



# Beheerplan 2014

**ProRail**

---



# Beheerplan 2014



# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Managementsamenvatting</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Strategie ProRail</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Prestaties ProRail 2014</b>	<b>9</b>
	Inleiding	9
	Stabiele Prestaties	9
<b>4</b>	<b>Investeren om te kunnen verbeteren: activiteiten in 2014</b>	<b>15</b>
	1 Onderhouden	16
	2 Aanleg	19
	3 Verdelen van capaciteit	20
	4 Regelen	21
	5 Beheer van stations	22
<b>5</b>	<b>Financiën 2014</b>	<b>32</b>
<b>Bijlagen</b>		
<b>1</b>	<b>KPI definities, meetsysteem, reactie vervoerders</b>	<b>34</b>
<b>2</b>	<b>Risicomanagement</b>	<b>42</b>
<b>3</b>	<b>Staat van de infrastructuur</b>	<b>45</b>
<b>4</b>	<b>Financiën ProRail vs begroting Infracfonds (IF)</b>	<b>51</b>
<b>5</b>	<b>Beheerplan Keyrail 2013</b>	<b>52</b>

# 1 Managementsamenvatting

ProRail heeft de taak om aan vervoerders, hun reizigers en verladers een spoornet aan te bieden waarbinnen de verbindingen veilig, betrouwbaar, punctueel en duurzaam blijven functioneren. Hierbij staat ProRail voor de uitdaging om de komende jaren structureel te bezuinigen. De directie van ProRail heeft besloten deze opdracht zo uit te voeren dat ProRail tegelijkertijd efficiënter en slagvaardiger gaat opereren om een betrouwbaar spoornetwerk te blijven garanderen. Hierbij opereert ProRail binnen het vigerende kader van wet- en regelgeving.

Er zijn afgelopen jaren veel verbeteringen gemaakt op het Nederlandse spoor. Het spoorstelsel is erg complex en soms nog kwetsbaar voor verstoringen. Daarom werkt ProRail continue aan een robuuster spoor dat groei aankan, minder gevoelig is voor verstoringen, sneller kan worden hersteld en lagere kosten vraagt. ProRail gaat vermijdbare ongevallen en verstoringen voorkomen, structureel de punctualiteit hooghouden en extra stappen zetten op het gebied van duurzaamheid, bijvoorbeeld in de reductie van ons energiegebruik. Met daarbij een grote focus op onze kernopdracht: zorgen voor een spoor waarop de treinen voorspelbaar en betrouwbaar blijven rijden, 24/7. Om dit te bereiken, is binnen ProRail in 2012 een ambitieus programma opgezet met ambities voor de periode 2012-2015, dat aansluit op de beleidsambities van het Rijk in de Lange Termijn Spooragenda. Met dit programma draagt ProRail bij aan de beleidsdoelstellingen van het ministerie van IenM door een verdere verbetering van de kwaliteit van het spoor als vervoerproduct (o.a. in termen van betrouwbaarheid en capaciteit), het verhogen van het veiligheidsniveau van het spoor en het verder verduurzamen van het vervoer per trein.

Het **programma 2012 – 2015** blijft een belangrijke drager voor de verandering van ProRail naar een klantgedreven en slagvaardige organisatie. In het programma staan de vier strategische doelen van ProRail centraal, te weten een veiliger spoor, een betrouwbaarder spoor, een punctueler spoor en een duurzamer spoor. Met zeven veranderopdrachten en scherpe doelstellingen wil ProRail samen met vervoerders bijdragen aan de doelen van de Lange termijn Spoor agenda en continue verbeteringen behalen. Voor optimale sturing op prestaties gebruikt ProRail een dashboard met een set van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Ten opzichte van 2013 zijn de ambities in het dashboard op bepaalde fronten bijgesteld, mede vanwege de uitdagingen waar ProRail in 2014 voor staat (zoals grote hoeveelheid werkzaamheden, wijzigingen in de dienstregeling). Het dashboard is echter in opzet niet substantieel gewijzigd.

Een **veilig spoor** voor reizigers, omwonenden en werknemers in de spoorketen blijft de hoogste prioriteit. Daarom werkt ProRail vanuit de kaders uit de 3e kadernota Railveiligheid aan verhoging van de veiligheid, waarbij ProRail de categorisering hanteert van veilig reizen, veilig leven en veilig werken. Concreet betekent dit onder meer dat ProRail een vernieuwd veiligheid managementsysteem gaat implementeren, waarin veiligheidsrisico's aantoonbaar worden beheerst. In samenspel met partners in de keten werkt ProRail onder meer aan het terugdringen van STS-passages en het aantal keren dat het gevaarpunt bereikt wordt, verbetering van veiligheidscommunicatie, het voorkomen van ontsporingen van goederentreinen, suïcidepreventie en het terugdringen van ongevallen op overwegen. Dit doet ProRail onder andere door het toepassen van aangescherpte veiligheidsnormen in de Dienstregeling 2014, het plaatsen van ATB-Vv, ondersteuning van machinisten, etc. Er is een nieuw **onderhoudsrooster** ontworpen waarbij het hele spoor buiten dienst wordt genomen. Hierdoor neemt de veiligheid voor de reizigers toe en kunnen baanwerkers nog veiliger werken. Aanleiding voor het nieuwe onderhoudsrooster is onder andere het ongeval Amsterdam en de aanscherping van de regels voor het werken aan het spoor (het Normenkader Veilig Werken) in de dienstregeling 2014. Dit beïnvloedt andere prestaties mogelijk negatief.

Voor een **betrouwbaar en punctueel** spoor streeft ProRail naar het verminderen van de Treindienst Aantastende Onregelmatigheden (TAO's). We blijven ons – samen met partners in de keten – inspannen om goed voorbereid de seizoenen in te gaan. ProRail zet steeds meer in op aanbesteding van onderhoud via PGO-contracten (Prestatie Gericht Onderhoud). Deze hebben een veiliger spoor met minder storingen en een hogere beschikbaarheid tot doel. Andere voorbeelden van acties zijn het verbeteren van de layout van de sporen (seinen en wissels e.d.), en het voorkomen van storingen door derden, zoals dieren en vandalen.

ProRail is bezig met de grootste vernieuwingsslag op het spoornet sinds de aanleg van spoorwegen 175 jaar geleden. In 2014 staan vele en grote werkzaamheden gepland aan de infra op het traject Zevenaar – Oberhausen voor het spoorgoederenverkeer van en naar Duitsland en werkzaamheden in het havengebied van Rotterdam. Ook **stations** worden vernieuwd. Op de grote stations zoals Amsterdam, Utrecht, Breda, Eindhoven en Arnhem gaat de modernisering van de stations onverminderd door. Verder wordt in 2014 een nieuw station opgenomen in de dienstregeling: Maastricht Noord en worden ook kleinere stations comfortabeler en toegankelijker gemaakt.

Op het gebied van **duurzaamheid** zijn voor de drie domeinen duurzaam reizen, duurzaam leven en duurzaam werken acties gestart die ProRail duurzamer maken. Zo zoeken we nieuwe mogelijkheden om geluidhinder en trillinghinder, en ook klachten daarover, te beperken. Bermbeheer en flora- en faunavoorzieningen worden verbeterd, en de rapportage over de bereikte milieudoelen wordt transparanter gemaakt. We blijven ons inzetten om te voldoen aan de huidige wet- en regelgeving op het gebied van natuur en milieu. Kennisdeling tussen alle betrokkenen is daarin belangrijk, evenals het verder verbeteren van het proces voor aanvragen van vergunningen, doen van eigen inspecties en vastleggen van resultaten en afspraken hierover.

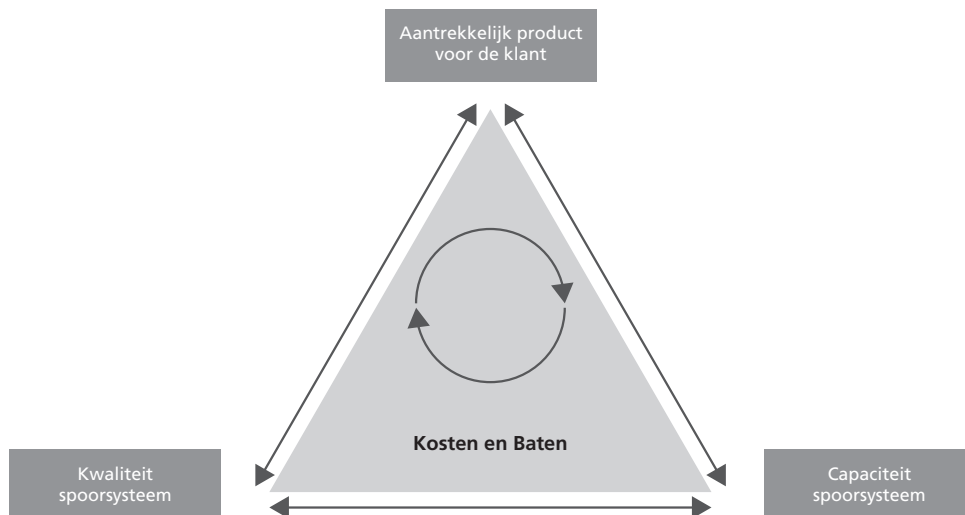
Ondanks de financieel moeilijke tijden en met de opdracht om de komende jaren structureel te bezuinigen, gaat ProRail deze uitdaging aan. In 2014 zetten de vakmensen van ProRail zich – in samenspel met vervoerders en partners – in voor een veilig, betrouwbaar, punctueel en duurzaam spoornetwerk en comfortabele stations.

## 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. ProRail vakmensen werken efficiënt en kostenbewust aan een spoornet gericht op aangenaam reizen en onbelemmerd goederenvervoer. ProRail. Zeker op het spoor.

### In samenspel naar een nieuw Nederlands spoor

ProRail wil een spoornet aanbieden aan vervoerders, hun reizigers en verladers waarbinnen de verbindingen veilig, betrouwbaar, punctueel en duurzaam blijven functioneren. Hiermee draagt ProRail bij aan de doelen uit de Lange Termijn Spooragenda (LTSA) van het ministerie van Infrastructuur en Milieu (IenM). Om dit te bereiken werkt ProRail samen met vervoerders aan de operationele uitwerking van de LTSA. Alle relevante kennis en ervaring gebruiken we om te komen tot een beter product voor de reiziger en verlader. Daarbij wil ProRail als beheerder van de gehele hoofdspoorweg-infrastructuur met personen- en goederen vervoerders en regionale overheden komen tot een gezamenlijk ontwerp van de dienstverlening van ProRail. Wij maken graag gebruik van de betrokkenheid van ketenpartners om samen te leren en te bouwen.

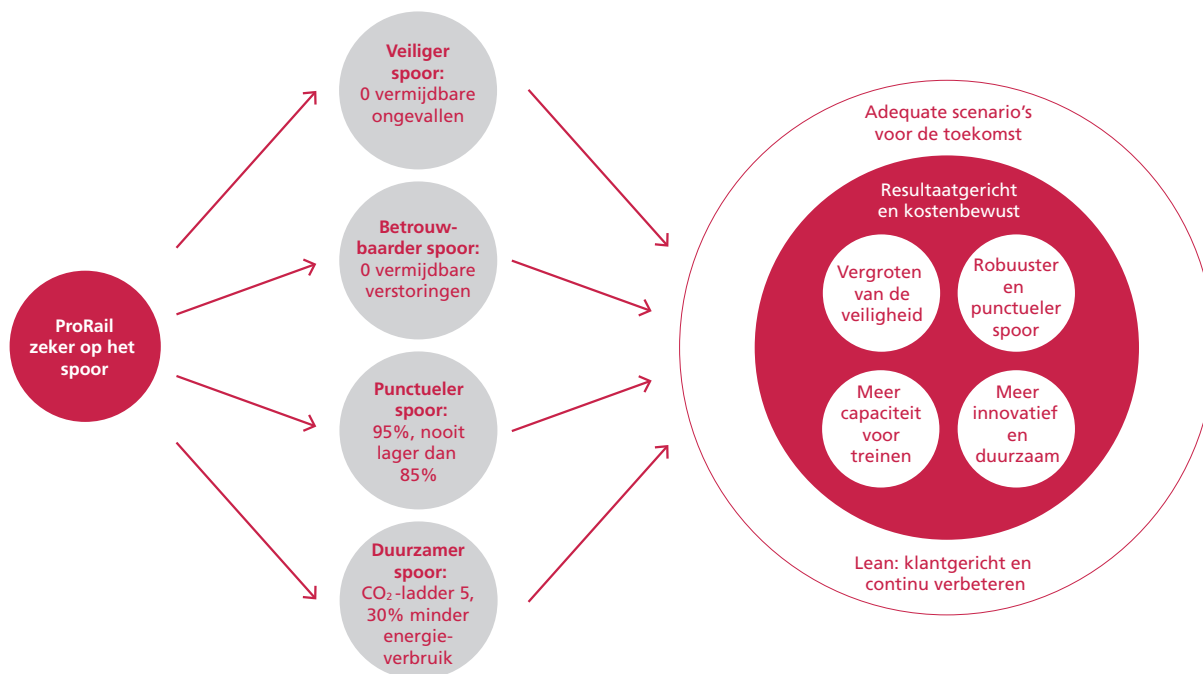


Figuur 1: Doelen LTSA, februari 2013

### Strategische doelstellingen om prestaties op een hoger plan te brengen

ProRail is in 2012 gestart met het inrichten van zeven verandertrajecten met scherpe doelstellingen voor de komende drie jaar waarmee ProRail bijdraagt aan de LTSA doelen en continue verbeteringen wil behalen. Met de verandertrajecten draagt ProRail bij aan een verdere verbetering van de kwaliteit van het spoor als vervoerproduct (o.a. verhogen betrouwbaarheid en vergoten capaciteit), het verhogen van het veiligheidsniveau van het spoor en het verder verduurzamen van het vervoer per trein. Deze verandertrajecten zijn samengebracht in het veranderprogramma 2012-2015 waarin de vier strategische doelen van ProRail centraal staan, te weten een veiliger spoor, een betrouwbaarder spoor, een punctueler spoor en een duurzamer spoor.





**Veilig spoor: nul vermijdbare ongevallen** – Dit geldt zowel voor reizen met de trein als voor werken en wonen aan het spoor. ProRail heeft veiligheid hoog op de agenda staan, waarbij het STS verbeterprogramma een belangrijk speerpunt is. Binnen het thema veiligheid ligt de aandacht bijvoorbeeld op het terugdringen van roodseinpasingen, het beperken van het aantal riskante en onbeveiligde overwegen, het uitrollen van ATB-Vv en de voorwaarden scheppen voor veilig werken. Dit doet ProRail in samenwerking met de partners in de totale spoorketen met blijvende aandacht voor verbetering van de veiligheidscultuur.

**Betrouwbaar spoor: nul vermijdbare verstoringen** – Het streven is te komen tot een robuuster en punctueler spoornet zonder vermijdbare verstoringen. En waar niet-vermijdbare verstoringen, door bijvoorbeeld weer of vandalisme, niet automatisch tot een escalatie van vertragingen leiden. ProRail focust zich op storingen die de meeste hinder voor reizigers opleveren. Zij kijkt daarbij samen met de aannemers niet alleen naar preventieve maatregelen, maar ook naar hoe verstoringen sneller kunnen worden opgelost. Voorbeelden zijn meer preventief onderhoud, reductie van potentiële storingsbronnen, standaardisatie van wissels en andere vormen van onderhoudscontracten (Prestatie Gericht Onderhoud, zie verder hoofdstuk 4).

**Punctueel spoor:** ProRail wil toe naar een dienstregeling die goed uitvoerbaar is in de praktijk, zodat bij een normale situatie zo min mogelijk hoeft te worden bijgestuurd en gewerkt wordt volgens 'plan = uitvoering'. Dat geldt niet alleen voor de dienstregeling, maar ook als het gaat om de planning bij werkzaamheden of andere bijzondere situaties. Het uitgangspunt is dat de planning altijd goed moet zijn. Immers, minder bijsturing betekent ook een kleinere kans op verstoringen. Gaat er onverhoopt toch iets mis en raakt het treinverkeer ontregeld, dan stelt ProRail alles in het werk om de impact op de reizigers en verladers te beperken. Dat doet ProRail op basis van strakke rollen en heldere afspraken, die vooraf zijn vastgelegd. ProRail stuurt bijvoorbeeld geen nieuwe treinen naar een verstoord knooppunt en houdt corridors zo veel mogelijk gescheiden. Op dagen met een reële kans op extreme weersomstandigheden (bijvoorbeeld veel vorst of sneeuw) schakelt ProRail in nauw overleg met vervoerders tijdig over op een aangepaste dienstregeling.

