert is zeer gevoelig voor conjuncturele schommelingen. Financiële risico's ontstaan wanneer prijsontwikkelingen in de markt niet geheel of niet tijdig kunnen worden verwerkt in tarieven of subsidie-opbrengsten, of wanneer plotselinge kostenstijgingen of opbrengstendalingen niet kunnen worden voorzien en opgevangen.

Het succes van ProRail staat of valt met goede relaties met zijn stakeholders. Naast zijn aandeelhouder en medewerkers zijn goede relaties met overheden, vervoerders en leveranciers een belangrijke voorwaarde voor het bereiken van zijn strategische doelstellingen.

Het inspelen op veranderde (markt)omstandigheden vraagt een flexibele en daadkrachtige organisatie. ProRail heeft sinds 2010 een nieuwe organisatie ingericht om hier maximaal op in te spelen.

Vervoer van personen en goederen over het spoor is aantrekkelijk duurzaam in verhouding tot het vervoer over de weg. Echter, de ontwikkelingen gaan snel en ook (vracht)auto's worden steeds milieuvriendelijker. Daarom is het van eminent belang om de concurrentiepositie van de sector in zijn geheel te monitoren en continue te werken aan de verbetering van de positie van railvervoer. Daarom heeft ProRail in 2012 de afdeling Innovatie en Ontwikkeling opgericht. Doelstelling is om met behulp van technologische innovaties, maar ook (lean) procesverbeteringen de kwaliteit te verhogen tegen zo laag mogelijke kosten. Dit om het bestaansrecht van het railvervoer ook op de lange termijn veilig te stellen.

Ten slotte, de specialistische kennis die nodig is om op een adequate wijze functies bij ProRail te vervullen maakt dat spanningen op de arbeidsmarkt ProRail hard kunnen treffen. Een evenwichtige opbouw van het personeelsbestand is daarom van belang. De risico's die hiermee samenhangen, worden zo goed mogelijk gemanaged met (strategische) personeelsplanning.

Operationeel

Zowel bij het onderhouden en verzorgen van de dagelijkse treindienstregeling als bij (grote) bouwprojecten ontstaan dagelijks veiligheidsrisico's. Veiligheidsrisico's voor medewerkers en reizigers hebben bij ProRail topprioriteit. Daarnaast is het risico op een verstoring van de dienstregeling onderkend als toprisico. Verstoring van de dienstregeling kan ontstaan door falen van het systeem of door menselijk handelen. Het risico op verstoringen onder invloed van het weer en het daarna op gang brengen van de dienstregeling wanneer een verstoring is opgetreden, worden in samenwerking met de vervoerder gemanaged. Tenslotte draagt ProRail de verantwoordelijkheid voor een zeer grote projectenportefeuille. Deze bestaat uit aanleg- en onderhoudsprojecten en wordt uitgevoerd in samenwerking met diverse stakeholders (o.a. aannemers, centrale en decentrale overheden en vervoerders). De risico's verbonden aan deze projecten zijn groot. Deels door de omvang van projecten (de bouw en verbouw van grote stations) deels doordat de werkzaamheden plaatsvinden terwijl de treinen blijven rijden.

Compliance

Een van de kerntaken van ProRail is het verdelen van de capaciteit op het Nederlandse spoorwegennet. Deze verdeling is aan vele voorschriften verbonden op het vlak van milieu en veiligheid, maar ook aan regelingen die eerlijke concurrentieverhoudingen moeten borgen. De complexiteit die verbonden is aan de capaciteitsverdeling binnen wet- en regelgeving vereist constante monitoring.

Verslaggeving

ProRail stuurt op resultaat. Resultaatafspraken met de concessieverlener worden gemeten met behulp van kernprestatie-indicatoren (KPI's). Deze KPI's dienen betrouwbaar, volledig en juist te worden gerapporteerd. Om de kwaliteit van deze niet-financiële gegevens te kunnen borgen is recent een administratieve organisatie ingericht en zijn interne beheersmaatregelen vastgelegd, gebaseerd op zijn risicoregister. De directie van ProRail ziet toe op de betrouwbaarheid van de rapportages en die van de KPI's.

Ontwikkeling van het risicomangementsysteem

In 2012 is een visie op risicomangement vastgesteld. Het systeem, dat tot op heden alleen door directie en hoger management is gebruikt wordt in 2013 integraal uitgerold over de hele

organisatie. Risicomanagement wordt niet alleen als een control instrument gezien maar ook als een regulier management instrument. De ProRail-brede implementatie wordt technisch ondersteund met een nieuw risicomanagementtool, een zogenaamd Governance Risk & Compliance-systeem. Met de implementatie is in 2012 al een aanvang gemaakt.

Bijlage 3 Staat van de infrastructuur

ProRail realiseert de instandhouding van de spoorinfrastructuur. Zij doet dat middels een pakket van maatregelen, dat haar basis heeft in het zogenoemde Lange Termijn Instandhoudingsplan. Jaarlijks stellen we dit Lange termijn Instandhoudingsplan op voor de komende jaren (tot n + 10 jaar en verder) op basis van de vigerende instandhoudingsspecificaties, de vervoersontwikkeling, metingen aan de assets en modellen. De feitelijke productie voor het volgende jaar, tot maximaal 5 jaar vooruit, leiden we deels af van het lange termijn plan maar bepalen we waar dat kan op basis van kwaliteit inspecties van de assets die inzicht geven in de technische noodzaak van een vernieuwing of onderhoudsactiviteit.

De kwaliteit van de railinfrastructuur moet voor de lange termijn zeker zijn gesteld om de vereiste vervoersprestaties te leveren. ProRail moet die kwaliteit realiseren voor de laagste life cycle kosten. De overheid wil – als eigenaar van de railinfrastructuur en financier – zeker weten dat het beschikbaar gestelde budget goed wordt besteed en voldoende is om te voorkomen dat de infrastructuur ongemerkt langzaam maar zeker wordt uitgewoond. Daarom wil de overheid jaarlijks worden geïnformeerd over de ontwikkeling van “de staat van de infrastructuur”.

