

### Bijlage III bij brief met kenmerk CC/PA/KK-342

#### Overzicht lopende activiteiten van NS en ProRail gericht op verbeteren van de betrouwbaarheid van de uitvoering van dienstregeling 2006 e.v. jaren

##### 1. Activiteiten ProRail en gezamenlijke activiteiten NS en ProRail: Infrastructuur

- ProRail zal om klanthinder te verminderen in 2006 een verdere afname realiseren van het aantal infraverstoringen (TAO's).
- Project Megastoringen: NS en ProRail sturen op het beperkt rijden bij uitval van beveiliging, het gezamenlijk verbeteren van de alertheid van de calamiteitenorganisatie (verdeeld over beide organisaties) en het instellen van een risicoteam om uitloop buitendienststellingen en dus de verstoring van de treinenloop te minimaliseren. Doel van deze maatregel is om de klanthinder te beperken bij het uitvallen van bijvoorbeeld de beveiliging door toch nog met treinen te kunnen rijden. Dit zal mogelijk niet of nauwelijks tot uitdrukking komen in de procesindicatoren, maar mogelijk wel een gunstig effect kunnen hebben op de klantoordelen.
- ProRail werkt een plan uit om de vitale infrastructuur te verbeteren bij veranderende weertypes. Hierbij bestaat speciale aandacht voor het uitvallen van sein- en wisselstoringen bij warm weer, maar ook bij (extreem) koud weer, waarbij actief gekeken wordt naar 'best practices' in het buitenland. Opnieuw met als doel: het minimaliseren van klanthinder. Dit is ook één van de aanbevelingen die het onderzoek naar prestaties en maatregelen in 2005 opleverde, om vooral op het gebied van de gevoeligheid voor weersveranderingen verbeteringen te zoeken.
- ProRail werkt een plan uit ter vergroting van de betrouwbaarheid van de ICT van de besturingssystemen. Een toegenomen betrouwbaarheid hiervan zal door minder storingen direct ook een betrouwbaardere dienstverlening (punctualiteit) tot gevolg hebben voor de klant.
- Verbetering van de huidige indicator voor TAO's. Er wordt gezocht naar een beter inzicht in de relaties tussen de activiteiten van ProRail en het effect op de dienstregeling, zodat gerichtere maatregelen getroffen kunnen worden. Resultaten zijn te verwachten na 2006. Hiermee zal de sturing op dit zorggebied en op de indicatoren effectiever worden. Zoals bekend is het de wens van NS om ook bij ProRail een sterkere focus op aankomstpunctualiteit te verkrijgen, omdat de huidige indicatoren voor ProRail hier maar slechts gedeeltelijk mee samenhangen.
- Versnelling van de afhandeling bij suïcides (afhandelingstijd is verdubbeld de afgelopen jaren), onder andere in overleg met het Openbaar Ministerie. Doel hiervan is om door een snellere afhandeling bij suïcides de klanthinder te beperken.

##### 2. Maatregelen voor verbeteringen aan het materieel

- Op het gebied van maatregelen voor verbeteringen aan het materieel wordt de lijn in het Vervoerplan 2005 gecontinueerd. De projecten in het kader van PuMa (Punctualiteit Materieel) werden uitgevoerd en krijgen een vervolg in 2006 en verder.
- Acties gericht op het sneller afvoeren van treinen die tijdens de uitvoering van de dienstregeling defect raken, zodat deze geen langdurige belemmering in de treindienst vormen. Gericht op het minimaliseren van klanthinder.
- Op basis van verbeterde inzichten rondom de 'materieelrecidivisten' (treinen waar regelmatig storingen aan plaatsvinden) is een monitoringsysteem ingericht waarbij een technisch afhandelingsscenario in werking treedt bij optredende recidivisten.
- Acties om het vakmanschap bij het rijden van de verschillende materieeltypen te bevorderen, onder andere door de terugkoppeling te verbeteren tussen bediening en materieelaanpak en actieve ondersteuning (vanuit de centrale NSR-organisatie) bij de aanpak van lokale problemen m.b.t. de bedrijfszekerheid (PuMa).

- Indien een geconstateerd defect het toelaat, niet op het eerstvolgende station sleutelen, maar op het eindstation, zodat de klant geen hinder ondervindt en de treinenloop niet verstoord wordt. Dit proces wordt ondersteund door een helpdesk die de machinist door de storing heen loodst (PuMa).
- Acties gericht op het vergroten van de materieelbetrouwbaarheid, meer specifiek in relatie met bepaalde weertypes en de materieelrecidivisten. NS voert een analyse uit waarbij zij onderzoekt onder welke omstandigheden welke defecten optreden. Dit leidt tot een verbeteraanpak aan het materieel, zodat het aantal primaire vertragingen (dus klanthinder) beperkt wordt. De resultaten van deze verbeteraanpak zijn te verwachten na 2006.

#### Maatregelen voor specifieke omstandigheden

Al genoemd zijn de acties om:

- Infrastructuur robuuster te maken voor veranderende weertypes.
- Materieel robuuster te maken voor meerdere weertypes.
- Effectiever bij te sturen tijdens 'extreme dagen'.

Daarnaast start NS een project dat specifieke maatregelen moet opleveren om de negatieve seizoensinvloeden voor het zorgaspect op tijd rijden te reduceren. In dit project wordt vooral gekeken naar mogelijke organisatorische maatregelen om verbeteringen te realiseren. Hierbij worden successen uit het verleden en in andere landen nadrukkelijk meegenomen.

#### 4. Verbetering uitvoering van de dienstregeling

Voor deze verbeteringen zijn operationele teams geformeerd die analyses uitvoeren, verbetervoorstellen formuleren en uiteindelijk ook zorg dragen voor een goede implementatie.