**Duurzaam spoor:** Voor ProRail is duurzaamheid integraal onderdeel van haar maatschappelijk functie. ProRail wil het spoorwegnetwerk zo duurzaam mogelijk inpassen in zijn omgeving en zo duurzaam mogelijk beheren. Hierbij gaat ProRail verder dan het voldoen aan wet- en regelgeving. Om dit te bereiken is de doelstelling 'duurzaam spoor' uitgewerkt in drie domeinen: Duurzaam reizen, Duurzaam leven en Duurzaam werken. Hierbij streven wij bijvoorbeeld naar 30% energie-efficiëntie in 2020, 100% inkoop van duurzame energie, het bereiken van de hoogste trede van de CO<sub>2</sub>-prestatieladder en transparante verantwoording (GRI). De ambities zijn vastgelegd in het "Meerjarenplan Duurzaamheid". Dit plan is tot stand gekomen in samenspel met onze stakeholders (middels een consultatie onder stakeholders en gebruik te maken van een materialiteitsmatrix).

#### **Prestaties op peil in 2014**

In 2014 heeft veiligheid binnen ProRail de hoogste prioriteit. Dit vertaalt zich bijvoorbeeld in het ontwerp van een nieuw onderhoudsrooster ten behoeve van de dienstregeling 2014, waarbij het hele spoor buiten dienst wordt genomen. Hierdoor kunnen bijvoorbeeld op enkele trajecten minder nachttreinen rijden (waar mogelijk worden bussen ingezet), echter de veiligheid voor de reizigers en verladers neemt toe en kunnen baanwerkers nog veiliger werken. Aanleiding voor het nieuwe onderhoudsrooster is het ongeval Amsterdam Singelgracht (met als conclusie dat rijden in twee richtingen over een enkel spoor bij werkzaamheden te grote risico's met zich meebrengt), de aanscherping van de regels voor het werken aan het spoor (het Normenkader Veilig Werken) in de dienstregeling 2014 en uitkomsten van een Lean-traject waaruit bleek dat de punctualiteit tijdens onderhoud wordt gehalveerd en de trein-dienstleiding extra Veiligheid Kritische Handelingen moet verrichten.

In 2014 wordt ook een nieuw station opgenomen in de dienstregeling: Maastricht Noord (vervoerder Veolia) en wordt gebouwd aan de nieuwe halte Nijmegen Goffert.

In 2014 staat ProRail voor de nodige uitdagingen. Wijzigingen in de dienstregeling (met een positieve bijdrage aan de veiligheid) en de hoeveelheid geplande werkzaamheden op belangrijke locaties (ProRail vernieuwt op veel plekken in het land spoor en stations) hebben impact op de prestaties. Op belangrijke spoorknoppen zoals Utrecht en Den Bosch worden de emplacementen geschikt gemaakt om meer treinen te laten rijden en zijn verschillende capaciteit vergrotende werkzaamheden gepland op de spoorlijn Schiphol – Amsterdam – Almere – Lelystad. Op de grote stations zoals Amsterdam, Utrecht, Breda, Eindhoven en Arnhem gaat de modernisering van de stations onverminderd door.

Werkzaamheden met hinder voor reizigers worden in overleg met vervoerders zoveel mogelijk in vakantieperiodes en weekends uitgevoerd. Verder worden maatregelen onderzocht om invulling te geven aan de besparingsdoelstellingen. De insteek hierbij is dat ProRail tegelijkertijd efficiënter en slagvaardiger gaat opereren. Als gevolg van deze taakstelling verdwijnen 600 arbeidsplaatsen bij ProRail verspreid over 3 jaar.

Het veranderprogramma 2012 – 2015 blijft een belangrijke drager voor de verandering van ProRail naar een klantgedreven en slagvaardige organisatie. Binnen deze ontwikkelingen blijft ProRail sturen op het realiseren van de strategische doelstellingen en zet zij in 2014 vooral in op het tot recht laten komen van in gang gezette acties (bijvoorbeeld het programma 2012-2015, be- en bijsturing van de toekomst, TAO reductie en veiligheidspaspoort) en het op peil houden van prestaties.

# 3 Prestaties ProRail 2014

## Inleiding

In de Beheerconcessie is de zorgplicht beschreven van ProRail voor beheer, onderhoud, vervanging en aanleg van de spoorweginfrastructuur. In dit hoofdstuk vertaalt ProRail voor 2014 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. 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.

ProRail voert continu overleg met haar klanten over diensten, gericht op het vastleggen van prestatieafspraken in de zogenoemde toegangsovereenkomsten. De prestaties in dit hoofdstuk zijn afgestemd op die prestatieafspraken<sup>1</sup>. 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 geconsulteerd bij zowel vervoerders als ook bij de betrokken provincies en stadsregio's. De consultatie is uitgezet onder alle 39 spoorwegondernemingen die toegangsovereenkomst 2013 met ProRail hadden, alsmede aan de 11 overheidsorganen die bevoegd zijn concessies voor openbaar vervoer per trein te verlenen.

De scope van de consultatie was:

- de in het Beheerplan 2014 te vermelden maatregelen die ProRail als beheerder van de hoofdspoorweginfrastructuur zal nemen ingevolge veiligheids- en milieuregelgeving.
- de in het Beheerplan 2014 te vermelden nadere prestatie-indicatoren met bijbehorende grenswaarden

Op de consultatie zijn reacties gekomen van 2 overheidsorganen en 4 spoorwegondernemingen. In bijlage 1 zijn de zienswijzen van klanten op de KPI's verwoord, alsmede hoe ProRail daarmee is omgegaan. De toelichting op prestaties volgt in onderstaande paragrafen.

## Stabiele Prestaties

Het KPI dashboard is in 2014 verder aangescherpt ten opzichte van 2013 en in opzet niet substantieel gewijzigd. Het ambitieniveau is hierbij op een aantal fronten bijgesteld ten opzichte van 2013 mede in relatie tot de uitdagingen waar ProRail in 2014 voor aan de lat staat. Er staan veel werkzaamheden gepland in 2014 (zie hoofdstuk 4), die in combinatie met de doorgevoerde wijzigingen in de dienstregeling effect zullen hebben op prestaties.

De belangrijkste wijzigingen in de dienstregeling zijn een ander onderhoudsmodel (dubbel-sporig), meer onttrekkingen voor werkzaamheden (o.a. bij Schiphol, Utrecht, Eindhoven, Breda, Flevolijn), onttrekking in Duitsland bij Emmerich (waarbij nog wordt gezocht naar oplossingen om goederentreinen om te leiden) en stringente toepassing van de plannormen in het dienstregelingsplan. Gezien deze ontwikkelingen streeft ProRail ernaar om de prestaties ten aanzien van punctualiteit, uitval en geleverde treinpaden minimaal op peil te houden in 2014 en waar mogelijk te blijven verbeteren.

<sup>1</sup> Beheerconcessie, artikel 6, lid 4

					BHP 2014	
Aspect	Succesfactor	KPI	Instemming lenM*	Q3 prognose 2013	2014	2015
<b>Veiligheid</b>	Veilig reizen	Aantal STS passages - sein gepasseerd	s	155	<b>140</b>	120
		Aantal STS passages - gevaarpunt bereikt	s		<b>45</b>	40
		Aantal Botsingen trein- trein (Europese definitie)	s	1	<b>1</b>	0
		Aantal ontsporingen (Europese definitie)	s	0	<b>2</b>	0
	Veilig leven	Aantal aanrijdingen overweggebruikers	s	35	<b>30</b>	20
	Veilig werken	Aantal aanrijdingen van personeel	s	0	<b>0</b>	0
		Aantal electrocuties van personeel	s	0	<b>0</b>	0
<b>Klant &amp; Imago</b>	Zorgdragen voor tevreden klant	Project prestatie	s	>7	<b>&gt;7</b>	>7
		Tevredenheid decentrale overheden	s	>7	<b>&gt;7</b>	>7
		Reputatie	s	n.b.	<b>52,0</b>	52
		Algemeen klantoordeel vervoerders	g	6,3	<b>6,7</b>	7
<b>Operatie</b>	Kwaliteit treinpad (op tijd kunnen rijden)	Punctualiteit < 3 min. Reizigersverkeer totaal	g	87,9%	<b>87,0%</b>	87,0%
		Punctualiteit < 5 min. HRN	g	93,4%	<b>93,0%</b>	93,0%
		Punctualiteit < 3 min. HRN	s	87,3%	<b>87,0%</b>	87,0%
		Punctualiteit Regionale Series (<3 min) - nieuwe definitie	g	93,1%	<b>93,1%</b>	93,1%
		Punctualiteit < 3 min. HSL-producten en ICE	s	79,5%	<b>82,0%</b>	85,0%
		Punctualiteit goederen (<3 min)	g	81,0%	<b>82,0%</b>	82,0%
	Verbeteren prestatie lijnen	Top-5 Aandachtseries**	g	84,1%	<b>84,0%</b>	84,0%
	Leverbetrouwbaarheid (kunnen rijden)	Uitval HRN***	s	1,8%	<b>1,5%</b>	1,5%
		Uitval Regionale Series	s	1,1%	<b>1,0%</b>	1,0%
		Uitval HSL-producten en ICE	s	5,0%	<b>4,0%</b>	4,0%
		Geleverde treinpaden****	g	98,0%	<b>98,0%</b>	98,0%
Beschikbaarheid	Totaal aantal TAO's*****	s	10.950	<b>11.031</b>	8.050	
<b>Financiën</b>	Optimalisatie kwaliteit en kosten	LCC - kosten per treinkm	s	€ 9,69	<b>€ 9,52</b>	€ 9,43

\* g=grenswaarde lenM, s=streefwaarde

N.B.:

\*\* De norm voor de top 5 aandachtseries kan niet over de jaren heen vergeleken worden aangezien elk jaar een nieuwe set van 5 aandachtseries worden geselecteerd. De prognose voor 2013 is reeds aangepast aan de nieuwe aandachtseries.

\*\*\* In de norm voor uitval is geen rekening gehouden met eventuele uitval als gevolg van afschaling naar Landelijk Uitgedunde Dienstregeling (LUD). Indien afgeschaald wordt naar een Landelijk Uitgedunde Dienstregeling (LUD), wordt een deel van de treinen uit het plan gehaald (< 36 uur van te voren) om te kunnen sturen op beheersbaarheid. Een dag afschalen naar LUD heeft een negatief effect van ongeveer 0,05% op de jaarscore van de KPI Uitval HRN (op de dag zelf ongeveer 18%). Bij de bepaling van de norm is dit effect niet meegenomen. De Prognose 2013 is eveneens geschoond voor LUD Dagen.

\*\*\*\* In de norm voor geleverde treinpaden is rekening gehouden met 12 dagen voor een Landelijk Uitgedunde Dienstregeling (LUD)

\*\*\*\*\* De norm voor TAO's in 2014 is indicatief en onder voorbehoud van afstemming met aannemers. De cumulatieve doelstelling voor reductie aantal TAO's in 2015 bedraagt 2.750.

In de komende paragrafen wordt het topdashboard toegelicht. Dit resulteert in de volgende set van indicatoren voor 2014. In bijlage 1 zijn de definitie en meetsysteem van elke KPI beschreven. Ten opzichte van 2013 zijn de volgende wijzigingen doorgevoerd in het dashboard:

- Toevoeging De KPI STS passages – gevaarpunt bereikt
- Splitsing KPI “aantal aanrijdingen en elektrocuties baanwerkers” in “aantal aanrijdingen personeel” en “aantal elektrocuties personeel
- Wijziging KPI “vermijdbare TAO’s” in de KPI “Aantal TAO’s”
- Aanscherping definitie punctualiteit regionale lijnen en in navolging hiervan uitval regionale lijnen
- Aanscherping definitie punctualiteit Goederen
- Ophoging norm voor top 5 aandachtseries (van 83% in BHP 2013 naar 84%)

Deze wijzigingen worden in onderstaande paragrafen en in bijlage 1 nader toegelicht.

### **Veiligheid voor alles**

Zoals in hoofdstuk 2 aangegeven heeft veiligheid voor ProRail de hoogste prioriteit. Dit vertaalt zich in een ambitie om de prestaties op het gebied van veiligheid te blijven verbeteren. ProRail maakt zich hard voor nul vermijdbare ongevallen op en rond het spoor. Mensen willen zich veilig voelen als ze met de trein reizen en vertrouwen erop dat daarvoor wordt gezorgd. De mensen die werken aan het spoor willen dat op een veilige manier uitvoeren. Dat betekent voor ProRail een spoor zonder ongevallen van welke omvang dan ook en waarbij voldaan wordt aan alle wet- en regelgeving. Dit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid met partners in de spoorsector en uit zich in de samenwerking tussen partijen om bijvoorbeeld STS passages te reduceren (zie verder hoofdstuk 4).

Ten aanzien van de veiligheid van werkers aan het spoor kiest ProRail ervoor om in het dashboard 2014 de KPI “Aantal aanrijdingen en elektrocuties van baanwerkers” te splitsen in “aantal aanrijdingen van personeel” en “aantal elektrocuties van personeel” waarbij de reikwijdte is uitgebreid van enkel baanwerkers naar personeel (inclusief rijdend personeel). Deze uitbreiding is gemaakt vanwege het belang dat ProRail hecht aan veiligheid en hierin haar bredere verantwoordelijkheid neemt. Hierbij gaat het niet sec om baanmedewerkers maar medewerkers van de gehele beroepsgroep die in of rondom het spoor aan het werk zijn. Met het splitsen van de oorspronkelijke KPI in twee KPI's sluiten we aan bij het interne dashboard veiligheid en speelt ProRail in op de gezamenlijke verantwoordelijkheid met partners is de keten om de veiligheid te verhogen.

Ten slotte is een nieuwe KPI toegevoegd aan het Dashboard te weten “STS passages: gevaarpunt bereikt”. Deze KPI is toegevoegd aangezien dat de uitrol van ATB Vv van invloed is op het aantal keer gevaarpunt bereikt. Door deze KPI in het Beheerplan op te nemen wordt het effect van de maatregelen uit het STS verbeterplan verder gekwantificeerd.

De concrete maatregelen die in het kader van veiligheid 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 nog vele andere stakeholders: reizigers, burens, bouwsector, overheden, reizigersorganisaties. Voor ProRail is een goed samenspel met vervoerders van essentieel belang voor de dienstverlening van ProRail.

In samenspel werken aan steeds betere prestaties voor de reizigers en voorzieningen voor optimale bedrijfsprocessen voor de vervoerders. Dat is wat de concessieteam, waar vervoerders en ProRail gezamenlijk in participeren, doen. In 2014 wordt deze samenwerking, in 2012 gestart tussen in eerste instantie regionale vervoerders en ProRail, voortgezet. Ook met NS wordt inmiddels gewerkt met vergelijkbare teams (Regionaal Operationeel Overleg). Het formuleren van een gedeelde ambitie, het gezamenlijk benoemen van de belangrijkste issues, eenduidige definities en KPI's en het doen van gezamenlijke analyses heeft tot op heden goede resultaten opgeleverd (zoals een betere punctualiteit voor reizigers op de Merwede Lingelijn (Arriva)). Dit geeft vertrouwen in de relatie en in de mogelijkheden om gericht tot verbeteringen te komen. De uitdaging in 2014 is om binnen de kaders, tot de meest effectieve en efficiënte maatregelen te komen die bijdragen aan het gewenste prestatieniveau, waarbij een spanningsveld ontstaat tussen punctualiteit en gereden treinen.

Voor het goederenvervoer zijn in 2013 activiteiten gestart om de performance te analyseren (bijv. LEAN traject Brabantroute en root-cause analyse Amsterdam-Meteren). Dit doet ProRail samen met de goederenvervoerders en Keyrail. De verbeterpunten die daarbij zijn geïdentificeerd, wil ProRail in 2014 implementeren met als doel de goederenpunctualiteit te verbeteren.