De technische kwaliteit van de railinfrastructuur is een synoniem voor de staat van de infrastructuur. Die wordt continue gemeten in opdracht van ProRail op het niveau van systemen en objectsoorten. De wijze van meten is afhankelijk van de technische mogelijkheden. Het gebeurt met behulp van meettreinen, meetapparaten, telemonitoring systemen of visuele inspecties. ProRail presenteert hierbij een aantal prestatie metingen die inzicht geven in de ontwikkeling van de technische kwaliteit van de railinfrastructuur, te weten:

- 1 (Langdurige) snelheidsbeperkingen ten gevolge van technische gebreken
- 2 Trend storingstijd per categorie (techniek, weer, derden, proces)
- 3 Trend in storingen of gebreken van de meest gestoorde objecten
 - a. Treinbeveiliging: storingstijd per categorie
 - b. Wissel: gebreken
 - c. Spoor: RCF/Ultrasoon gebreken
 - d. Spoor: spoorligging gebreken

De gemiddelde levensduur werd voorheen gebruikt als indicator maar is nu buiten beschouwing gelaten. Door het plegen van goed onderhoud kan namelijk de gemiddelde levensduur juist worden verlengd waardoor het overschrijden hiervan niet per definitie een negatieve betekenis hoeft te hebben. Daarnaast wordt de gemiddelde levensduur sterk beïnvloed door toevallige pieken in de vervangingen. Als vervangende indicator zijn daarom de snelheidsbeperkingen geïntroduceerd.

(Langdurige) snelheidsbeperkingen ten gevolge van technische gebreken

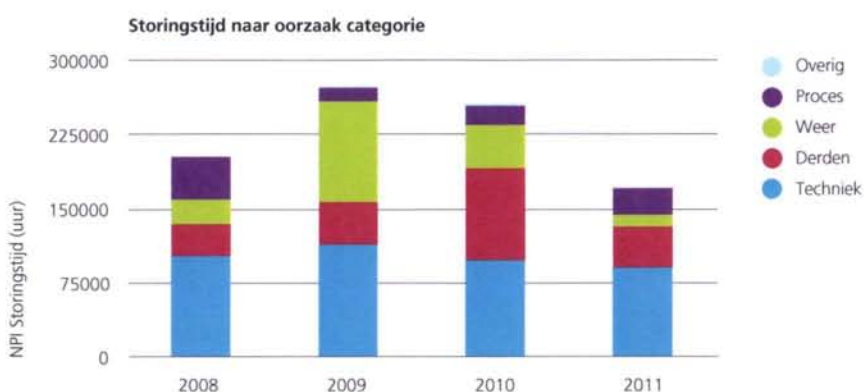
De Europese Infra Managers (EIM) organisatie in Brussels wil een standaard ontwikkelen voor het benchmarken van infra manager prestaties. De meest veelbelovende is meetmethode is: km spoor met een snelheidsbeperkingen ten gevolge van een technisch gebrek, gedurende meer dan 6 maanden. Als er namelijk onvoldoende geld wordt besteed aan onderhoud en/of vernieuwing dan komt dat het snelst tot uiting in de vorm van snelheidsbeperkingen op spoor & wissels omdat de technische specificaties daarvan snelheidsafhankelijk zijn: als het te veel is versleten dan kan er nog veilig over heen worden gereden met een lagere snelheid.

Voor Nederland is de parameter niet zo aansprekend omdat de kwaliteit van onze infra zo goed is dat we nauwelijks kortstondige TSB's (Technische Snelheids Beperking) hebben door onvoldoende technische kwaliteit en al helemaal geen langdurige. Incidenteel zijn ze er maar dat heeft dan niets te maken met uitwonen of gebrek aan geld.

Ontwikkeling aantal langdurige TSB's tgv technische gebreken: nul (0)

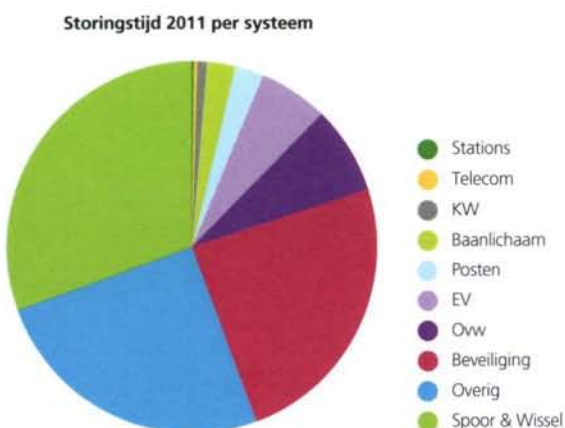
Trend storingstijd per categorie (techniek, weer, derden, proces)

- De storingstijd als prestatie-indicator heeft een directe relatie heeft met de hinder die de vervoerder/reiziger ondervindt.
- De storingstijd is de afgelopen jaren afgenomen. Duidelijk is echter ook het effect van de winterperikelen te zien (categorie Weer).
- De staat van het spoor is synoniem met de technische kwaliteit van de infra. De storings-tijd als gevolg van technische storingen neemt af.



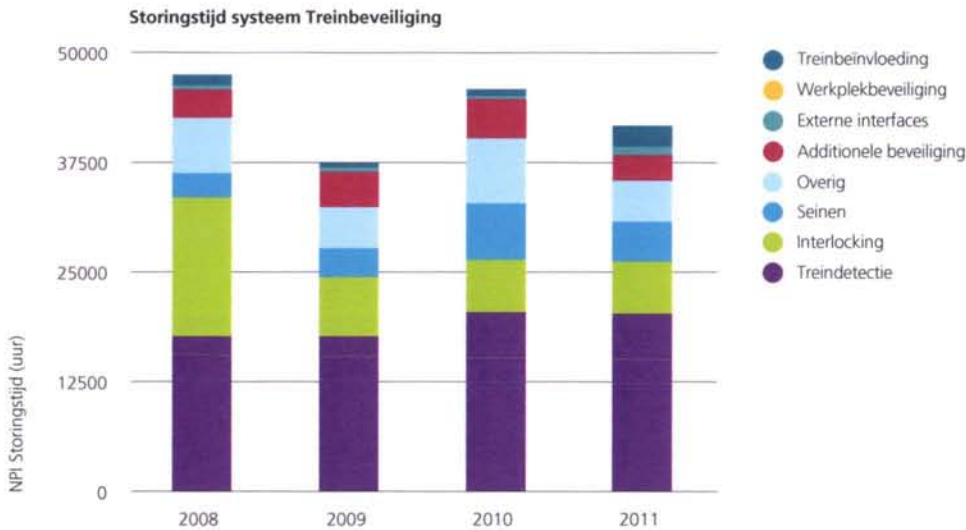
Storingstijd per systeem

- De systemen 'Spoor & Wissels' en 'Beveiliging' veroorzaken veruit de meeste storingstijd. We beschouwen ze daarom als de belangrijkste systemen om de ontwikkeling van de staat van het spoor uit te werken.
- De categorie "overig" bestaat uit een optelling van de storingstijden van een groot aantal subsystemen, ieder apart te klein om weer te geven.