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 tevredenheid over 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).

ProRail meet de tevredenheid op het gebied van reinheid en sociale veiligheid 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.

Zoals ook in definitie in het Beheerplan staat vermeld (zie bijlage 1) komen de reizigers kpi's "tevredenheid over prestaties op het gebied van reinheid en sociale veiligheid op stations" expliciet terug in de interviews met de vervoerders. In samenspel met de vervoerders werkt ProRail aan het verhogen van de dienstverlening aan de klant achter de klant: de reiziger. Tijdens deze interviews wordt tevens expliciet stilgestaan bij de tevredenheid van vervoerders over de capaciteitsverdeling en de verkeersleiding.

Het belang van de tevredenheid van decentrale overheden wordt weergegeven via de KPI "projectprestatie". Deze KPI drukt de tevredenheid uit van interne en externe stakeholders (niet zijnde spoorwegondernemingen) over de realisatie van projecten (van vraagarticulatie tot bouw) op ambtelijk en bestuurlijk niveau. Om haar klantgerichtheid verder vorm te geven, heeft ProRail in 2013 een klantenportal geïmplementeerd. Naast algemene informatie, wordt voor elke individuele vervoerder relevante informatie verzameld en toegankelijk gemaakt. In 2014 zal dit klantenportaal verder uitgebreid worden.

De huidige reputatiemeting van het Reputation Institute biedt onvoldoende mogelijkheden om adequaat en effectief te sturen op reputatie. ProRail wil een andere weg inslaan met haar meting reputatie. Om deze redenen wordt het reputatiemodel herzien, waarbij verbetering

van de toepassingsmogelijkheden voorop staan. De meetmethode van de KPI blijft ongewijzigd. Wel worden binnen de bestaande methodiek een aantal aanpassingen gemaakt zodat het model betere koppeling heeft met de strategische doelen van ProRail (Veilig, Betrouwbaar, Punctueel en Duurzaam spoor). Bovendien wordt de meting specifiek uitgevoerd onder treinreizigers (zowel frequent als incidenteel) en periodiek onder de stakeholders zoals vervoerders, overheden, etc).

### **Bestendige prestaties in 2014 ten aanzien van punctualiteit**

Zoals bij de introductie van dit hoofdstuk aangegeven verwacht ProRail dat de kwaliteit van het (dienstregelings)plan 2014 ongeveer gelijk zal zijn aan de kwaliteit van het (dienstregelings)plan 2013 en derhalve geen grote verbeteringen ten aanzien van de punctualiteit opleveren. Analyse over kwaliteit van de dienstregeling 2014 laat zien dat een stabilisatie in punctualiteit te verwachten is. Belangrijkste conclusies bij de dienstregeling 2014 zijn met name:

- Er zijn geen grote structuurwijzigingen aangebracht. Wel zijn de plannormen strikter gehanteerd en zijn een aantal planconstructies uit dienstregeling 2013 verbeterd.
- In dienstregeling 2014 zal meer infra onttrokken zijn voor werkzaamheden dan in 2013. Daarentegen zijn ook een aantal “vervelende” onttrekkingen uit 2013 achter de rug.
- De invoering van een nieuw Onderhoudsmodel gebaseerd op dubbelsporige onttrekkingen.

In gang gezette verbetermaatregelen zijn bijvoorbeeld de Be-bijsturing van de toekomst (zie verder hoofdstuk 4), sturen op Poorten naar de Randstad en sturen op eerste startende treinen.

Binnen de huidige definitie voor de KPI “punctualiteit regionale lijnen” wordt tevens de punctualiteit gemeten van het grensoverschrijdend vervoer. Nadeel van de huidige insteek in deze KPI nu vervoer meegenomen wordt waarin ProRail geen enkele invloed heeft op hoe de treinen vanuit het buitenland Nederland binnenkomen; het is namelijk aan de buitenlandse beheerder om eigenstandige afwegingen te maken en ProRail heeft daar nauwelijks invloed op. Daarnaast ligt de sturing op de regionale vervoerders bij de decentrale verkeersleider in de regio. De sturing op de “buitenlandse” vervoerders, op de grensbaanvakken, ligt conform werkwijze bij de landelijke verkeersleiding. Dit benadrukt het belang om onderscheid aan te brengen in dit punctualiteitscijfer. Om recht te doen aan de prestaties van regionale vervoerders op het Nederlandse baanvak, kiest ProRail ervoor om de definitie van de KPI Punctualiteit regionale lijnen qua scope te beperken door in de meting de punctualiteit van grensoverschrijdende lijnen niet mee te nemen.

De lijnen die niet meer worden opgenomen in de definitie blijven geborgd in de meting van de KPI Punctualiteit reizigersverkeer totaal. De grenswaarde van de KPI punctualiteit regionale series (93,1%) wordt op basis van de nieuwe definitie gehandhaafd.

Binnen de sturing op punctualiteit reizigersverkeer stuurt ProRail op de top 5 aandachtseries. Elk jaar selecteert ProRail bij het opstellen van het Beheerplan vijf treinseries die extra aandacht verdienen bijvoorbeeld op basis van prestaties in het verleden en gewenste aandacht voor specifieke verbeterpunten (met name vanwege uitstralingseffect en niet per se de vijf minst presterende lijnen). De geselecteerde series voor 2014 betreffen:

- 2600 (HRN, IC Lelystad – Vlissingen)
- 5700 (HRN, Sprinter Utrecht – Den Haag Centraal)
- 7900 (HRN, Sprinter Zwolle – Enschede)
- 30700/30900 (Regionale Series, Sprinters Arnhem – Doetinchem (– Winterswijk))
- 1200 (Fyra-ICE-Thalys, IC Den Haag HS – Brussel Zuid)

Het voortschrijdende gemiddelde per 1 december 2013 is 84,1%. In lijn met de verwachtingen voor de punctualiteit HoofdRailNet (HRN), is de norm gesteld op 84,0%, hiermee wordt de norm van 83% naar 84% bijgesteld.

### **0 vermijdbare verstoringen**

Om grootschalige verstoringen nu en in de toekomst te vermijden en problemen beter te beheersen streeft ProRail naar het verminderen van de treindienst aantastende onregelmatigheden (TAO's). Doel is om ultimo 2015 het totaal aantal TAO's te reduceren met 2.750 (t.o.v. 2012). Bepalend hierbij is de samenwerking met aannemers vanuit het Prestatie Gericht Onderhoud (PGO). Doordat binnen PGO anders wordt gecontracteerd dan in de traditionele onderhoudscontracten, namelijk op de prestatie heeft de aannemer meer ruimte om storingen en dus TAO's te voorkomen. De resultaten in gebieden waar de contractvorm is omgezet naar prestatie gericht onderhoud bevestigen dit. Binnen het totaal aantal verstoringen ligt de nadruk op het reduceren van die verstoringen die de meeste impact hebben op de treindienst en daarmee op de reiziger. Dit doet ProRail voornamelijk via vier pijlers:

- voorbereid het seizoen in;
- aanbesteding onderhoud via prestatie gericht onderhoud (PGO);
- focus op derden storingen (zoals vandalisme, onbevoegd langs het spoor lopen, dieren op het spoor et cetera), en
- systeemsprong wissels.

Doordat de aanbesteding naar PGO vertraging heeft opgelopen, realiseert ProRail op de korte termijn een minder sterke daling van het aantal TAO's dan gepland. De te realiseren reductie in 2014 is derhalve mede afhankelijk van de uitkomsten van het proces van contractering met aannemers. Tegelijkertijd is de verwachting dat het ondertekende convenant met spoorpartijen een nieuwe impuls zal geven aan het terugdringen van het aantal verstoringen en de impact hiervan. De besparingen op de onderhoudskosten die verwacht worden, zullen zich echter niet in 2014 manifesteren.

### **Eerst investeren om op termijn de life cycle costs te verlagen**

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, waarbij geprioriteerd moeten worden binnen de beschikbare middelen. De KPI Life cycle costs daalt de komende jaren. Een lagere groei van de vervoersprognoses in combinatie met het nog niet kunnen kapitaliseren van de kostenreducties door de overgang naar prestatie gericht onderhoud maken het realiseren van deze daling uitdagend.

### **Tot slot**

De kerntaken van ProRail zijn samengevat in het dashboard waarbij ProRail zorgt voor een veilig, beschikbaar en betrouwbaar spoor, op een duurzame manier, met een zorgvuldige inzet van publieke middelen. De concrete activiteiten die ProRail in 2014 onderneemt om de doelen waar te maken, worden beschreven in het volgende hoofdstuk.



## 4 Investeren om te kunnen verbeteren: activiteiten in 2014

Gezamenlijk met zijn partners geeft ProRail invulling aan de strategische doelen en prestaties. Dit gebeurt dagelijks op en rond het spoor, midden in de maatschappij. De kerntaken van ProRail zijn:

- Beheren van stations,
- Onderhouden assets,
- Aanleggen nieuwe infra en stations,
- Verdelen ruimte op het spoor en
- Regelen van treinverkeer.

ProRail blijft investeren om de ambities ten aanzien van prestaties in de toekomst waar te kunnen maken. In dit hoofdstuk wordt aangegeven hoe en waar de middelen, die ProRail beschikbaar heeft in 2014, aan worden besteed, waarbij het overgrote deel van de middelen besteedt wordt aan het garanderen van de basiskwaliteit van de infrastructuur.

Om de activiteiten voor 2014 uit te voeren, heeft ProRail een financieringsbehoefte van ruim EUR 2 miljard<sup>2</sup>. ProRail voert hiervoor zowel het dagelijks onderhoud en beheer uit (inclusief be- en bijsturing en beheer van assets), als projecten en programma's. ProRail heeft diverse inkomstenbronnen waaruit de activiteiten bekostigd worden met de bijdragen vanuit de Rijks-overheid als de belangrijkste bron. In hoofdstuk 5 is een nadere specificatie gegeven van de inkomsten en uitgaven.

Ruim 60% van de uitgaven wordt besteed aan dagelijks onderhoud, vervanging & besturing. 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. Dit maakt het onderhoud wel duurder.

### Kerntaken

Dagelijks onderhoud aan het spoor is een van de essentiële zaken om de ambities op het spoor waar te maken. Hier is jaarlijks ruim EUR 1 miljard mee gemoeid. Hiervoor



<sup>2</sup> Bedragen exclusief BTW

worden activiteiten uitgevoerd zoals het vernieuwen van wissels, sporen en rijdraden en het uitwisselen van relais en vernieuwing en verbetering van de ICT architectuur. Daarnaast worden verbeteractiviteiten ondernomen die een bijdrage leveren aan enerzijds veiligheid en anderzijds betrouwbaarheid en de punctualiteit. Tot de kerntaken van ProRail behoort het onderhouden van de infra, de aanleg van nieuwe infra en stations, het verdelen van de ruimte op het spoor, het regelen van het treinverkeer, het informeren van vervoerders en het beheren van stations.

Hoe ProRail invulling geeft aan haar kerntaken in 2014 wordt aan de hand van voorbeelden in onderstaande paragrafen toegelicht. ProRail voert haar kerntaken uit waarbij veiligheid en duurzaamheid belangrijke randvoorwaarden zijn. Veiligheid en duurzaamheid zijn integraal onderdeel van ons werk, echter deze twee thema's worden separaat onder de aandacht gebracht. Het hoofdstuk wordt afgesloten met de meest impactvolle onderhoudsprojecten en de grootste treinvrije periodes in 2014.

## 1 Onderhouden

Het onderhouden van het spoor bevat al het onderhoud van het bestaande spoor alsmede de daarbij behorende spoorse elementen. Om een beter inzicht te geven in kwantiteiten met betrekking tot de onderhoudswerkzaamheden is in de bijgevoegde tabel een overzicht opgenomen van de vervangingen welke in 2014 gaan plaatsvinden. De uiteindelijke realisatie is uiteraard afhankelijk van ontwikkelingen in de omgeving, prioritering en beleidskeuzes.

Object (vervangen)	Eenheid	2014
spoor	km spoor	90
dwarsliggers	km spoor	71
ballast	km spoor	5
wissels	stuks	80
overwegbevloering	meter spoor	1.087
rijdraad	sectie	73
Glasvezel	km	4000
GSM-R masten	stuks	365
computercentra	stuks	17

Vanuit de strategische doelstelling om het spoor betrouwbaarder te maken, streeft ProRail naar het verminderen van de Treindienst Aantastende Onregelmatigheden (TAO's). Dit doet ze voornamelijk via de volgende vier pijlers:

- a voorbereid het seizoen in,
- b aanbesteding onderhoud via PGO,
- c systemsprongwissels en
- d focus op derden storingen.

Deze pijlers worden in de volgende paragrafen nader toegelicht.

### **a Voorbereid het seizoen in**

Elk weertype, of een combinatie ervan, kan in meer of mindere mate risico's veroorzaken voor de spoorbranche. Deze risico's zijn van invloed zijn op de beschikbaarheid, veiligheid etc. en dat maakt het noodzakelijk om transparant en voorspelbaar te kunnen handelen. Voor alle seizoenen zijn risico inventarisaties gemaakt die jaarlijks voor het seizoen worden geüpdate. Voorbeelden zijn:

- In de zomerperiode worden bij hoge temperaturen maatregelen genomen zoals hitte-schouw op risicolocaties, geen grond- en ballast roerende werkzaamheden, koelen van bruggen en vastleggen cruciale wissels waar problemen te verwachten zijn.
- Voor de herfstperiode zet ProRail standaard samen met NS Sandite treinen in om de rails op te ruwen. Ook worden bomen en struiken gesnoeid of gekapt. Daarnaast gelden bij extreem verwacht weer de volgende maatregelen: Opdracht voor opruimen /vastmaken materiaal op bouwplaatsen en stormmaatregelen voor de bovenleiding
- Voor de winterperiode gaat ProRail in 2014 met partners in de sector verder met de lange termijn winterambitie. Net als in 2013 speelt de aangepaste dienstregeling (ofwel een Landelijk Uitgedunde Dienstregeling) ook komende winters een belangrijke rol om overlast voor reizigers te voorkomen. Ondanks lokale storingen en drukte heeft de aangepaste (winter) dienstregeling zich afgelopen jaar bewezen en voorkwam voor het eerst in drie jaar dat het treinverkeer bij sneeuw of strenge vorst massaal vastliep. Voor de winter 2013 zijn in overleg met reizigers(organisaties) diverse aanpassingen gedaan in de aangepaste dienstregeling om deze verder te verbeteren. Naast operationele alertheid voor de winter (waarbij bijvoorbeeld alle wisselverwarmingen worden gecontroleerd en sneeuw en storingsploegen worden geïnstrueerd) werkt ProRail aan een meer betrouwbaar wisselverwarmings-systeem. Dit is onderdeel van het programma 2012-2015 om de infrastructuur in zijn geheel robuuster en punctueler te maken. In 2014 wordt gestart met vrijgave van het elektrische wisselverwarmingsysteem en start van de versnelde vervanging van wisselverwarming. Voor de langere termijn moet, de zogeheten Systemsprong Wissels en een fundamentele herziening van de zogeheten be- en bijsturing bij storingen (o.a. door slimme ICT en een andere organisatie) verdere verbeteringen brengen voor reizigers en verladers. Ondanks alle maatregelen blijft het spoor net als de weg of de luchtvaart kwetsbaar bij sneeuw of strenge vorst.

### **b Prestatie Gericht Onderhoud (PGO)**

ProRail is in voorgaande jaren gestart met onderhoud in een ander onderhoudscontract aan te bieden. Waar voorheen sprake was van OPC-contracten<sup>3</sup> (input gestuurd) zijn tegenwoordig PGO-contracten<sup>4</sup> (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. 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 doelgericht 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.

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

4 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.