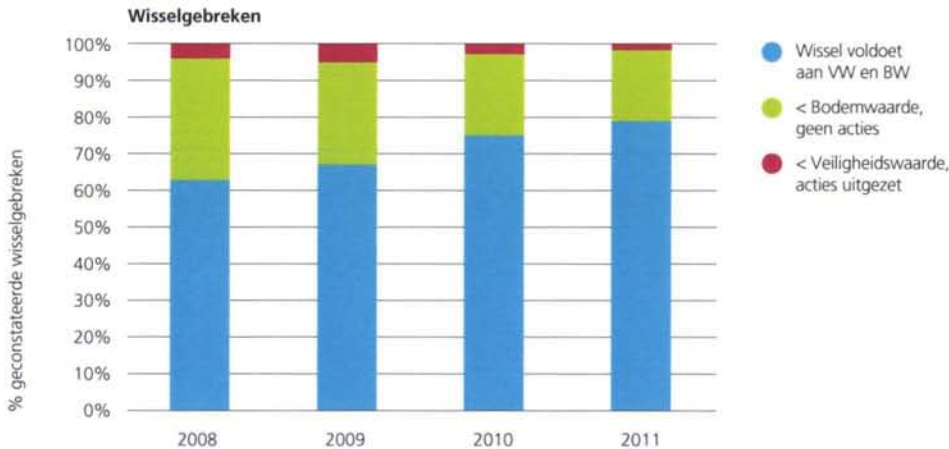
Ontwikkeling storingstijd treinbeveiliging

- ProRail heeft geen metingen beschikbaar die de staat van het systeem Treinbeveiliging beschrijven. Daarom kan ProRail alleen de ontwikkeling van de prestatie laten zien.
- Uit deze grafiek kunnen niet direct conclusies worden getrokken over de staat van het systeem Treinbeveiliging.



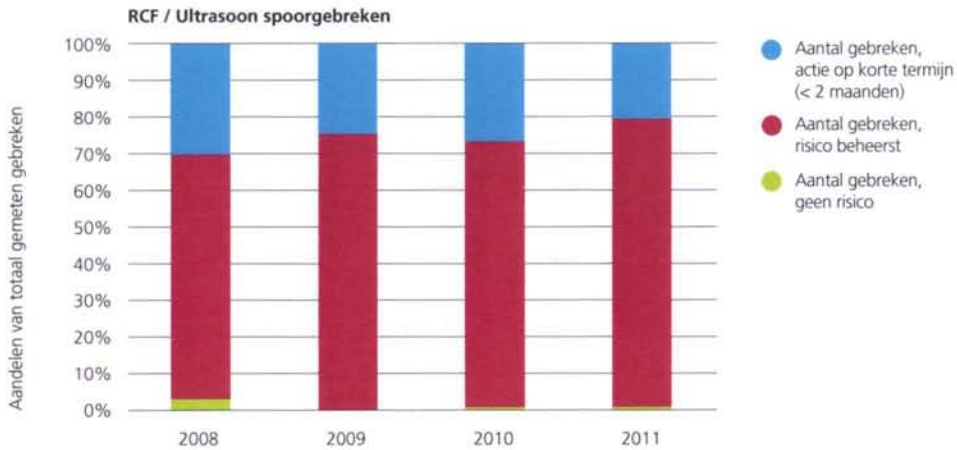
Ontwikkeling wisselgebreken

- ProRail meet regelmatig of de wissels aan de vastgestelde technische normen voldoen; referentiewaarden daarbij zijn bodemwaarde (BW) en veiligheidswaarde (VW).
- Vanaf 2008 neemt het aantal geconstateerde wisselgebreken af. Het aandeel wissels onder de veiligheidswaarde was reeds relatief klein en neemt nog verder af.
- De metingen geven weer dat de staat van de wissels verbetert.



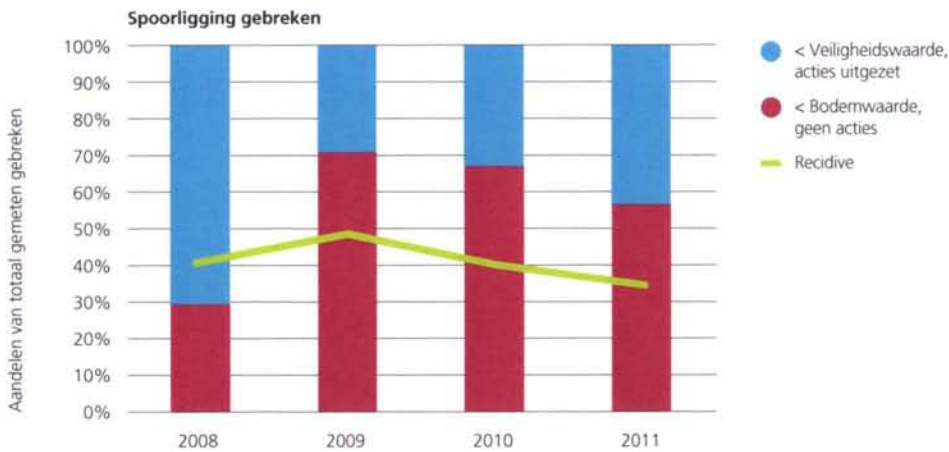
Ontwikkeling Rail Contact Fatigue (RCF) en Ultrasoon gebreken in spoorstaven

- Van de gemeten spoorgebreken is een groeiend aandeel beheerst of zonder risico.
- De metingen geven weer dat de staat van de spoorstaven licht verbetert.