Het doel van PGO is een veiliger spoor met minder storingen en een hogere beschikbaarheid, een spoor met een hogere kwaliteit van de assets en een lagere belasting van het milieu tegen lagere kosten. Dit alles vanuit de vraag hoe ProRail en de onderhoudsaannemers gezamenlijk met respect voor ieders verantwoordelijkheden en uitdagingen, de ingezette koers van PGO verder kunnen verbeteren. Om hier te komen is in augustus 2013 een convenant tussen ProRail en de aannemers gesloten over de overgang naar PGO. Afgesproken is dat er samen wordt gewerkt in de komende periode aan de volgende vier speerpunten:

- Kennis en opleidingscentrum; het opzetten en inrichten van een kennis- en opleidingscentrum en de benodigde inhoudelijke opleidingen in het kader van ondersteuning op proces en inhoud;
- Database management; Samen met partners gemeenschappelijk ontsluiten en gebruiken van gelijke data. Stapsgewijs wordt asset-data gericht op configuratie, conditie, prestatie en het onderhoud geharmoniseerd, gemeenschappelijk ontsloten en toegankelijk gemaakt;
- Operationele samenwerking; hiermee wordt bedoeld samenwerking creëren in de uitvoeringsfase van de omgezette PGO gebieden, teneinde de bijdrage aan de doelstellingen van ProRail continu te verbeteren. Uiteraard blijven de (individuele) verantwoordelijkheden van de betrokken partijen daarbij in tact.
- PGO 3.0 contractering en transitie en aanbestedingsproces; het faciliteren en/of realiseren van de transitie naar een landelijk PGO 3.0 contractmode, dat is ingevoerd in alle gebieden en ook wordt gebruikt; In het convenant is opgenomen dat ProRail 1 april 2014 4 pilot gebieden overzet naar PGO 3.0.

Vertraging in het omzetten van OPC contracten naar PGO contracten zorgt dat ProRail minder snel de reductie van het aantal TAO's kan realiseren. Dit is terug te zien in de verwachte realisatie in 2013 en de ambitie voor 2014 (zie dashboard hoofdstuk 3).

### **c Systemesprong wissels**

De capaciteit en robuustheid van het spoor worden bepaald door de zogenaamde 'infra layout'. Dat is de manier waarop sporen, seinen, wissels, perrons en dergelijke ten opzichte van elkaar zijn neergelegd. Het is belangrijk op het juiste niveau te beginnen: een emplacement als geheel is niet betrouwbaar te maken als op lager niveau, dus in het wissel zelf, een grote faalkans zit. Vandaar dat ProRail op wisselniveau is begonnen: de eerste fases van de levenscyclus van het wissel. Ook houdt ProRail zich bezig met klein onderhoud van de belangrijkste wissels. In 2014 wordt de cyclus verder onder de loep genomen en zal onderzoek worden gedaan naar de interfaces met de 'walkant': de wisselverdeelkast, wisselaansluitkast, de interlocking, voedingen, moderne monitoring systemen, etc.

Om de conditie van een wissel te bepalen zijn regelmatig metingen nodig. Deze zijn complex en worden tot nu toe grotendeels handmatig uitgevoerd. In de loop van 2014 zullen deze metingen vanuit een meetvoertuig uitgevoerd worden. Hierdoor neemt de kwaliteit van de meting sterk toe en realiseren we betere gegevens over de conditie van het wissel op basis waarvan het onderhoud vast te stellen is.

### **d Focus op derden storingen (door bijvoorbeeld vandalisme en spoorlopers):**

Het aantal TAO's als gevolg van overlast door vandalisme, onbevoegd spoorlopen en dieren op de spoorbaan stijgt nog steeds. In lijn met voorgaande jaren worden de in gang gezette acties in 2014 voortgezet, zoals campagnes gericht op gedrag en het uitbreiden van hekwerken langs het spoor. Desondanks blijft het aantal storingen veroorzaakt door derden moeilijk te beïnvloeden.

## 2 Aanleg

Aanleg betreft zowel de aanleg van nieuwe infrastructuur als ook verbouwing en bouw van nieuwe stations. In 2014 staan op de agenda grote werkzaamheden aan de infra op het traject Zevenaar – Oberhausen ten behoeve van het spoorgoederenverkeer van en naar Duitsland en werkzaamheden in het havengebied van Rotterdam. In 2014 is ook de verbouwing van stations in volle gang en wordt gewerkt aan nieuwe stations.

ProRail bouwt aan de stations van de toekomst zodat haar klanten en de gebruikers een zorgeloze reis kunnen maken. Deze stations zijn afgestemd op de vraag, comfortabeler, uitstekend toegankelijk voor elke reiziger, ook de minder valide. Daarnaast komen op grotere stations wonen, werken, reizen, winkelen en ontspannen samen. Deze stations functioneren optimaal als multimodaal vervoerknooppunt door een efficiënte overgang van de bus, tram en metro (en ook de auto) naar het spoorstelsel. Daarnaast zijn de nieuwe stations 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. De reiziger ervaart dat ProRail volop bezig is met her- en nieuwbouw van stations. Ondanks alle bouwactiviteiten blijven de stations ‘gewoon’ bereikbaar en in bedrijf: treinen blijven gewoon doorrijden en voorzieningen blijven zoveel mogelijk beschikbaar. Hieronder volgt een nadere toelichting op de werkzaamheden op grote stations, regionale stations, het derde spoor Duitsland en het Havengebied Rotterdam.

### a Grote Stationsprojecten:

De ontwikkeling van deze stations van de toekomst is een uitdagend karwei. Er zijn meerdere financiers, beheerders en eigenaren bij betrokken die samen een visie hebben ontwikkeld. ProRail werkt aan een tiental grote projecten (waaronder Utrecht, Den Haag, Rotterdam, Den Bosch, Amsterdam, etc.). Rotterdam Centraal zal in 2014 als eerste station van de Nationale Sleutel Projecten (NSP's) officieel worden geopend.

Verder is in 2014 de realisatie van de Openbaar Vervoerterminal van Utrecht Centraal in volle gang. ProRail realiseert in Utrecht een nieuwe stationshal met de 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. Door ProRail worden in vrijwel dezelfde periode de sporen aangepakt zodat de treinreizigers rond Utrecht in de toekomst minder last hebben van storingen en vertragingen. In 2014 worden delen van de stationshal opgeleverd en wordt verder gewerkt aan de herinrichting van de lokale OV voorzieningen, inclusief 20.000 fietsparkeerplaatsen.

Station Den Haag Centraal heeft het afgelopen jaar een metamorfose ondergaan. Het tijdelijke dak is verwijderd waardoor het nieuwe glazen dak nu ook voor de reizigers zichtbaar is. De laatste bouwfase omvat het leggen van de natuurstenen vloer in de hal, die naar verwachting in de tweede helft van 2014 jaar gereed is. Dit project heeft een behoorlijke impact op de reizigers omdat er omlooproutes gebruikt moeten gaan worden.

### b Regionale Stationsprojecten en nieuwe halten

Hieronder vallen 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, Groningen Europapark en Maastricht Noord. Verder is sprake van

verbouwingen zoals Heerlen Maankwartier (overbouw spoor ter plekke van het station) en Helmond (tunnel met toegang tot station). In 2014 wordt de nieuwe halte Nijmegen Goffert gebouwd.

Daarnaast is een aantal regionale projecten in voorbereiding. Eén daarvan is het project Groningen Spoorknop dat de voorbereiding van het station en aansluitende infrastructuur op de verbeterde OV-dienstverlening in de regio Groningen-Assen omvat. Hiermee wordt een intensievere treindienst van zowel NS als de regionale vervoerders mogelijk gemaakt. In 2014 wordt een voorkeursvariant vastgesteld en de marktbenadering voor de realisatie opgestart. Verwachting is dat de uitvoering start in 2016.

### **c Derde Spoor Duitsland**

In Nederland en Duitsland wordt de komende jaren hard gebouwd op het traject Zevenaar – Oberhausen zodat in de toekomst het spoorgoederenverkeer van en naar Duitsland optimaal van de Betuweroute gebruik kan maken. Dit zal vanaf 2015 leiden tot een meerjarige periode (tot 2022) met omvangrijke onttrekkingen van het verkeer op deze corridor met als gevolg dat grote aantallen goederentreinen en het internationale reizigersverkeer hinder gaan ondervinden. Dit is terug te zien in de ambities voor punctualiteit in 2014 en 2015. Vanwege het grote belang voor de Nederlandse economie is een Stuurgroep opgericht onder leiding van het Ministerie van IenM waaraan de Havenbedrijven, vertegenwoordigers van het spoorgoederenvervoer, Keyrail en ProRail deelnemen.

### **d Havengebied Rotterdam.**

In het havengebied van Rotterdam worden studies verricht naar Waalhaven Zuid, de Botlek-oeververbinding en het knelpunt Calandbrug. Daarnaast wordt het Emplacement Maasvlakte west fors uitgebreid. Dat is nodig vanwege de toename van goederenverkeer als gevolg van Maasvlakte 2. In 2013 zijn de werkzaamheden van Maasvlakte west gestart en eind maart 2014 wordt de uitbreiding in dienst gesteld. Tegelijk wordt ook de terminal van overslagbedrijf APMT aangesloten op het hoofdspoor van Maasvlakte 2. Tevens wordt in 2014 de terminal van RWG aangesloten op het hoofdspoor. Dit zal tegelijk plaatsvinden met het in dienst stellen van ERTMS op het hoofdspoor van Maasvlakte 2.

## **3 Verdelen van capaciteit**

Eén van de andere kerntaken van ProRail is het verdelen van de capaciteit op het spoor. Hierbij wordt met alle betrokken partijen zoveel mogelijk rekening gehouden met als doel de aanvragen te honoreren en tot een conflictvrije dienstregeling te komen. De dienstregeling in 2014 is in grote mate vergelijkbaar met de dienstregeling 2013. Het aantal aangevraagde en toegewezen treinritten, ongeveer 3,3 miljoen, blijft op hetzelfde niveau. Uiteraard worden ook de nieuwe stations in de dienstregeling opgenomen. In 2014 verwelkomen we het station Maastricht Noord (vervoerder Veolia).

Wel is sprake van een aantal wijzigingen ten opzichte van 2013. ProRail heeft aan vervoerder NS zestien keer per dag ruimte op het spoor aangeboden om de verbinding tussen Den Haag en Brussel tot stand te brengen. Ook komt een aantal nachttreinen te vervallen als gevolg van aangescherpte veiligheidsnormen, de verdeling daarvan in een nieuw onderhoudsrooster en

vernieuwing van het spoor. Elders neemt het aantal treinen toe, zoals tussen Meppel en Leeuwarden waar meer sprinters gaan rijden.

Ook bij het verdelen van de capaciteit is veiligheid de belangrijkste randvoorwaarde. Voor de dienstregeling 2014 is een nieuw onderhoudsrooster ontworpen waarbij het hele spoor buiten dienst wordt genomen. De nieuwe dienstregeling houdt rekening met de adviezen die de Onderzoeksraad voor Veiligheid en de Inspectie Leefbaarheid en Transport aan ProRail hebben gegeven naar aanleiding van het ongeval Singelgracht in Amsterdam. Hierdoor neemt de veiligheid voor de reizigers toe en kunnen baanwerkers nog veiliger werken. Dit heeft impact op andere prestaties hetgeen zich vertaalt in beperkte mogelijkheden om bijvoorbeeld de punctualiteit verder te verbeteren.

Eind 2012 hebben ProRail en de vervoerders het nieuwe plansysteem (DONNA) op netwerkniveau 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 2014 wordt de laatste hand gelegd aan de afronding van de functionaliteit op lokaal niveau en vanaf eind 2014 wordt gestart om dit onderdeel van het systeem te implementeren in de eerste regio's. Verwachting is dat de laatste post in 2015 wordt opgeleverd. Parallel wordt de reeds in het systeem aanwezige conflictsignalering verder verbeterd.

#### **4 Regelen**

De performance in de wintermaanden van de afgelopen jaren heeft aangetoond dat de be- en bijsturing één van de kwetsbare factoren is van het spoorstelsel. In nauwe samenwerking met de vervoerders en Keyrail wordt gekeken naar de mogelijkheden om de be- en bijsturing van de treindienst te verbeteren. Dit gebeurt in vier fasen:

- 1 Greenfield ontwerp: Het Greenfield ontwerp geeft aan hoe de be- en bijsturing ideaal kan worden vormgegeven. Bij het ontwerp geldt veiligheid als randvoorwaarde.
- 2 Beschrijving van de huidige situatie: Hoe ziet de actuele situatie eruit en hoe de operatie daarin omgaat met verstoringen.
- 3 Beschrijving van de gewenste situatie: In deze fase worden de verschillen tussen het Greenfield ontwerp en huidige situatie in kaart gebracht, waarbij de gewenste inrichting wordt ontworpen. Er zal getoetst worden in welke mate deze verbeteringen in de praktijk realiseerbaar zijn.
- 4 Transformatieplan: Hierin wordt beschreven hoe het stappenplan eruit ziet om te komen van de huidige naar de gewenste situatie. Er wordt in kaart gebracht welke middelen hiervoor nodig zijn. Er zijn o.a. investeringen in krachtiger computersystemen nodig.

Inmiddels zijn fase 1 en 2 nagenoeg afgerond en is het transformatieplan eind 2013 opgesteld. Om sneller in te kunnen spelen op de actualiteit op het spoor wordt in 2014 het nieuwe verkeersleidingsstelsel (ter vervanging van het huidige VKL stelsel) in gebruik genomen waarmee treindienstleiders en verkeersleiders een beter overzicht hebben van de treinenloop en daar sneller in kunnen muteren. De effecten van bovenstaande initiatieven vertaalt zich in 2014 nog niet in substantiële verbetering van prestaties.

## 5 Beheer van stations

Op stations beheert ProRail de transferinfrastructuur (perrons, reizigerstunnels, passages en passerelles, (rol)trappen, liften en camera's etc.). Zij is verantwoordelijk voor het dagelijks schoon, intact, veilig en operationeel beschikbaar houden van deze infrastructuur en van de transferdelen in de stationshal. Daarnaast verzorgt zij het incidentele groot onderhoud van deze delen van het station.

Het dagelijks beheer van de transferruimte op de treinstations in Nederland hebben ProRail (als opdrachtgever) en NS Stations Beheerbedrijf (als opdrachtnemer) geregeld in een Beheerovereenkomst (BOK). In deze BOK is geregeld dat NS o.a. zorg draagt voor de reinheid en sociale veiligheid in de transferruimtes. Voor reinheid is dit generiek geregeld door het inhuren van schoonmaakbedrijven. Voor sociale veiligheid geldt een hele waaier aan maatregelen omdat het gevoel van sociale veiligheid door zeer veel factoren wordt beïnvloed zoals aanwezigheid van personeel, goede verlichting, overzichtelijkheid van het station, 's nachts afsluiten van ruimten en de inzet van camera's en veiligheidspersoneel. Onderhoud is ook onderdeel van de BOK en draagt zowel bij aan het gevoel van reinheid als aan het gevoel van sociale veiligheid.



Naast het beheer van stations is ProRail tevens stationsprogramma's gestart om de kwaliteit van de stations voor reizigers te verbeteren en de reis van deur tot deur makkelijker en comfortabeler te maken. Deze programma's gebeuren in nauwe samenwerking met belangengroeperingen zoals CG-raad, ouderenbonden, viziris, ROVER, fietsersbond en ANWB. Hieronder een aantal voorbeelden:

- Stationsoutillage: het verblijf op de stations en op de perrons comfortabeler maken, onder andere door inrichting en nieuw perronmeubilair. In 2014 wordt nieuwe outillage uitgerold op enkele grote stations en op de eerste decentrale lijnen.
- Ruimte voor de Fiets: het verbeteren van de kwaliteit en de kwantiteit van fietsparkeervoorzieningen bij stations. Sinds 2000 zijn circa 350.000 fietsparkeerplaatsen bijgebouwd



en/of vernieuwd. Dit programma loopt door tot minimaal 2020 en wordt uitgevoerd in samenwerking met decentrale overheden. In 2014 worden er circa 20.000 stallingsplaatsen bijgebouwd op diverse locaties.

- Toegankelijkheid: het geschikt maken van stations voor het zelfstandig reizen van mensen met een functiebeperking. ProRail heeft als doel om uiterlijk 2030 alle stations toegankelijk te hebben. Inmiddels is op ruim 100 stations de perronhoogte aangepast om instappen makkelijker te maken, zijn op 30 stations liften bijgeplaatst, en zijn verschillende maatregelen getroffen gericht op reizigers met een visuele beperking (bijvoorbeeld contrasterende dubbele trapleuningen, geleidelijnen en informatie in braille). In 2014 worden landelijk enkele honderden maatregelen gerealiseerd variërend van liften op stations tot het aanbrengen van geleidelijnen.