Ontwikkeling spoorligging gebreken

- Door een gewijzigde meetmethode is vanaf 2009 het aantal gebreken onder bodemwaarde relatief hoger dan vóór 2009.
- De terugkerende gebreken op dezelfde sporen (recidive) nemen af; we zijn steeds beter in staat de gebreken definitief te verhelpen.



Bijlage 4 Beheerplan Keyrail 2013

Keyrail B.V. is verantwoordelijk voor het logistiek en commercieel exploiteren van de Betuweroute vanuit het specifieke karakter van de goederenmarkt. De exploitatie van de Betuweroute, specifiek gericht op goederenvervoer, wijkt af van het beheer van het gemengde net. Deze verschillen leiden, binnen het kader van de geldende wet- en regelgeving en de Beheerconcessie hoofdspoorweginfrastructuur, tot andere afspraken met vervoerders dan op het gemengde net. Maatwerk, flexibiliteit en betrouwbaarheid zijn de sleutelwoorden van onze dienstverlening.

De exploitatie van de Betuweroute door Keyrail omvat ondermeer de beheeractiviteiten in de zin van artikel 16 Spoorwegwet. Keyrail gedraagt zich daarbij als ware zij concessiehouder. Door de aandeelhouders van Keyrail en de Staat is afgesproken dat het beheer van de Betuweroute onderdeel is van de bestaande beheerconcessie van ProRail. Het beheerplan van Keyrail wordt om die reden gepresenteerd als separaat hoofdstuk in het beheerplan van ProRail.

In het Beheerplan 2013 wordt uitgegaan van een ongewijzigde exploitatiescope van Keyrail en wordt niet vooruitgelopen op de impact van besluitvorming met betrekking tot de exploitatie van het railgoederenvervoer in Nederland.

PRESTATIES KEYRAIL

Inleiding

Binnen Keyrail staat de focus op de klant en de gevraagde dienstverlening centraal. Vanuit dit vertrekpunt is Keyrail in staat om helder te maken waar zij voor staat en wordt dit ook waargemaakt in de dienstverlening richting klanten. Voor 2013 betekent dit dat net als in voorgaande jaren hard gewerkt wordt aan:

- het aantrekken van meer volume en het sturen op het marktaandeel van de Betuweroute (in vergelijking met alternatieve spoorroutes);
- het leveren van onderscheidende en betrouwbare producten aan onze klanten (en stakeholders);
- het verder invullen en uitbouwen van onze rol als ketenregisseur en logistieke partner;
- het vergroten van de efficiency in het gebruik van infrastructuur en andere schaarse middelen;
- het voortdurend beheersen en verbeteren van onze interne bedrijfsprocessen met oog voor veiligheid en milieu;

Alle productkenmerken, planningsafspraken en overeengekomen regelingen met vervoerders zijn gericht op het optimaliseren van de kwaliteit van het basisproduct.

Uitgangspunt voor de kwaliteitsverbetering vormt het primaire proces dat start met het plannen van een treinpad tot en met het daadwerkelijk realiseren van het samenstellen en laden van treinen, die vervolgens op tijd arriveren voor de aansluiting op het netwerk van ProRail of DB Netze. In de onderstaande tabel is aangegeven waar deze kwaliteit zich door kenmerkt en hoe deze wordt geborgd.

Proces van planning t/m aansluiting	Kenmerk kwaliteit	Borgen kwaliteit door
Planning treinpad	Stabiele en voorspelbare planning met zo min mogelijk wijzigingen en annuleringen	<ul style="list-style-type: none"> - Helder proces voor capaciteitsverdeling en responstijden - Afspraken over wijzigen en annuleren
Levering treinpad	Trein vertrekt conform planning	<ul style="list-style-type: none"> - Helder proces voor vertrek - Actieve sturing op gedisciplineerd vertrekproces; inclusief consequenties bij non-performance - Beïnvloeden tijdig op orde hebben van randvoorwaarden in laad- en losprocessen
Halen aansluiting	Trein haalt conform planning aansluiting	<ul style="list-style-type: none"> - Actieve sturing op halen aansluiting; inclusief consequenties bij non-performance

Tarieven en consultatie

Keyrail heeft eind 2011 een 2-jarige Toegangsovereenkomst voor 2012 en 2013 afgesloten met de railgoederenvervoerders waarin afspraken zijn vastgelegd over de te leveren prestaties, tarieven en kwaliteit. Deze afspraken zijn vastgelegd in de Toegangsovereenkomst 2012-2013. De Toegangsovereenkomst is in 2012 samen met de railgoederenvervoerders geëvalueerd.

Zware treinen (> 3.000 ton) kennen een hoger tarief dan de goederentreinen < 3.000 ton. Op het A15 tracé worden losse locomotieven behandeld (en geprijsd) als normale goederentrein.

Ontwikkeling tarieven 2008-2013

Treinpad	Meerjarige afspraak 2008-2011			Contract 2012-2013		
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Tarief GO < 3000 ton	€ 1,41	€ 1,69	€ 1,99	€ 2,33	€ 2,51	€ 2,64
Tarief GO > 3000 ton	€ 1,41	€ 1,69	€ 1,99	€ 2,33	€ 2,61	€ 2,74
Tarief Losse Lok	€ 0,71	€ 0,85	€ 1,00	€ 1,17	€ 1,32	€ 1,39

Goederentreinen die kort voor het gewenste vertrek worden gepland (bijvoorbeeld voor spotvervoer) kennen een tariefopslag van maximaal 25% ten opzichte van treinen die in de jaardienst en/of wijzigingsbladfase worden aangevraagd. Voor goederenvervoer dat zich enkel op de Havenspoorlijn afspeelt, is een aparte tariefcategorie beschikbaar. Het plannen van dit verkeer is mogelijk vanaf 4 uur voor het gewenste vertrek.

Ordermoment en (effect op) tarief

Ordermoment / Tarief	Standaard Patroonpad	Lokaal HVSL pad	Losse Lok
Jaardienst / Wijzigingsblad	X *100%		
Dagplan - VL Fase 4 uur	X *110%	n.v.t.	
VL Fase 4 - 1 uur	X *125%		X *52,5%
VL Fase < 1 uur	n.v.t.	X *100%	

Kwaliteit en prestatieregelingen

Om de gewenste kwaliteit te borgen heeft Keyrail met de railgoederenvervoerders concrete prestatieregelingen opgesteld en procesafspraken gemaakt. De prestatieregelingen bevatten afspraken over de wederzijds te leveren prestaties en zijn gericht op verbetering van de prestatie van het spoorwagennet.