### **Specifieke maatregelen op het gebied van veiligheid**

zoals al eerder gesteld is bij ProRail is veiligheid de belangrijkste randvoorwaarde en vraagt continu aandacht en inspanning. In de volgende paragrafen wordt specifiek ingegaan op enkele voorbeelden die ProRail op het gebied van veiligheid onderneemt, ingestoken vanuit de thema's veilig reizen, veilig leven, veilig werken en veiligheidscultuur.

#### **Veiligheidscultuur**

ProRail hanteert de methodiek van de Veiligheids-prestatieladder om de interne veiligheids-cultuur en die van haar opdrachtnemers te meten en te verbeteren. Opdrachtnemers die goed scoren worden beloond met een grotere kans op nieuwe opdrachten. In 2014 is het gebruik van de Veiligheids-prestatieladder operationeel bij alle branches van opdrachtnemers van ProRail. ProRail zelf wil toegroeien naar een pro-actieve veiligheidscultuur in 2015.

ProRail implementeert een verbeterd veiligheids managementsysteem. Doel van het VMS is het op structurele en aantoonbare manier beheersen van die veiligheidsrisico's. Dit betreft zowel het strategische niveau (richting geven d.m.v. veiligheidsbeleid en -doelstellingen), het tactische niveau (inrichten van veiligheid kritische processen) als het operationele niveau (verrichten van veiligheid kritische werkzaamheden). In de eerste helft van 2014 vindt een externe audit plaats op de werking van dit verbeterde systeem dat dan zal zijn aangepast conform de Europese verordening 1078/2012.

#### **Veilig reizen**

Veilig reizen betekent dat seinen goed zichtbaar zijn voor machinisten, wissels goed werken en de treinen volgens planning rijden. Samen met het ministerie, vervoerders en businesspartners blijft ProRail zich inzetten om de kans op een botsing of een ontsporing uit te sluiten.

#### *Voorkomen botsingen*

Sinds 2012 werken ProRail en vervoerders nauw samen aan de uitvoering van het STS-Verbetterplan. Dit plan bevat een aantal acties die tot doel hebben het aantal STS-passages en het daaruit voortvloeiende risico op botsing trein-trein te reduceren. Deze zijn gericht op:

- Het verminderen van de kans op een rood sein door vereenvoudiging van de lay-out van de infrastructuur, planning en bijsturing. In 2014 wordt een nieuw planningsysteem in gebruik genomen om het treinverkeer op knooppunten conflict vrij te plannen.

- Het verminderen van de kans om door rood te rijden. Ook in 2014 realiseert ProRail verbeteringen om de zichtbaarheid van seinen te verhogen op basis van meldingen van machinisten. Daarnaast werkt ProRail samen met vervoerders aan de beproeving van systemen die de machinist actuele ritinformatie biedt. In 2014 volgt besluitvorming plaats over uitrol van een alerteringsignaal bij een dreigende STS-passage.
- Het verminderen van de kans en de gevolgen van door rood rijden. In 2014 realiseert ProRail ATB Vv op extra locaties. De implementatie van een monitoringsysteem maakt het mogelijk om het functioneren en de uitval ATB Vv installaties te monitoren.
- Het reduceren van risico op ongeluk als treinen toch nog door rood zijn gereden door implementatie van een waarschuwingssysteem dat treindienstleiders waarschuwt bij STS passages en een dreigend botsgevaar.

In 2014 worden de eerste zichtbare resultaten van de acties uit het STS-verbeterplan en de aangescherpte veiligheidsnormen in de dienstregeling op het aantal STS passages verwacht. Vanaf de Dienstregeling 2014 worden aangescherpte veiligheidsnormen toegepast om de kans dat een machinist een rood sein tegenkomt te verkleinen (zie ook paragraaf “Regelen”).

#### *ERTMS*

Het ministerie van IenM onderzoekt samen met ProRail en NS hoe ERTMS het beste ingevoerd kan worden. Met als doel om te komen tot een zorgvuldige en verantwoorde beslissing in 2014 over de variantkeuze en uitrolstrategie van ERTMS. In de ERTMS pilot Amsterdam-Utrecht onderzoeken ProRail en NS samen met goederenvervoerders en aannemers de gevolgen van het rijden van treinen onder twee beveiligingssystemen (rijden onder ERTMS op een ATB-baanvak) op het traject Amsterdam-Utrecht. Tijdens de pilot, die tot eind 2014 duurt, wordt een groot aantal onderzoeksvragen uit de spoorsector beantwoord. Zo worden tijdens de pilot gegevens verzameld en geanalyseerd over onder meer veiligheid, treintechniek en capaciteit, maar ook over menselijk gedrag, werkdruk en processen. Zo is voor de treindienstleiders op de Verkeersleidingsposten in Utrecht en Amsterdam een training opgezet, zodat zij allemaal met ERTMS kunnen werken. De inbreng van het vakmanschap van machinisten, beveiligingsspecialisten en treindienstleiders is cruciaal voor het slagen van de pilot.



### *Voorkomen ontsporingen*

ProRail blijft zich samen met vervoerders inzetten om de kans op een ontsporing te reduceren. Verbeteracties richten zich met name op het voorkomen van ontsporingen als gevolg van materieeldefecten of beladingsfouten door goederenvervoerders. In 2014 is het landelijk netwerk van detectoren om te heet geworden assen en wielen van treinen te detecteren operationeel.

### *Suicidepreventie*

Daarnaast neemt ProRail actie op het terugdringen van suicide op het spoor. Naast het uitvoeren van kennis-verdiepend onderzoek, doet ProRail dit door het treffen van anti-suicide-maatregelen (hekken, schrikverlichting en anti-loopmatten) op risicolocaties en aaneengesloten gebieden. ProRail werkt samen met externe partijen als NS, GGZ-instellingen, wetenschap, ministeries en 113Online.

### **Veilig leven**

Veilig leven houdt in dat we ervoor zorgen dat niemand rondom het spoor in een gevaarlijke situatie terecht kan komen. Grote nadruk ligt bijvoorbeeld op het vergroten van de veiligheid op overwegen echter ook op effectief calamiteitenmanagement bij vervoer van gevaarlijke stoffen.

### *Landelijk Verbeterprogramma Overwegen*

Sinds 2012 geeft ProRail onder regie van IenM uitvoering aan het Landelijk Verbeterprogramma Overwegen (LVO). Het LVO heeft als doel " het verbeteren van veilige doorstroming van trein- en wegverkeer op overwegen door uitvoering van slimme en kosteneffectieve maatregelen, zodat het aantal incidenten verder vermindert". Dit doel wordt bereikt door een gezamenlijke aanpak met betrokken decentrale overheden, waarbij cofinanciering een uitgangspunt is.

Het LVO betreft een opgave uit het Regeerakkoord en is als project in het MIRT 2014 opgenomen. Vanuit het MIRT is een budget van 200 miljoen voor het LVO gereserveerd. Het streven is om in 2014 de eerste bestuurlijk afspraken over aan te pakken overwegen en maatregelen te maken. De uitvoering van andere projecten en programma's, waaronder de laatste fase van het Programma Verbeteren Veiligheid overwegen (PVVO), overwegmaatregelen in het kader van het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS) en de overwegmaatregelen in het kader van het project OV SAAL worden binnen het LVO met het ministerie van IenM afgestemd.

### *Effectief calamiteitenmanagement*

In 2014 neemt ProRail een informatiesysteem in gebruik waarmee realtime inzicht verkregen wordt waar welke ketelwagens met gevaarlijke stoffen zich bevinden op goederenemplacementen. Dit systeem is ontwikkeld door een samenwerkingsverband tussen ProRail, Keyrail en de koepelorganisatie Koninklijk Nederlands Vervoer en heeft als doel de bestrijding van een calamiteit waarbij gevaarlijke stoffen zijn betrokken te verbeteren. In geval van een (mogelijke) calamiteit wordt deze informatie gedeeld met hulpdiensten voor gerichte redding en bestrijding bij incidenten. Dit beperkt de risico's voor hulpverleners, spoorpersoneel, omgeving en milieu.

## **Veilig werken**

In opdracht van ProRail verricht een groot aantal aannemers werkzaamheden op en rond 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 gezamenlijke inspanning. Een verhoogd veiligheidsbewustzijn is hiervoor de basis. In 2014 wordt de implementatie afgerond van het Digitale Veiligheidspaspoort. Iedereen die in opdracht van ProRail werkzaamheden op of langs het spoor of op een bouwplaats uitvoert, dient te beschikken over een Digitaal Veiligheidspaspoort. Door middel van het Digitaal Veiligheidspaspoort is eenvoudig ter plaatse elektronisch te controleren of een medewerker wel of geen toegang heeft tot het betreffende ProRail-terrein en of een medewerker de juiste keuringen heeft en of hij over de juiste kwalificaties beschikt voor het werk dat hij gaat doen.

Om de veiligheid van baanwerkers verder te verhogen plant ProRail het nachtelijk onderhoud vanaf de dienstregeling 2014 anders in. Bij gepland nachtelijk onderhoud wordt het hele spoor buiten dienst genomen. Er wordt dus niet meer op naastgelegen sporen doorgereden. Hierdoor neemt de veiligheid voor de reizigers toe en kunnen baanwerkers nog veiliger werken. Het nieuwe onderhoudsrooster maakt het mogelijk om de benodigde tijd voor onderhoud te verkorten waardoor de impact op de nachtdienstregeling zo minimaal mogelijk blijft.

Verder is een oplossing gevonden voor het stof-arm lossen van ballast: ballast lossen leidt tot stof en het inademen van dat stof is ongezond voor baanwerkers. Een eerdere oplossing leidde tot concurrentienadeel bij de marktpartijen. Daardoor was ze niet beschikbaar en kon ProRail niet handhaven. Dit dilemma is doorbroken, doordat ProRail heeft besloten de meerkosten voor het inzetten van een ballastrein waarmee door middel van technische maatregelen stof-arm gelost kan worden uit de concurrentie te halen en die meerkosten beschikbaar te stellen voor het financieren van de technische maatregelen, onder de conditie dat mededinging geborgd blijft.

## **Duurzaamheid en milieu**

Als het gaat om duurzaamheid onderscheidt ProRail drie domeinen: duurzaam reizen, duurzaam leven en duurzaam werken. Duurzaam reizen gaat over het effect van het spoor op de trein als duurzaam vervoersmiddel. Het gaat dan om het verminderen van energieverbruik en het verkleinen van de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van de sector. Duurzaam leven gaat over het effect van het spoorstelsel op de omgeving. Onze wens is om een betere leefomgeving te creëren door het verminderen van geluidhinder, trillinghinder, afval en grondstofgebruik en het bijdragen aan biodiversiteit. Ook spelen we in op veranderingen in onze leefomgeving door klimaatverandering. Duurzaam werken richt zich op inbedding in werkprocessen en gedrag, transparante verantwoording en samenwerking in de keten. Voor de bovengenoemde domeinen zijn acties opgezet die zorgen dat ProRail duurzamer wordt. Er wordt gezocht naar nieuwe mogelijkheden om geluid- en trillinghinder, en klachten daarover, te beperken. Bermbeheer en flora- en faunavoorzieningen worden beter, en de rapportage over de bereikte milieudoelen wordt duidelijker, zodat deze voldoet aan het Global Reporting Initiative (GRI).

Volle aandacht blijft bestaan voor het voldoen aan de huidige wet- en regelgeving op het gebied van natuur en milieu. Kennisdeling tussen alle betrokkenen is daarin belangrijk, evenals het verder verbeteren van het proces voor aanvragen van vergunningen, doen van eigen inspecties en vastleggen van resultaten en afspraken hierover. Hierna volgt per domein een korte toelichting.

### **Duurzaam reizen**

In het kader van de Meerjarenafspraken Energie met de rijksoverheid neemt ProRail verschillende besparingsmaatregelen. In 2014 zal onder andere gewerkt worden aan energiezuinige verlichting op stations en een nieuw type reisinformatiescherm dat bijna de helft energiezuiniger is. Voor een aantal stations bekijkt ProRail de mogelijkheid om zonnepanelen te installeren om met deze systemen zelf onze energie duurzaam op te wekken. In 2014 werkt ProRail met verschillende partijen uit de sector een routekaart uit naar een CO<sub>2</sub>-neutraal spoor. In het kader van het verminderen van 'rood sein naderingen' en 'ongeplande stops' wordt gewerkt aan een systeem dat de machinist contextinformatie geeft over de actuele verkeerssituatie. Een bijkomend voordeel hiervan is dat deze informatie ook de mogelijkheid geeft om energiezuiniger te rijden. Als de safetycase rond is en de vervoerders klaar zijn voor implementatie starten we met een stapsgewijze uitrol om alle machinisten van deze informatie te kunnen voorzien.

### **Duurzaam leven**

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. In 2014 volgt continuering van de uitvoering van het Kleine Faunavoorzieningen project en de voorbereiding voor de aanbesteding van de tweede fase van het MJPO.

Verder start ProRail samen met NS Stations een pilot afvalscheiding op stations. Dit is een eerste stap in de verwezenlijking van onze gezamenlijke ambitie om afval op stations gescheiden in te zamelen.

### **Duurzaam werken**

In 2014 zet ProRail de pilots die gestart zijn voor 'duurzaam GWW' door. Daarmee geeft ProRail invulling aan de Green Deal die hierover gesloten is. Deze deal verbindt 22 toonaangevende partijen in de sector van de weg- en waterbouw, waaronder ProRail, om de sector als geheel duurzaam te maken. Tevens wordt een integrale aanpak geïntroduceerd hoe duurzaamheid kan worden opgepakt vanaf de eerste fase van een project totdat het gerealiseerd is en onderhouden moet worden. De implementatie van deze werkwijze zal in 2014 verder worden uitgewerkt waarbij met de partners (onder andere Rijkswaterstaat, Bouwend Nederland en NL Ingenieurs) ervaringen zullen worden gedeeld.

Op dit moment zijn circa 350 bedrijven gecertificeerd op de CO<sub>2</sub>-prestatieladder. ProRail heeft inmiddels diverse nationale en internationale prijzen gewonnen vanwege de grote positieve impact die de ladder heeft op het mogelijk maken van duurzaamheid in Nederland. ProRail is zelf gecertificeerd op trede 4 en werkt in 2014 aan de verdere voorbereidingen voor het bereiken van trede 5 van de CO<sub>2</sub>-prestatieladder.

## Impactvolle onderhoudsprojecten & grootste treinvrijeperiodes in 2014

In 2014 is 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. 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. Deze projecten vinden plaats in het gehele land. In onderstaande kaart staan de belangrijkste onderhoud en vervangingsprojecten voor 2014.

### Projecten

- Vernieuwen bovenbouw regio Randstad-Noord
- Nieuwbouw VL-post Utrecht
- Vernieuwen bovenbouw en sanering sporen, wissels en bevoering
- Vernieuwingen emplacement
- Vervangen veiligheidssysteem TPRB
- Vernieuwen bovenbouw regio Noord
- Vervangen gelijkstroomverdeelinrichtingen diverse locaties in NoordOost

### Regulier

Plaatsen hekwerken

### ICT

GSM-R  
Fides  
Astris  
PVC Post 21



### Regio Randstad Noord

Het vernieuwen van onderdelen van bovenbouw in Noord-Holland, veelal vanwege het einde van de levensduur, vinden plaats op diverse locaties op en rond het spoor in Noord-Holland, waaronder bij Den Helder, Uitgeest, Haarlem, Hoorn, en diverse locaties in Amsterdam.

### **Nieuwe VL Post Utrecht**

ProRail werkt verder aan de bouw van de nieuwe VL-post in Utrecht, waarbij de verwachte oplevering in 2015 is. De huidige VL-post in Utrecht staat binnen het ontruimingsgebied van Utrecht CS en op een locatie waar de komende jaren veel stadsontwikkeling is gepland. De nieuwe locatie aan een knooppunt van sporen is bewust gekozen omdat deze buiten het ontruimingsgebied van Utrecht Centraal ligt en vlak bij station Zuilen. Het wordt een toekomstvast concept voor de doorontwikkeling van andere verkeersleidingposten waarbij de uitgangspunten robuust, flexibel, innovatief en duurzaam zijn. Uiteraard moet dit een veilige, gezonde en prettige werkomgeving worden.

### **Regio Zuid**

Diverse vernieuwingen worden uitgevoerd in de bovenbouw en saneringen van sporen, wissels en bevoering op Sittard-Heerlen - Maastricht alsmede vernieuwingen op het emplacement bij Roosendaal.

### **Regio Noord Oost**

Werkzaamheden in deze regio betreffen:

- Compleet vervangen van gelijkstroomverdeelinrichtingen in een aantal schakel- en onderstations op diverse locaties in de regio Noord Oost.
- Vernieuwingen in de bovenbouw in het contractgebied Eemshaven – Assen – Meppel.
- Vervangingswerkzaamheden om te voldoen aan het huidige veiligheidsregime. Bij onder andere Zutphen – Winterswijk, Leeuwarden Stavoren en Winterswijk- Zevenaar.

### **Reguliere werkzaamheden:**

Het plaatsen van diverse hekwerken om landelijk de spoorlopers en suicides te bestrijden. Hierdoor wordt het spoor veiliger en leidt ook tot minder storingen die de treindienst aantasten. De selectie criteria voor waar hekwerken worden geplaatst zijn met name de drukte van het baanvak, locaties waar in 2013 frequent storingen hebben plaatsgevonden als gevolg van spoorlopers en/of koperdiefstal. In 2014 zullen onder andere hekwerken worden geplaatst bij Zaandam – Hoorn, Den Helder – Heerhugowaard, Meppel- Assen en Ede-Wageningen – Arnhem.

Op landelijk niveau is er nog een aantal grote ICT projecten, te weten:

- GSM-R: Dit is het specifiek voor de spoorwegen ontwikkelde en gebouwde GSM-netwerk, dat in Nederland onder verantwoordelijkheid van ProRail valt. Het project GSM-R omvat het redundant uitvoeren van de GSM-R centrale en de vervanging van (delen van) systemen van het gehele GSM-R platform.
- Fides: Het project Fides omvat in 2014 de migratie van bestaande applicaties naar het nieuwe ProRail bedrijfsnetwerk en de verdere uitbreiding van dit netwerk.
- Astris: Het project ASTRIS omvat het vervangen en verbeteren van de treinbeheersingssystemen. Deze systemen zorgen voor een eenduidige doorgifte van signalering van de infrastructuur (seinen en wissels) vanuit de beveiligingssystemen aan de bedieningssystemen (Procesleiding) en het afhandelen en controleren van bedienopdrachten van de bedieningssystemen naar de beveiligingssystemen.
- PVC Post 21: Dit betreft het borgen van de continuering van het Treindienstleidingsproces van Verkeersleiding door het vervangen van computerinfrastructuren. Hiermee wordt de kans op verstoringen verkleind.

Om de treindienst zo min mogelijk te hinderen, nu niet meer op het naast gelegen spoor kan worden gereden, is de tijdsduur van het nachtelijk onderhoud in de nieuwe dienstregeling teruggebracht van 5,5 uur naar 4 uur per nacht. Desondanks heeft het verhogen van de veiligheid op een aantal trajecten effect op de nachtdienstregeling. Op het traject Amsterdam – Schiphol kunnen gedurende drie doordeweekse nachten geen treinen rijden. In totaal gaat het op dat traject om 24 nachttreinen per week die niet rijden. NS zet bussen in om reizigers 's nachts naar hun bestemming te brengen. Rondom Schiphol zijn veel projectwerkzaamheden. Deze hebben met name te maken met het project OV-SAAL, waardoor er uiteindelijk meer sporen beschikbaar komen tussen Schiphol en Lelystad. ProRail zal zich tot het uiterste inspannen, in nauwe samenwerking met Schiphol, om in 2015 de werkzaamheden te programmeren zodat de reizigers zo min mogelijk worden beïnvloed. Veel voorbereidende werkzaamheden worden zoveel mogelijk in de slots van het reguliere onderhoud uitgevoerd.

Hiernaast wordt een overzicht gegeven van een aantal van de verwachte grote treinvrije periodes in 2014 in verband met werkzaamheden voor diverse stationsprojecten. Dit is een overzicht om een indruk te krijgen van de verwachte grote(re) werkzaamheden van ProRail in 2014 waarvan de reiziger hinder kan ondervinden. Om de reizigershinder te minimaliseren werkt ProRail samen met diverse stakeholders, waaronder Rijkswaterstaat om de impact voor de reiziger vast te stellen in weg- en spoorhinder en daarin knelpunten zoveel als mogelijk te voorkomen door werkzaamheden op elkaar af te stemmen. Naast de hieronder benoemde aanleg projecten blijft ProRail nauw betrokken bij de belangrijke politieke prioriteiten waaronder OV SAAL en PHS.

Nr	Project
1	Utrecht; Doorstroom Station Utrecht, OV-Terminal en Rabobrug
2	s-Hertogenbosch, Sporen in Den Bosch
3	Amsterdam Zuidtak
4	Amsterdam Centraal
5	Den Bosch - Nijmegen





## **Utrecht**

Net als in 2013 worden op en rond het emplacement Utrecht meerdere grote projecten gerealiseerd: de nieuwe OV-Terminal, de herinrichting van het emplacement (doorstroomstation en RandstadSpoor), herinrichting van de Buurtsporen en een interwijkverbinding aan de zuidzijde van het emplacement (Rabobrug). Werkzaamheden duren het hele jaar en gestreefd wordt naar een zo constant mogelijk treinproduct. Voor 2014 betekent dit dat gedurende meerdere weekenden er minder treinverkeer mogelijk is, voornamelijk in de maanden juli en augustus. In 2014 zullen tevens delen van de stationshal worden opgeleverd en wordt verder gewerkt aan de herinrichting van de lokale OV voorzieningen, inclusief ruim 20.000 fietsparkeerplaatsen.

## **Sporen in Den Bosch**

Evenals in 2013 zal ook in 2014 het treinverkeer in en rond Den Bosch nog hinder ondervinden van diverse werkzaamheden. 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. Voor 2014 betekent dit naast kleinere beperkingen dat gedurende 1 weekend en 18 dagen er geen treinverkeer mogelijk is aan Zuidzijde Den Bosch

## **Amsterdam Zuid-tak (o.a. project SAAL en SAA)**

Op het stuk Amsterdam Zuid en Schiphol vinden werkzaamheden voor het aanpassen van de wijziging functionaliteit Riekerpolder en Europaboulevard. Dit is inclusief grote perrons Station Amsterdam Rai, Amstelveenseweg en de Museumtramlijn. Deze werkzaamheden vinden gedurende zeven weekenden plaats in 2014. Om Schiphol bereikbaar te houden, ook 's nachts, worden indien nodig tevens bussen ingezet.

## **Amsterdam CS**

Gedurende vijf weekenden vinden grote werkzaamheden plaats bij station Amsterdam CS aan een spoorbak. Daarnaast vinden nog zes weekenden werkzaamheden plaats in verband met het verplaatsen van wissels. Dit zal tot overlast leiden voor reizigers tussen Weesp en Amsterdam.

## **Eindhoven**

Grote werkzaamheden vinden plaats bij station Eindhoven. Zo zorgt de nieuwe reizigerspassage ervoor dat de capaciteit van station Eindhoven meer dan verdubbelt. De nieuwe passage heeft een breedte van 13 meter. Daarnaast bevinden zich aan weerszijden winkels. De passage wordt verbonden met de huidige tunnel. In 2016 hebben reizigers meer ruimte en is het vernieuwde station een comfortabele in- en uitstapplaats voor het groeiend aantal reizigers. Door gefaseerde uitvoering zal er door het project Eindhoven reizigerspassage geen grote reizigers hinder / stremmingen bij Eindhoven zijn.

## **Den Bosch Nijmegen**

Werkzaamheden onder andere ten behoeve van nieuwe halte Nijmegen Goffert, wijziging sporen/perron halte Wijchen en op hoogte brengen perrons Oss en vernieuwen perrons Den Bosch Oost. Voor 2014 betekent dit versperring van het baanvak Den Bosch-Nijmegen twee weekenden en gedurende negen dagen werkzaamheden in de zomerperiode.

## 5 Financiën 2014

De in hoofdstuk 4 besproken operationele activiteiten van ProRail worden ingekaderd door de beschikbare publieke middelen. In 2014 ontstaat spanning tussen de publieke gelden en de gewenste en noodzakelijke activiteiten. Door de financiële taakstellingen op het apparaat (circa € 48 mln vanaf 2018) opgelegd door het kabinet Rutte wordt gekeken naar de verschillende financieringsstromen en mogelijkheden om binnen die stromen te besparen.

- Het Kabinet heeft besloten om € 250 miljoen euro te besparen op het infrastructuurfonds vanaf 2014. Het gaat hierbij ook om investeringen in het spoor. De staatssecretaris maakt eind 2013 bekend hoe dat precies ingevuld gaat worden. De uitgaven aan spoorwegen blijven in de periode 2014-2017 op gemiddeld circa € 2,5 miljard per jaar. De totale omvang van de beschikbare middelen zal door de aanvullende bezuiniging van op het Infrastructuurfonds op middellange termijn afnemen.
- Het besluit dat vanaf 2015 circa € 160 miljoen euro moet worden bespaard op de exploitatie van het hoofdtrainnet waarbij ProRail € 110 miljoen euro kan besparen door onder andere het onderhoud anders en efficiënter te organiseren.
- De opdracht van het Kabinet om te besparen op apparaatskosten, ofwel personeel en huisvesting van personeel. ProRail wil dit realiseren door onder andere in 2014, 2015 en 2016 in totaal 600 arbeidsplaatsen (FTE) te verminderen.

Overigens zal ProRail in het kader van transparantie, de financiële overzichten beter laten aansluiten bij de jaarrekening en wordt de vergelijkbaarheid over de jaren gewaarborgd en bevorderd<sup>5</sup>.

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 1.704 miljoen exclusief BTW) en de bedrijfslasten voor 2014 opgenomen (EUR 1.704 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, Provincies en gemeenten en Geoormerkte Programma's.

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

De financiële taakstelling op de apparaatskosten in 2014 is verwerkt binnen de categorie lonen & overige bedrijfslasten. De netto apparaatskosten (bruto apparaatskosten<sup>6</sup> minus geactiveerde productie) dalen in 2014 met circa €11 miljoen.

Het FENS-fonds is ultimo 2012 opgeheven; de uitvoering van projecten vindt nog wel plaats in 2014 en verder omdat deze projecten nog niet gereed zijn.

<sup>5</sup> Adviescommissie Kuiken

<sup>6</sup> Onder de bruto-apparaatskosten vallen alle personeelskosten (inclusief verkeersleiding en capaciteitsmanagement), en aanverwante kosten zoals huisvesting, automatisering, inhuur en advies.

<b>Budget exploitatie exclusief BTW (x mln euro)</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Exploitatiebijdrage Rijksoverheid*	805	832
Amortisatie investeringsbijdragen	400	454
Gebruiksvergoeding gemengde net	269	256
<b>Bijdragen</b>	<b>1.474</b>	<b>1.542</b>
Opbrengst uren eigen productie	120	120
Overige bedrijfsopbrengsten	35	42
<b>Diverse bedrijfsopbrengsten</b>	<b>155</b>	<b>162</b>
<b>BEDRIJFSOPBRENGSTEN</b>	<b>1.629</b>	<b>1.704</b>
Grootschalig onderhoud	117	145
Kleinschalig onderhoud	272	275
Onderhoud transfer	68	67
Beheer en calamiteiten	150	167
Verkenning en innovatie	12	11
<b>Uitbesteed werk</b>	<b>619</b>	<b>665</b>
Lonen en overige bedrijfslasten*	419	408
Bruto afschrijvingskosten	750	795
Vrijval herwaarderingsreserve	-200	-208
<b>Netto afschrijvingskosten</b>	<b>550</b>	<b>587</b>
Financiële baten en lasten	15	14
<b>BEDRIJFSLASTEN PRORAIL</b>	<b>1.602</b>	<b>1.674</b>
Exploitatie Keyrail	27	30
<b>BEDRIJFSLASTEN TOTAAL</b>	<b>1.629</b>	<b>1.704</b>
<b>BEDRIJFSRESULTAAT</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

<b>Budget Investerings exclusief BTW (x mln euro)</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Bovenbouwvernieuwingsprojecten	97	129
Overige vervangingsprojecten	284	308
<b>Vervangingsinvesteringen</b>	<b>381</b>	<b>438</b>
Uitbreidingsprojecten (MIRT)	679	716
Geoordeelde programma's	20	9
<b>Ministerie IenM</b>	<b>1.080</b>	<b>1.162</b>
Projecten provincies en gemeenten	260	320
Projecten FENS	48	6
<b>Derden</b>	<b>308</b>	<b>326</b>
<b>BRUTO INVESTERINGEN</b>	<b>1.388</b>	<b>1.488</b>

\* In lonen en overige bedrijfslasten zijn de planstudie kosten in 2013 opgenomen

# 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 2013 zijn voorzien van een toelichting hierop. Tevens volgt een reactie van gerechtigden op de KPI's en de reactie van ProRail daarop, hierbij hebben we reacties van de gerechtigden samengevoegd. Tot slot een toelichting op de vervallen KPI's.

## KPI's veiligheid

### Aantal STS passages (niet gewijzigd)

*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).

*Reactie gerechtigden:* Adviezen om de prestatie-indicator "aantal STS-passages" nader uit te splitsen naar (vervoer)marktsegment, danwel om een verbijzonderde KPI te hanteren voor de STS'n die gerelateerd zijn aan zogenaamde afgevallen seinen.

*Reactie ProRail:* advies wordt niet opgevolgd. Door gedifferentieerd te rapporteren over STS-gerelateerde incidenten blijven correlaties die voor een integrale aanpak van STS-gerelateerde incidenten van belang zijn, buiten beeld. In het overleg met spoorwegondernemingen in de Stuurgroep STS worden de gegevens geanalyseerd om steeds gericht de meest effectieve maatregelen te kunnen uitvoeren.

### STS-passage (UIC, gevaarpunt bereikt)

*Definitie:* Trein passeert zonder toestemming een stoptonend sein, waaraan geen seintechische oorzaak vooraf ging (OOK: passeren S-bord op overgang CBG-NCBG zonder toestemming), waarbij het gevaarpunt is bereikt.

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

*Samenvatting reactie vervoerders en gerechtigden:* Geen reactie mogelijk. Deze KPI niet is geconsulteerd aangezien deze KPI in een later stadium is toegevoegd aan het dashboard mede vanwege de reactie van de gerechtigden op de KPI STS passages.

*Reactie ProRail:* ProRail heeft besloten om de KPI STS-passages gevaarpunt bereikt toe te voegen. Deze KPI geeft een verdere nuancering aan waarbij het belang van technische installaties een grotere invloed hebben op het minimaliseren van de mogelijke impact van een STS-passage.

### Aantal botsingen trein-trein (Europese definitie) (alleen benaming KPI gewijzigd)

*Toelichting op wijziging KPI:* De nieuwe benaming dekt de lading beter.

*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 overweggebruikers (alleen benaming KPI gewijzigd)**

*Toelichting op wijziging KPI:* De nieuwe benaming dekt de lading beter.

*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 van personeel (gewijzigde KPI ten opzichte van Beheerplan 2013)**

*Toelichting op wijziging KPI:* dit betrof voorheen de KPI "Aantal aanrijdingen en elektrocuties van baanwerkers" te splitsen in "aantal aanrijdingen van personeel" en "aantal elektrocuties van personeel" waarbij de reikwijdte is uitgebreid van enkel baanwerkers naar personeel (inclusief rijdend personeel).

*Definitie:* Aanrijding tussen een trein en een persoon die beroepsmatig binnen het spoor aanwezig is

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

#### **Aantal elektrocuties van personeel (gewijzigde KPI ten opzichte van Beheerplan 2013)**

*Toelichting op wijziging KPI:* dit betrof voorheen de KPI "Aantal aanrijdingen en elektrocuties van baanwerkers" te splitsen in "aantal aanrijdingen van personeel" en "aantal elektrocuties van personeel" waarbij de reikwijdte is uitgebreid van enkel baanwerkers naar personeel (inclusief rijdend personeel).