Voor 2013 gelden de volgende prestatieregelingen, gericht op:

- 1 het naleven van de overeengekomen responstijd op aanvragen;
- 2 het terugdringen van het aantal wijzigingen van ingelegde treinpaden;
- 3 een meer gedisciplineerd vertrekproces;
- 4 het vaker halen van de aansluiting (punctualiteit);
- 5 het terugdringen van het aantal annuleringen en het stimuleren om een gereserveerd treinpad, indien noodzakelijk, vroegtijdig te annuleren.

De overeengekomen prestatieregelingen zijn niet gedefinieerd op basis van grenswaarden maar op basis van absolute prestaties. De prestatieregelingen met betrekking tot "annuleren vervoerder" en "annuleren Keyrail" zijn gemonetariseerd, hetgeen betekent dat bij non-performance door Keyrail en/of vervoerders vergoedingen ("malussen") worden betaald.

Annuleringskosten voor vervoerder (malusregeling)

Annuleren vervoerder / malus	Standaard Patroonpad	Lokaal HVSL pad	Losse Lok
Jaardienst / Wijzigingsblad	n.v.t.		
Dagplan - VL Fase 4 uur		n.v.t.	n.v.t.
VL Fase 4 - 1 uur	€ 50		
VL Fase < 1 uur	€ 100		
Na vertrek / uitvoering	€ 200	€ 100	€ 100

Malus voor Keyrail bij te laat aanbieden alternatief treinpad

Aanbieden alternatief pad	Malus Keyrail
Binnen 2 - 8 uur	€ 250
na > 8 uur	€ 500

Keyrail is met haar klanten overeengekomen dat de te leveren prestaties, zoals gedefinieerd in de prestatieregelingen worden gemeten, gemonitord en gerapporteerd (deels op dag basis).

Om de monitoringsrapportage te kunnen opstellen is een eigen Management Informatie Systeem ingericht, welke voor wat betreft de levering van data aansluit bij bestaande en nieuw ontwikkelde systemen, met name:

- Informatie Systeem Verkeersleiding (ISVL);
- Treindienst Overzicht Punctualiteit (TOP);
- Registratie Bijzondere Voorvallen (RBV), ook wel 'het monitoringssysteem';
- Rail Management System Keyrail (RMS);
- OSS Intake Keyrail.

In paragraaf 2.5 zal per KPI zal kort worden aangegeven hoe het daar genoemde percentage is opgebouwd (definitie: teller en noemer, afgezet tegen wat) en wat de bron van de gegevens is.

Keyrail hanteert de met de klanten overeengekomen spelregels Ketenregie. Deze zijn bedoeld om samen met de terminals te zorgen voor een transparant en gestandaardiseerd laad-en losproces en vertrekcontroles. Vooralsnog worden deze regels niet via gemonetariseerde prestatieregelingen ondersteund. Bij non-performance zijn er directe maatregelen die in de praktijk kunnen worden toegepast door hetzij de terminal, hetzij Keyrail. Ook de vervoerder zelf kan ingrijpen.

Speerpunten 2013

Volume groei

Volume groei op de Betuweroute is primair het resultaat dat wordt neergezet door de railgoederenvervoerders die een toegangsovereenkomst hebben gesloten met Keyrail. Zij zijn het die de treinen rijden. De railgoederenvervoerders spannen zich in om zoveel mogelijk vervoer te realiseren. Keyrail probeert op zijn plaats dit vervoer zo goed mogelijk af te wikkelen en daarmee onderscheidend te zijn. Een afwachtende houding van Keyrail ten opzichte van de markt is niet in overeenstemming met het hoge verwachtingspatroon van de aandeelhouders. Er is dus niets minder nodig dan een *'Aanvalsplan Spoor'*, die een proactieve opstelling van Keyrail vereist. Keyrail is in 2012 gestart met dit Aanvalsplan welke is gebaseerd op vijf pijlers:

- 1 **Meer uit bestaande markt halen.** De nadruk ligt hier op de bestaande grote eindklanten van het spoor. Doelstelling is om meer te halen uit deze bestaande segmenten. Focus ligt op het inschatten van volumeontwikkelingen, het traceren van potentiële stromen en het identificeren en wegnemen van bottlenecks.
- 2 **Nieuwe klanten werven.** De nadruk ligt hier op het benaderen van nieuwe accounts op commercieel niveau. Na deskresearch, interne afstemming en afstemming met havenbedrijven het bezoeken van bedrijven. Bij deze activiteit gaat het dus om koude acquisitie van bedrijven die een modal shift gaan toepassen.
- 3 **Heroveren niet-natuurlijk achterland.** Dit komt neer op het veroveren van markten die nu hoofdzakelijk georiënteerd zijn op Hamburg en Bremen. Meestal zijn het de grote forwarders die de regie voeren over deze stromen. Hier wordt contact mee gezocht om na te gaan of verandering mogelijk is.
- 4 **Invulling modal split Maasvlakte 2.** Rederijen vormen een belangrijke doelgroep als het gaat om een volumestrategie, zeker als het gaat om carrier haulage. In overleg met Havenbedrijf Rotterdam wordt in 2013 actief contact gelegd met rederijen.
- 5 **Aanboren nieuwe markten.** het gaat hier om ladingstromen die tot nu toe niet per spoor werden vervoerd.

Procesoptimalisatie en Ketenregie

Met als vertrekpunt de in 2011 uitgevoerde logistieke verkenning, werkt Keyrail aan verdere procesoptimalisatie(s) binnen de Haven van Rotterdam. De volgende projecten zullen in 2012 verder worden uitgevoerd:

- 1 Verhogen operationele capaciteit Calandbrug met als doel meer paden per uur over Calandbrug.
- 2 Het realiseren van een integrale planning binnen de keten in combinatie met strakkere plannormen, optimalisatie omlopen (Nederland / Duitsland)
- 3 Het reduceren van de gecombineerde verblijftijd per intermodale trein op terminals en

emplacements door het combineren van laad/los calls en het integreren van checks op terminal/emplacement

- 4 Het verhogen van de benutting van terminalslots en emplacementsbezetting door een betere forecasting vanuit realisatie (analyse van ETA's, closing times, shunten van belemmerende treinen, rapporteren ten behoeve van be-/bijsturing)
- 5 Het ontwikkelen van een diagnostisch model voor systeemprognose en knelpuntanalyse.
- 6 De implementatie van deze vijf projecten is in 2012 gestart, de eerste resultaten worden in 2013 verwacht.