*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)

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

### **KPI's Klant en imago**

#### **Project Prestatie (niet gewijzigd)**

*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:* Het advies is om ook de prestatie van ProRail t.a.v. de uitvoering van de treindienst in beschouwing te nemen in de KPI Projectprestatie.

*Reactie ProRail:* voorstel is reeds in overeenstemming met advies. Via het enquêteformulier relatietevredenheid kan ook in brede zin de mate van tevredenheid ten aanzien van het presenteren van ProRail worden aangegeven.

### **Reputatie Publiek (niet gewijzigd)**

*Definitie:* Deze wordt nog nader ingevuld

*Meetsysteem:* Deze wordt nog nader ingevuld

*Toelichting op het wijzigen van deze KPI:* De huidige reputatiemeting van Reputation Institute (de RepTrak) biedt onvoldoende mogelijkheden om adequaat te sturen en resultaten in het ProRail domein goed te interpreteren. Het Reputation Institute en MarketRespons zijn verzocht voorstellen te doen voor een realistischere en exactere meting van de reputatie. In afwachting van de uitkomsten van dit onderzoek wordt bekeken hoe de KPI Reputatie zal worden voorgesteld.

*Samenvatting reactie vervoerders en gerechtigden:* Advies om een prestatie-indicator te handhaven waarin de reputatie van ProRail bij het publiek tot uitdrukking komt.

*Reactie ProRail:* Initieel was ProRail niet van plan om deze KPI nog langer op te nemen op het topdashboard. Echter, alsnog is besloten om deze KPI wel terug te laten komen. Aangezien de definitie nog niet volledig bekend is, alsmede dat het meetsysteem nog niet bekend is, is het vooralsnog niet mogelijk om hier een goede streefwaarde voor op te nemen.

### **Algemeen klantoordeel vervoerders (niet gewijzigd)**

*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 emplacementen
- Afspraken ten aanzien van verbeteren meldingsproces
- Afspraken die worden gemaakt buiten de TO om
- Afspraken over emplacementdiensten

*Meetsysteem:* tot nu toe houdt ProRail jaarlijks een Klanttevredenheidsonderzoek onder vervoerders (gesplitst naar Hoofdrailnet, regionaal en goederen). 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:* Advies om de KPI "algemeen klantoordeel vervoerders" zo in te richten dat rekening wordt gehouden met de relatieve omvang van de bedrijfsproductie van de verschillende spoorwegondernemingen, met zo mogelijk een differentiatie naar marktsegment.

*Reactie ProRail:* Dit voorstel is reeds in overeenstemming met het advies. Bij de verzameling van gegevens voor deze KPI wordt reeds via het aantal te interviewen personen per spoorwegonderneming rekening gehouden met de relatieve grootte van de onderneming.

### **Tevredenheid decentrale overheden**

*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 dat gebaseerd is op haar strategie, 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 eenmaal 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).

### **KPI's Operatie**

#### **KPI Punctualiteit reizigersverkeer totaal < 3 min (niet gewijzigd)**

*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:* 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 (niet gewijzigd)**

*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 (gewijzigd)**

*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 25 stations voor de treinseries van vier vervoerders (Arriva, Connexion, Syntus en Veolia).

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

#### **KPI Punctualiteit HSL-producten en ICE <3 min (alleen benaming KPI gewijzigd)**

*Toelichting op wijziging KPI:* De nieuwe benaming dekt de lading beter.

*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).

#### **KPI Punctualiteit goederenverkeer (definitie KPI uitgebreider toegelicht)**

*Toelichting op wijziging KPI:* De definitie is ten opzichte van het Beheerplan 2013 iets uitgebreider omschreven om eventuele onduidelijkheden te voorkomen. Dit is slechts een tekstuele aanpassing maar is geen verandering in meting en feitelijke definitie ten opzichte van Beheerplan 2013.

*Definitie:* Het percentage goederentreinen waarbij de vertraging t.o.v. het laatst gewijzigde plan (het actuele plan - dat sporadisch tijdens de rit nog gewijzigd wordt) op het eindpunt van de route minus de vertraging op het startpunt van de route kleiner is dan drie minuten. Wanneer de vertrekvertraging negatief is wordt deze op nul gezet. Punctualiteit van goederenverkeer wordt gemeten op zes vastgestelde goederenroutes voor alle treinen met de rijkaarakteristieken GO (goederentreinen) en EUC (Europese Unit Cargo). Voor 2014 zijn deze zes vastgestelde goederenroutes: in beide richtingen (met genoemde tussenpunten): Kijfhoek-Eindhoven-Sloe, Beverwijk-Utrecht-Sittard, Amsterdam Westhaven-Meteren, Roosendaal-Amersfoort-Oldenzaal, Kijfhoek-Eindhoven-Venlo en Kijfhoek-Amersfoort-Onnen. Afwijkingen van deze routes vallen buiten de berekening. Dit geldt ook voor omleidingen.

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

#### **KPI 5 aandachtseries (niet gewijzigd)**

*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) (niet gewijzigd)**

*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 (gewijzigd)**

*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 25 stations voor regionale treinseries van vier vervoerders (Arriva, Connexion, Syntus, Veolia).

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

### **KPI Uitval HSL producten en ICE (alleen benaming KPI gewijzigd)**

*Toelichting op wijziging KPI:* De nieuwe benaming dekt de lading beter.

*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:* De gerealiseerde treinpaden voor alle vervoerders plus de niet-gerealiseerde treinpaden waarvan de vervoerders de veroorzaker zijn. Een treinpad is een capaciteitsreservering 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 NieuweVervoersGegevensBank, 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.

*Samenvatting reactie vervoerders en gerechtigden:* Advies is om de KPI "geleverde treinpaden" bij te stellen in die zin dat daarin verdisconteerd wordt dat het effect van wintermaatregelen zoals uitdunning van de treindienst met name op het Hoofdrailnet optreedt.

*Reactie ProRail:* voorstel is reeds in overeenstemming met dit advies. Bij het bepalen van de voorgestelde grenswaarde is reeds rekening gehouden met deze omstandigheid.

### **KPI Aantal TAO's (KPI gewijzigd ten opzichte van Beheerplan 2013)**

*Toelichting op wijziging KPI:* De KPI vermijdbare TAO's heeft bij de consultatie van het Beheerplan 2013 veel vragen opgeroepen, onder andere over de definitie van vermijdbaar en het afwegingskader ALARP. Om duidelijkheid te verschaffen is voor 2014 besloten om de reductiedoelstelling van 2.750 vanuit het totaal aantal TAO's zichtbaar te maken waarbij de reductiedoelstelling weergegeven wordt in de normstelling van het aantal TAO's.

*Definitie:* Een Treindienst Aantastende Onregelmatigheid (TAO) is een verstoring van de Dienstregeling, veroorzaakt door een Onregelmatigheid aan de Infrastructuur.

#### *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 VerkeersLeiding 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.
- Dit wordt vastgelegd in de rapportage 'KPI-beschikbaarheid'.

*Samenvatting reactie vervoerders en gerechtigden 1: Advies om in de KPI "totaal aantal TAO's" een weging naar reizigersbelang op te nemen.*

*Reactie ProRail: advies wordt niet opgevolgd. ProRail acht het minder zinvol om deze KPI uit te breiden met een weging naar reizigersbelang. Veel meer waarde hecht ProRail daarentegen aan het terugdringen van de impact van de TAO's op vervoerdiensten voor reizigers en goederen en aan het zichtbaar maken van het resultaat van die inspanningen via de gedifferentieerde KPI's voor uitval en punctualiteit.*

*Samenvatting reactie vervoerders en gerechtigden 2: Advies om een KPI "TAO's op emplacementen" op te nemen waarin de mate van verstoring van de bedrijfsvoering van spoorwegondernemingen op emplacementen naar voren komt.*

*Reactie ProRail: advies wordt niet opgevolgd. ProRail acht het minder zinvol om de KPI voor TAO's uit te splitsen naar diverse categorieën. Veel meer waarde hecht ProRail daarentegen aan het terugdringen van de impact van de TAO's op vervoerdiensten voor reizigers en goederen en aan het zichtbaar maken van het resultaat van die inspanningen via de gedifferentieerde KPI's voor uitval en punctualiteit.*

## **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 van generieke reacties vervoerders en gerechtigden:**

Naast de specifieke opmerkingen die in deze bijlage zijn opgenomen hebben vervoerders en gerechtigden in meer algemene zin het volgende opgemerkt met betrekking tot de grens- en streefwaarden voor de operationele KPI's.

*Samenvatting reactie vervoerders en gerechtigden:* Advies is om de grens- en streefwaarden voor de KPI's op een ambitieuzer niveau te stellen, respectievelijk om deze waarden te bestendigen op het niveau van het lopende jaar.

*Reactie ProRail:* advies m.b.t. ambitieverhoging wordt niet opgevolgd. Mede gezien de prestatieontwikkeling die in de eerste zes maanden van 2013 zichtbaar is alsmede de lopende programma's voor prestatieverbetering acht ProRail het niet verantwoord de ambities op de voorgestelde prestatie-indicatoren op een ander niveau te stellen dan in mei 2013 voorgesteld. Ten aanzien van de KPI "totaal aantal TAO's" houdt ProRail vast aan de ambitie van reductie van het aantal TAO's met 2.750 tot ultimo 2015. De in 2014 te realiseren stap van deze ambitie is thans nog onderwerp van overleg met o.a. toeleveranciers, waarbij de streefwaarde vooralsnog op "pm" is gezet. De KPI's gelden steeds voor een geaggregeerde categorie van prestaties. In het kader van de Toegangsovereenkomst 2014 bespreekt ProRail graag met individuele spoorwegondernemingen, of binnen zo'n categorie specifieke leveringen/prestaties aangewezen kunnen worden waarvoor geldt, dat een hogere ambitie daar voor de spoorwegonderneming een bijzonder belang vertegenwoordigt. Indien die ambitie realiseerbaar is binnen de bedrijfsdoelstellingen en financiële kaders van ProRail, contracteert ProRail daarvoor graag een hogere ambitie.

# Bijlage 2 Risicomanagement

In 2012 is de visie op risicomanagement van ProRail geactualiseerd en vastgesteld. Het in 2007 integraal ingevoerd systeem is op drie punten bijgesteld. Het management is nu zelf verantwoordelijk voor de onderkenning, beoordeling en beheersing van de risico's. Voorheen waren deze taken (deels) bij controllers belegd. In de tweede plaats wordt risicomanagement in de hele organisatie uitgerold en toegepast. Tot 2013 werden de risk managementactiviteiten (het onderkennen en meten en beheersen van risico's) alleen op het hoogste managementniveau uitgevoerd. Met ingang van 2013 wordt deze praktijk gefaseerd door het midden management en op de werkvloer toegepast. De uitrol in de gehele organisatie wordt in 2015 afgerond. Ten derde wordt de verbreding en verdieping van risicomanagement in ProRail mogelijk gemaakt door training van het management en een nieuw risicomanagementsysteem. Het risicomanagementsysteem is gericht op alle risico's, strategische-, operationele-, rapportage- en compliance risico's.

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 (9) met de Raad van Commissarissen.

ProRail hanteert een gedragscode waarin regels met betrekking tot integriteit en gedrag zijn vastgelegd. Het melden van onregelmatigheden is mogelijk bij drie vertrouwenspersonen.

## Het systeem van risicomanagement

ProRail baseert het risicomanagementsysteem op het COSO-ERM model. Dit betekent dat risicomanagement uit acht samenhangende componenten is opgebouwd. Het onderkennen van risico's het (samen) vaststellen met behulp van een maatstaf (risicomatrix) welke risico's de grootste bedreiging vormen staan hierbij centraal. In 2013 heeft ProRail de matrix herijkt. De risico-omgeving is aangepast op de vier strategische doelstellingen van ProRail. Het aantal kleuren is uitgebreid (van drie naar vier) en de kansschaal heeft een logaritmische opbouw gekregen. Nu opzet en bestaan van het risicomanagementsysteem voldoende zijn ingebed in de organisatie wordt in 2014 de nadruk gelegd op de werking van risicomanagement. Het risicomanagementsysteem verbindt niet alleen doelstellingen (wat willen we bereiken) aan risico's (wat kan er eventueel misgaan?), maar ook aan beheersing (is onze reactie proportioneel en effectief?) aan prestaties (in welke mate wijken deze af van de gestelde doelen?). Daarom wordt expliciet veel extra aandacht gegeven aan de reactie op risico's (hoe reageren we op risico's?) en de mate van beheersing (wat levert dat op aan prestaties).

De directie van ProRail heeft voor 2014 negen toprisico's onderkend. Deze negen zijn vergeleken met de toprisicolijsten van (inter)nationale bedrijven. Hieronder zijn de belangrijkste risicogebieden voor 2014 en verder beschreven.

## Strategisch

ProRail ontleent haar recht van bestaan aan de mate waarin zij in de behoeften van stakeholders kan voorzien. Deze stakeholders zijn onder te verdelen in vervoerders, (de)centrale overheden, financiers/leveranciers en medewerkers. De aantrekkelijkheid van vervoer over het spoor voor goederenvervoerders en reizigervervoerders en dus reizigers, wordt als toprisico

onderkend. Daarnaast realiseert ProRail zich dat de financierbaarheid van de spoorsector en in het bijzonder van ProRail als spoor-infrabeheerder van eminent belang is voor een gezonde toekomst van het openbaar vervoer. Bovendien wordt de aantrekkelijkheid van de spoorsector voor medewerkers als een belangrijke factor beschouwd. Goede betrouwbare prestaties kunnen alleen worden geleverd met goede betrouwbare medewerkers. De combinatie van bezuinigen enerzijds en het op peil houden van een goed personeelsbestand anderzijds is een uitdaging. ProRail ontwikkelt daarom een strategische personeelsplanning. Vanwege de afhankelijkheid van andere bedrijven zoals ingenieurs en aannemers doet zij samen met deze partijen aan voorlichting en scholing.

### **Operationeel**

Veiligheid staat bij ProRail op de eerste plaats. Het veiligheidsmanagementsysteem wordt in 2014 verbeterd. De kans op ongelukken wordt proactief beheerst. Alle bijeenkomsten binnen ProRail starten standaard, maar altijd op een andere wijze met veiligheid. Zo wordt routine vermeden maar blijft iedereen doordrongen van het belang van veiligheid. Veiligheidsrisico's voor medewerkers en reizigers hebben bij ProRail topprioriteit.

Het risico op een verstoring van de dienstregeling is een top risico. Verstoring van de dienstregeling kan ontstaan door falen van het systeem of door menselijk handelen. Beheersing vraagt om een systematische aanpak waarbij een afweging van kosten en baten wordt gemaakt in combinatie met een risicoafweging.

Ten slotte 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. In 2014 wordt het projectrisicomanagement geëvalueerd in navolging op de evaluatie die in 2012 op het organisatierisicomanagement heeft plaatsgevonden. In 2014 wordt een verbeterde versie van het project risicomanagement gepresenteerd.

### **Compliance**

ProRail opereert in een hoog gereguleerde omgeving. Toezichthouders en inspectie gaan meer en meer over naar een model van " horizontaal toezicht". Een vorm van horizontaal toezicht bestond al voor het toezicht op risicomanagement (ERM en VMS) maar wordt nu ook toegepast voor de wet op geluidshinder door de inspectie en door de belastingdienst voor fiscale kwesties. Door het aanscherpen van (milieu) wet en regelgeving in combinatie met verbeterde meettechnieken nemen ook de compliance risico's toe. De vertraging op grote projecten die dit kan opleveren gaan naast compliance risico's gepaard met (grote) financiële risico's.

### **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 ons risicoregister. De Directie ziet toe op de betrouwbaarheid van de rapportages en die van de KPI's.