Sinds 2010 is Ketenregie een vaste werkwijze tussen Keyrail, vervoerders, terminals en operators. In de afgelopen jaren is veel effort gestoken in het verhogen van de integrale productkwaliteit. Daarnaast is de focus verlegd naar het sturen op de kwaliteit ten opzichte van de met de (eind)klanten (verladers) afgesproken planningen. Om de punctualiteit verder te kunnen verbeteren zijn drie Goederenloketten (Indermodaal, Kolen/Erts en Graan) opgezet. In 2013 wordt in de Goederenloketten in gezamenlijkheid gemeten, geanalyseerd en gestuurd op verbeterpunten.

Organisatie en bedrijfsvoering

Vanuit de in de afgelopen jaren opgedane ervaringen, zullen in 2013 een aantal bedrijfsprocessen anders worden opgezet en georganiseerd. In 2012 is reeds gestart met de inrichting van een 'bedrijfsbureau'. Het bedrijfsbureau is verantwoordelijk voor het bewerkstelligen van een maximale effectiviteit van de geplande en ongeplande onbeschikbaarheid van de railinfrastructuur. Deze onbeschikbaarheid kan het gevolg zijn van storingen, van uitgelopen werkzaamheden maar ook van ongeplande buitenkaderaanvragen. De sturing op deze processen is voor een belangrijk deel gecontracteerd bij derden of bij ProRail. Vanwege het toenemende belang zullen een groot deel van deze taken gefaseerd binnen Keyrail worden georganiseerd.

Eind 2012 eindigt het huidige beheer- en onderhoudscontract met de huidige procescontractaannemer. Dit houdt in dat het contract van Strukton en de daaraan gekoppelde organisatie en processen van Strukton en Keyrail gedemobiliseerd moeten worden. Allereerst moeten de kwantiteiten en kwaliteiten van de assets binnen de Strukton scope worden vastgesteld en zal een demobilisatieplan moeten worden opgesteld, zodat bij uitvoering van de demobilisatie duidelijkheid bestaat over op te leveren informatie (elektronische ontsluiting van tekeningen, SAP profielen, V&G dossiers), restpunten en de overdracht van reservevoorraden en bouwstoffen. Door de nieuwe onderhoudsaannemer dient een mobilisatieplan gemaakt te worden. Strukton heeft de verplichting tot coördinatie tussen demobiliserend en mobiliserend aannemer, maar de rol van Keyrail in het mobiliseren van de nieuwe aannemer zal aanzienlijk zijn en een forse inspanning vereisen.

Europese samenwerking

De capaciteit van het baanvak Emmerich – Oberhausen is voor Keyrail van cruciaal belang. De rol van Keyrail is in de afgelopen jaren gemigreerd naar die van een actieve partner bij de afstemming met DB Netze. Hiervoor zijn in 2012 diverse projecten opgestart die hun effect zullen hebben in 2013 en verder. Het optimaliseren van de verkeersafwikkeling over de grenzen en het uitwisselen van informatie staan daarbij centraal. Het beoogde resultaat is een goede operationele afstemming, het aanbieden van een uniform product (planning) en het uitwisselen van informatie ter ondersteuning van het proces (inclusief onderhoudsroosters)

De bouw van het '3^e spoor' tussen Emmerich en Oberhausen zal in de komende jaren een zeer fors effect gaan hebben op de capaciteit van de Betuweroute. In 2013 zal Keyrail verder

inventariseren van en afstemmen over de beoogde werkmethode bij en tijdens de bouwperiode die naar verwachting drie tot vijf jaar zal gaan duren. Keyrail zal samen met DB Netze en ProRail werken aan de ontwikkeling van werkbaar logistieke oplossingen tijdens de bouwperiode.

Kernprestaties Keyrail

Ten behoeve van het beheerplan formuleert Keyrail kernprestaties met daarbij behorende grenswaarden. Vervoerders hebben met Keyrail prestatieafspraken gemaakt die met name betrekking hebben op het dienstenniveau, waarbij niet wordt uitgegaan van grenswaarden maar van een malussystematiek.

In de onderstaande paragrafen worden de belangrijkste kernprestaties (uitgedrukt in KPI's) weergegeven.

Beschikbaarheid en betrouwbaarheid hoofdspoorweginfrastructuur

Deze indicator geeft aan in welke mate Keyrail een treinpad levert (beschikbaar is) binnen het tijdvenster van de laatst overeengekomen dienstregeling (actuele plantijd). De levering vindt alleen plaats indien is voldaan aan de voorwaarden voor gebruik. Deze KPI is gebaseerd op de met vervoerders overeengekomen prestatieregeling "proces voor vertrek".

KPI: Leveren treinpad	2013	2014	2015
Grenswaarde	95%	95%	95%
Definitie	percentage vrijgegeven rijwegen binnen het afgesproken tijdvenster (15 min.)		
Meetsystemen	TOP, Informatiesysteem Verkeersleiding (ISVL), RMS Keyrail ¹² , MIS Keyrail ¹³		

Kwaliteit van de bijsturing

Deze indicator geeft aan in hoeverre de spoorwegonderneming de aansluiting (gemengd net / DB Netz) haalt, bij vertrek binnen het overeengekomen tijdvenster. Deze KPI is gebaseerd op de met vervoerders overeengekomen prestatieregeling "halen van de aansluiting" (streefwaarde daarbij is 89%). Voor vervoerders geldt dat met name de aansluiting op aangrenzende netwerken cruciaal is voor hun procesuitvoering. Gezien de dynamiek van het railgoederenvervoer, acht Keyrail een streefwaarde van 90% realistisch.

De verwijtbaarheid van het niet halen van een aansluiting ligt zowel bij vervoerders als bij Keyrail. Deze verwijtbaarheid volgt uit het Informatiesysteem Verkeersleiding (ISVL).

KPI: Halen van de aansluiting	2013	2014	2015
Grenswaarde	90%	90%	90%
Definitie	Percentage treinen dat is vertrokken conform de laatst overeengekomen dienstregeling en op tijd inschiet op het gemengde net (ProRail) of het Duitse Net (DB Netz) binnen de overeengekomen marge van 3 minuten ten opzichte van alle treinen die zijn vertrokken conform de laatst overeengekomen dienstregeling.		
Meetsystemen	TOP, RBV monitoring, RMS Keyrail, MIS Keyrail		

12 "Rail Management System Keyrail", een in eigen beheer ontwikkelde softwareapplicatie ten behoeve van de specifieke spoorprocessen binnen de goederensector.

13 "Management Informatie Systeem Keyrail", een in eigen beheer ontwikkeld rapportagesysteem.

Kwaliteit van de capaciteitsverdeling

Deze indicator geeft aan in welke mate er daadwerkelijk gebruik wordt gemaakt van een oorspronkelijk toebedeeld treinpad. De kwaliteit van de capaciteitsverdeling wordt in belangrijke mate beïnvloed door het aantal wijzigingen en annuleringen. Deze KPI is gebaseerd op de met vervoerders overeengekomen prestatieregelingen “terugdringen aantal wijzigingen” en “terugdringen aantal annuleringen” van ingelegde treinpaden. Omdat de jaardiensten (planning) lang van tevoren (meer dan een jaar) worden opgesteld, is het in de goederenbranche onvermijdelijk dat relatief veel gewijzigd en geannuleerd wordt. Door actieve sturing (kritischer plannen) op de prestatieregelingen wordt echter gestreefd naar minder annuleringen en wijzigingen, hetgeen leidt tot een hoger gebruik van de toebedeelde capaciteit.

KPI: gebruik toebedeelde capaciteit	2013	2014	2015
Grenswaarde	75%	75%	75%
Definitie	Percentage werkelijk gereden treinen conform de laatst overeengekomen dienstregeling ten opzichte van alle oorspronkelijk geplande en overeengekomen treinpaden.		
Meetsystemen	Vervoer Per Trein (VPT), Informatiesysteem Verkeersleiding (ISVL), MIS Keyrail		

Kwaliteit van de informatievoorziening

Deze indicator geeft aan in hoeverre Keyrail haar klanten tijdig informeert. Keyrail heeft hiertoe expliciete afspraken gemaakt over responstijden met betrekking tot capaciteitsaanvragen. Deze KPI is gebaseerd op de met vervoerders overeengekomen prestatieregeling “het naleven van de overeengekomen responstijd op aanvragen”.

KPI: responstijd aanvragen binnen norm	2013	2014	2015
Grenswaarde	95%	95%	95%
Definitie	Percentage responstijden binnen de met vervoerders overeengekomen normen.		
Meetsystemen	OSS Intake ¹⁴ , Informatiesysteem Verkeersleiding (ISVL), MIS Keyrail		

Zorg voor veiligheid en milieu

Keyrail streeft naar continue verbetering van prestaties op het gebied van veiligheid en milieu. Het beschermen van klanten, medewerkers, contractors/aannemers en omgeving is een integraal onderdeel van onze werkwijze. De intrinsieke veiligheid van de railinfrastructuur is geborgd door een veilig ontwerp en het beheer- en instandhoudingproces. De veiligheid van het treinverkeer is geborgd door een actief beveiligingssysteem en de 24/7 bewaking op de post verkeersleiding met vakbekwame medewerkers. Bij het verdelen van de capaciteit draagt Keyrail er zorg voor dat het volume en verloop van het treinverkeer binnen de risicocontouren voor externe veiligheid past. Keyrail ziet erop toe dat de wettelijke veiligheid- en milieueisen worden nageleefd.

14 OSS Intake, betreft een in eigen beheer ontwikkelde applicatie, ondersteunend aan de processen van de One Stop Shop Keyrail.

Keyrail streeft naar een "License to Operate". Wat wij willen bereiken is dat de omgeving en overheden vertrouwen hebben in de wijze waarop wij invulling geven aan onze rol in relatie tot milieu en veiligheid. Op het gebied van milieu betekent dit dat tenminste voldaan wordt aan de door milieu wet- en regelgeving en vergunningen toegestane activiteiten en niveaus.

In 2013 zal verdere uitwerking worden gegeven aan de in 2012 gecreëerde structuur. Evaluatie ten behoeve van verdere verbetering (deming-cirkel) staan centraal. De inhoudelijke issues die daarbij worden opgepakt betreffen onder meer de volgende:

- Veiligheidsmanagementsysteem (VMS): evalueren, actualiseren en waar nodig uitbreiden;
 - VMS verder inrichten ten behoeve van borging opvolging procedures en workflows verwerken en evalueren bevindingen vanuit externe audit op Keyrail VMS;
 - Evalueren incidentendatabase (Q3 2012 in gebruik genomen) en bewakingsmechanismen ten behoeve van opvolgen van aanbevelingen (effectiviteit PDCA cyclus vergroten);
 - Versterken en borgen informatie-uitwisseling met ProRail op basis van afspraken uit 2012 waaronder implementatie beheers afspraken Integraal Veiligheidsdossier Betuweroute.
- Vergunningenbeheer inrichten: vanuit beheerssysteem systematische controle en borging op compliance;
 - Toevoegen en borgen nieuwe vergunningen welke volgen uit de revisietrajecten die in 2011 en 2012 zijn opgestart.
- Verbeteren beheersing op activiteiten 'buiten' door gebruikers infra en projecten van derden, door het houden van toezicht als huisvader op de door Keyrail beheerde infra en door heldere regels voor (project-)werkzaamheden. Beide processen worden geïntegreerd ondergebracht in het bedrijfsbureau van Keyrail.
- Uitvoeren van een pilot begin 2013 ten behoeve van een registratiesysteem voor gevaarlijke stoffen op emplacementen. De pilot maakt onderdeel uit van een landelijk uit te rollen systeem (een en ander in nauwe samenwerking met ProRail en KNV).
- Inregelen monitoringssysteem 'externe veiligheid' (2012 ontwikkeld ten behoeve van nieuwe milieuvergunningen) ten behoeve van rapportages over realisatiecijfers binnen vergunde kaders.
- Het aanpassen van het vergunningenbeheerssysteem aan de nieuwe vergunningen voor de havenemplacementen om de verplichtingen daaruit te borgen.

Ontwikkelingen die relevant zijn op het gebied veiligheid en compliance zijn de nieuwe vergunningen en de daar bijbehorende aangescherpte eisen. Het ziet ernaar uit dat alle brandblusvoorzieningen zullen moeten worden aangepast, en dat er eisen komen met effect op de logistieke processen van Keyrail.

Voor 2013 kiest Keyrail ervoor om de doelstellingen op gebied van veiligheid en milieu uit te drukken in concrete en meetbare KPI's (absoluut en relatief, zie 2.6.1 en 2.6.2).

Doelstellingen Veiligheid

De te bereiken resultaten in 2011 worden uitgedrukt in maximale streefwaarden voor de onder a t/m d genoemde items. Dit zijn maximale aantallen zijn; het streven is om allen op 0 (nul) te houden:

- a. nul dodelijke slachtoffers in de groepen:
 - spoorwegpersoneel (klanten en logistiek betrokkenen);
 - "baanwerkers" (medewerkers van contractors/aannemers en adviesbedrijven);
 - eigen personeel in "buiten situaties";

- b. twee ongevallen met ziekenhuisopname of verzuim langer dan 1 werkdag tot gevolg (contractors);
- c. twee incidenten met behandeling bij EHBO, of verzuim tot maximaal 1 werkdag tot gevolg (contractors);
- d. nul ongevallen met verzuim (Keyrail personeel).

Doelstellingen Milieu

De eerste twee KPI's hebben te maken met het goed inbedden van die vergunningvoorschriften. Daarnaast heeft Keyrail te maken met toezicht. Wij houden er rekening mee dat bij inspecties afwijkingen worden aangetroffen door het bevoegd gezag. Wat wij willen voorkomen is dat de constateringen van het bevoegd gezag leiden tot boetes of erger. Wij handelen dusdanig adequaat en voeren transparant overleg met het bevoegd gezag over knelpunten zodat het bevoegd gezag er vertrouwen in heeft en houdt dat wij onze verplichtingen naleven.

De te bereiken resultaten in 2013 worden uitgedrukt in maximale streefwaarden voor de onder a t/m c genoemde items. Dit zijn maximale aantallen zijn; het streven is om allen op nul te houden:

- a. Nul boetes als gevolg van structurele overtredingen en niet naleving van vergunningsvoorwaarden;
- b. Maximaal drie maal een Last onder Dwangsom ten aanzien van naleving van vergunningsvoorwaarden in relatie tot processen en voorzieningen op emplacementen;
- c. Nul boetes c.q. last onder dwangsom ten aanzien van incidenten met gevaarlijke stoffen.

Bijlage 5 Financiën ProRail vs begroting Infracfonds (IF)

Hieronder is de aansluiting van de tabel in het Beheerplan 2013 en de begroting Infracfonds 2013.

Aansluiting tabel Beheerplan 2013 met Begroting 2013 IF (beheer, onderhoud, vervanging en rente)	Beheerplan 2013 ProRail		Begroting 2013 Infracfonds		
	BE-stelsel excl. BTW	kasstelsel incl. BTW	art 13 Spoor *)	kasstelsel (incl. BTW) niet-ProRail**)	ProRail
Beheer en calamiteitenorganisatie	150	182	201	8	193
Grootschalig onderhoud	117	142	157		157
Kleinschalig onderhoud	272	329	300		300
Onderhoud transfer	68	82	81		81
Onderhoud Betuweroute	27	33	29		29
Verkenning en innovatie	4	5	4		4
Uitbesteed werk	638	773	772	8	764
Bruto apparaatskosten	407	441			
Doorbelast naar investeringen	-120	-120			
Netto apparaatskosten	287	321	325	0	325
Doorbelaste kosten aan derden	-35	-42	-45		-45
Gebruiksvergoeding vervoerders	-269	-269	-250		-250
Doorbelaste kosten	-304	-311	-295	0	-295
Afschrijvingskosten obv vervangingswaarde (VVW)	750				
Vrijval herwaarderingsreserve	-200				
Afschrijvingskosten obv historische uitgaafprijs (HUP)	550				
Vrijval investeringsbijdragen***)	-400				
Netto afschrijvingskosten	150				
Financiële baten en lasten	15	15	18		18
Exploitatiedeel subsidie BOV + Rente	786				
Bovenbouwvernieuwingen	97	117	182		182
Overige vervangingen	284	344	340	44	296
Vervangingsinvesteringen	381	461	522	44	478
Gefinancierd via afschrijvingen	-150				
Investeringsdeel subsidie BOV	231				
Af te dragen BTW (ontvangen van IenM)		270			
Af te dragen BTW (ontvangen van derden)		7			
Terug te vorderen BTW (betaald aan leveranciers e.d.)		-249			
Af te dragen BTW (saldo)		28			
Totaal subsidie BOV + rente	1.017	1.287	1.343	52	1.291

De subsidieaanvraag voor beheer en onderhoud 2013 door ProRail valt € 4 miljoen lager uit dan is begroot in het Infrastructuurfonds 2013.

- *) Artikel 13.02 (beheer, onderhoud en vervanging) en 13.07 (rente en aflossing): zie pagina's 30 t/m 32 Begroting IF.
- **) De uitgaven die niet via ProRail lopen betreffen: reisinformatie NS (€ 8 miljoen), internet in de trein (€ 4 miljoen) en actieplan groei op het spoor (€ 40 miljoen).
- ***) Dit betreft de afschrijvingen van investeringen die met subsidie zijn gefinancierd; de afschrijvingen worden niet gesubsidieerd, de vervangingen zelf wel (zie hierover de bepaling in het Besluit Infrastructuurfonds, artikel 19 lid 3).
- ****) In de begroting wordt geen onderscheid gemaakt in financiering via afschrijving (extern financiering/leningen) of via investeringssubsidies. In de jaarrekening van ProRail wordt dit onderscheid wel gemaakt a.g.v. het toepassen van het bedrijfseconomische stelsel.

Disclaimer

De informatie in dit rapport 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
Januari 2013
www.prorail.nl