### **Ontwikkeling van het risicomanagementsysteem**

In 2012 is een visie op risicomanagement vastgesteld. Het systeem, dat tot op heden alleen door directie en hoger management is gebruikt, wordt in 2014 verder integraal uitgerold over

de hele organisatie. Risicomanagement wordt daarmee niet alleen als een control instrument gezien maar vooral als een regulier managementinstrument. Elke medewerker van ProRail is een risicomanager. De ProRail-brede invoering wordt technisch ondersteund met een nieuw risicomanagementtool, een zogenaamd Governance Risk & Compliance-systeem. Alle risico's die door medewerkers en afdelingsmanagers worden onderkend worden geregistreerd in het systeem en verbonden aan een toprisico. Zo kan per toprisico bepaald worden hoeveel onderliggende risico's op de beheersing van invloed zijn, hoe groot de kans van optreden en de gevolgen van al deze risico's zijn. Hiermee wordt een hoge mate van transparantie gecreëerd. Dit vormt de basis voor de beheersing van ProRail.

# Bijlage 3 Staat van de infrastructuur

ProRail realiseert de instandhouding van de spoorinfra structuur. 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. Het is ondoenlijk om al die metingen samen te vatten in een begrijpelijke en informatieve bijlage in het beheerplan. Daarom is gekozen voor 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 gebruikt als indicator maar is nu buitenbeschouwing gelaten omdat het ook iets zegt over goed life cycle management en sterk wordt beïnvloed door toevallige pieken in de vervangingen. Als vervangende indicator zijn daarom de snelheidsbeperkingen geïntroduceerd.

## Beheerconcessie

In het kader van de nieuwe Beheerconcessie die in 2015 ingaat, vindt er momenteel overleg plaats tussen ProRail en IenM over de wijze waarop de Staat van de Infra het beste kan worden weergegeven. Dit zal naar verwachting in een andere vorm zijn dan de huidige. In een gezamenlijk traject met IenM wordt daarom momenteel naar een verbeterde opzet gezocht, welke gekoppeld wordt aan de nieuwe Beheerconcessie.

Conform de aanbeveling uit het rapport ‘Onderzoek en innovatie spoor’, heeft onder leiding van de Inspectie Leefomgeving en Transport in 2013 voor het eerst de 5-jaarlijkse inspectie plaatsgevonden van de fysieke kwaliteit van het spoor.

## 1 (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. Dat is lastig door verschillen in meetmethoden. De meest veelbelovende 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. Iedere asset manager weet en herkent dat.

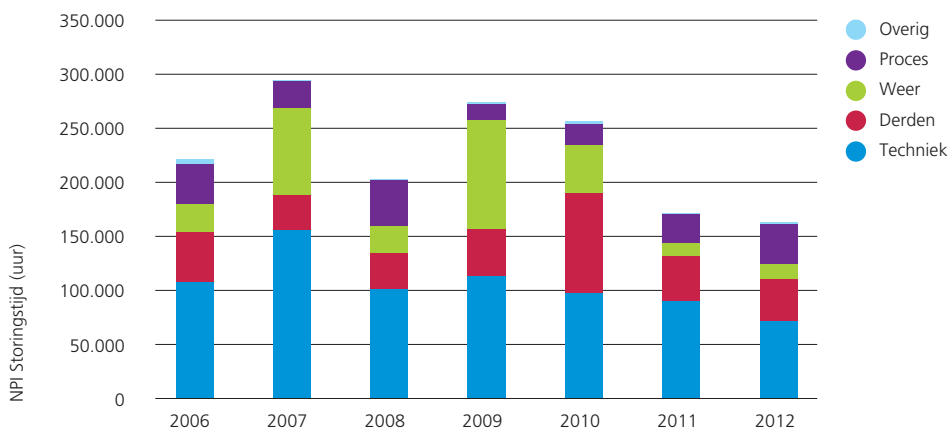
In Nederland is de kwaliteit van onze infra zo goed dat we nauwelijks kortstondige TSB's hebben door onvoldoende technische kwaliteit. Incidenteel zijn er TSB's, maar die worden niet veroorzaakt door uitwonen of gebrek aan geld, maar toegepast als beheersmaatregel om een gebrek op een economisch en maatschappelijk optimaal moment op te lossen.

### Aantal langdurige TSB's met een technische reden in 2012:

- Aantal: 9
- Beïnvloed aantal km spoor: 4,4 km

**Prognose 2013:** Daling van het aantal TSB's van 9 naar 6.

## 2 Trend stortingstijd per categorie (techniek, weer, derden, proces)



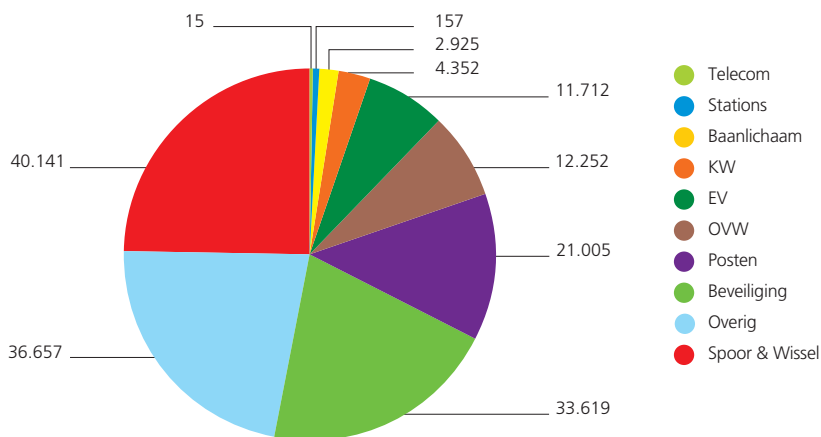
Bron: Dashboard systeemmanagers



### Toelichting:

- De storingstijd als prestatie-indicator heeft een directe relatie 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) in de jaren 2009 en 2010.
- De staat van het spoor is synoniem met de *technische* kwaliteit van de infra. In dit verband is het interessant om te zien dat de storingstijd als gevolg van technische storingen tot in ieder geval 2012 afneemt.
- Sinds 2013 wordt de storingstijd enkel nog op het hoogste niveau bijgehouden. Om die reden zijn gegevens over verdere uitsplitsing naar oorzaak categorie voor dit jaar niet beschikbaar. Voor 2013 is de prognose van de totale storingstijd tot einde jaar 0,11%, waarmee deze stabiel blijft t.o.v. 2012.

### 3 Storingstijd per systeem (2012)



Bron: Dashboard systeemmanagers

### Toelichting:

- De systemen 'Spoor & Wissels' en 'Beveiliging' veroorzaken 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.
- Drie van de vier pijlers om Treindienst Aantastende Onregelmatigheden (TAO's) te reduceren (*Voorbereid het seizoen in / Prestatiegericht Onderhoud / Systeemsprong wissels*), hebben een duidelijke doelstelling om storingen op het systeem Spoor & Wissels te reduceren. De vierde pijler (*Focus op derden storingen*) is gericht op reductie van storingen in de bovengenoemde categorieën Overig (derden storingen) en Beveiliging. Hiermee worden de grootste storingscategorieën gericht aangepakt.
- Storingstijd per systeem niet beschikbaar voor 2013. Storingstijd wordt sinds dit jaar enkel op het hoogste niveau bijgehouden (0,11%).

### 3a Ontwikkeling storingstijd treinbeveiliging

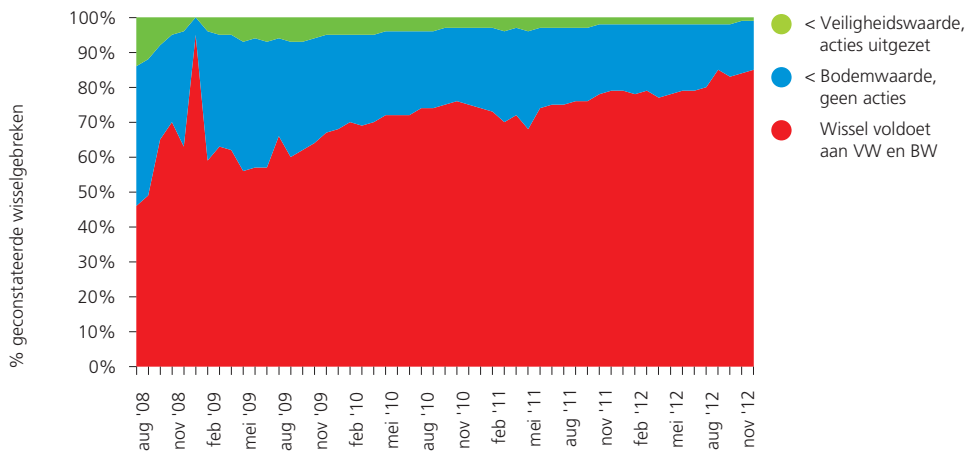


Bron: Dashboard systeemmanagers

#### Toelichting:

- We hebben geen metingen beschikbaar die de staat van het systeem Treinbeveiliging beschrijven. Daarom kunnen we hier alleen de ontwikkeling van de *prestatie* laten zien.
- Uit deze grafiek kunnen we niet direct conclusies trekken over de staat van het systeem Treinbeveiliging.
- Storingstijd per systeem niet beschikbaar voor 2013. Storingstijd wordt sinds dit jaar enkel op het hoogste niveau bijgehouden (0,11%).

### 3b Ontwikkeling wisselgebreken



Bron: Dashboard systeemmanagers

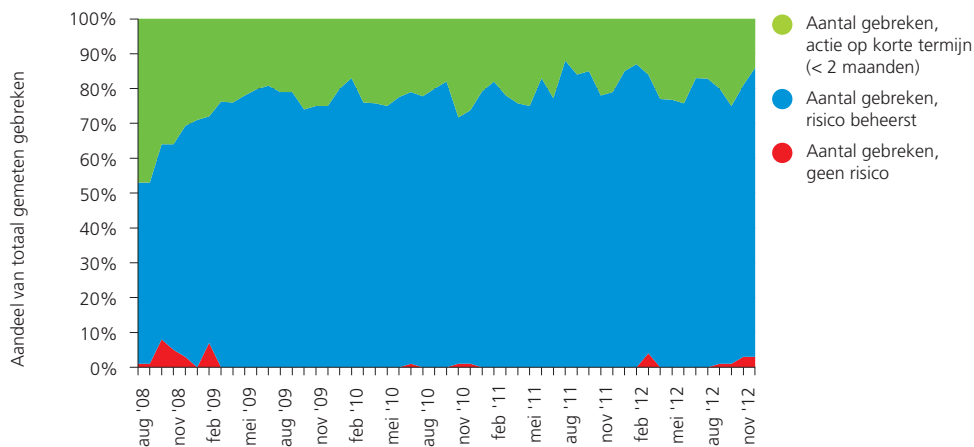
**Bodemwaarde (BW):** Kwaliteitswaarde als minimum norm door ProRail gesteld, welke niet mag worden gepasseerd.

**Veiligheidswaarde (VW):** die waarde die een directe relatie met de veiligheid heeft. Hierbij moeten ook de te nemen maatregelen worden omschreven.

**Toelichting:**

- We meten regelmatig of de wissels aan de vastgestelde technische normen voldoen; referentiewaarden daarbij zijn bodemwaarde en veiligheidswaarde.
- Vanaf 2008 neemt het aantal geconstateerde wisselgebreken af. Het aandeel wissels onder de veiligheidswaarde was al relatief klein en neemt ook verder af.
- De metingen geven weer dat de staat van de wissels verbetert.

**3c Ontwikkeling Rail Contact Fatigue (RCF) en Ultrasoon gebreken in spoorstaven**



Bron: Dashboard Veilige Berijdbaarheid

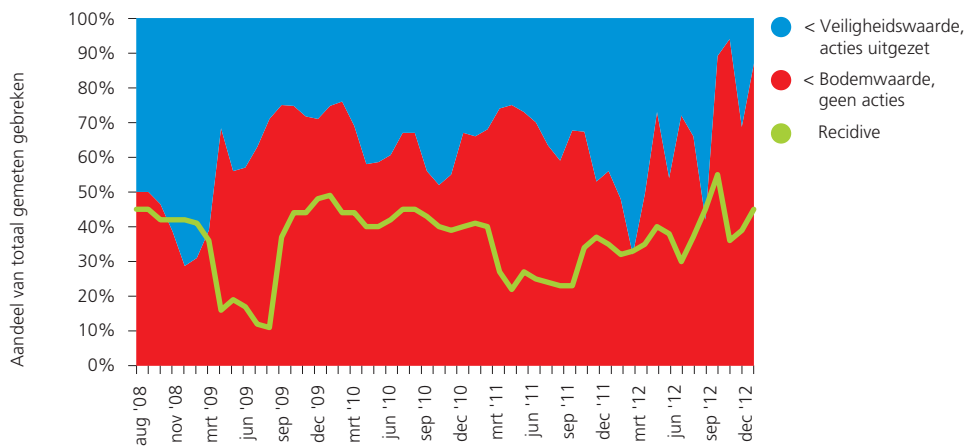
**RCF gebreken:** Oppervlaktegebreken op spoorstaven (o.a. scheurtjes)

**Ultrasoon gebreken:** Inwendige gebreken in spoorstaven

**Toelichting:**

- Van de gemeten spoorgebreken is het aandeel beheerst of zonder risico stabiel gebleven.
- In 2012 een lichte stijging van het aantal gebreken zonder risico, welke in 2013 weer dalende is.

### 3d Ontwikkeling spoorligging gebreken



Bron: Dashboard Veilige Berijdbaarheid

**Bodemwaarde (BW):** Kwaliteitswaarde als minimum norm door ProRail gesteld, welke niet mag worden gepasseerd.

**Veiligheidswaarde (VW):** die waarde die een directe relatie met de veiligheid heeft. Hierbij moeten ook de te nemen maatregelen worden omschreven.

**Recidive:** percentage overschrijdingen welke ook tijdens de vorige meetcampagne is geconstateerd

#### Toelichting:

- Door een gewijzigde meetmethode is vanaf 2009 het aantal gebreken onder bodemwaarde relatief hoger dan vóór 2009.
- Van de gebreken die we meten, is te zien dat er steeds minder onder de veiligheidswaarde liggen.
- Het aandeel van de stringen op voorspelbare plekken (recidive) neemt in 2012 toe waar het in 2013 weer afneemt.

# Bijlage 4 Financiën ProRail vs begroting Infrafonds (IF)

Hieronder is de aansluiting van de tabel in het Beheerplan 2014 en de begroting Infrastructuurfonds 2014.

Aansluiting tabel Beheerplan 2014 met Begroting 2014 IF (beheer, onderhoud, vervanging en rente)	Beheerplan 2014 ProRail		Begroting 2014 Infrafonds		
	BE-stelsel	kasstelsel	kasstelsel (incl. BTW)		
	excl. BTW	incl. BTW	art 13 Spoor <sup>1)</sup>	vaststelling 2012	ProRail
Beheer en calamiteitenorganisatie	167	202	199		199
Grootschalig onderhoud	145	175	161		161
Kleinschalig onderhoud	275	333	327		327
Onderhoud transfer	67	81	82		82
Onderhoud Betuweroute	27	33	28		28
Verkenning en innovatie	11	13	4		4
Correctie planstudies	-8	-9			
<b>Uitbesteed werk</b>	<b>685</b>	<b>828</b>	<b>801</b>		<b>801</b>
Bruto apparaatskosten	411	445			
Correctie planstudies	-8	-8			
Doorbelast naar investeringen	-120	-120			
<b>Netto apparaatskosten</b>	<b>283</b>	<b>317</b>	<b>336</b>		<b>336</b>
Doorbelaste kosten aan derden	-42	-51	-51		-51
Gebruiksvergoeding vervoerders	-255	-255	-269		-269
<b>Doorbelaste kosten</b>	<b>-298</b>	<b>-306</b>	<b>-220</b>	<b>0</b>	<b>-320</b>
Afschrijvingskosten obv vervangingswaarde (VVW)	795				
Vrijval herwaarderingsreserve	-208				
<b>Afschrijvingskosten obv historische uitgaafprijs (HUP)</b>	<b>587</b>				
Vrijval investeringsbijdragen***)	-454				
<b>Netto afschrijvingskosten</b>	<b>133</b>				
<b>Financiële baten en lasten</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>17</b>		<b>17</b>
<b>Exploitatiedeel subsidie BOV + Rente</b>	<b>817</b>				
Bovenbouwvernieuwingen	129	156	175		175
Overige vervangingen	308	373	372	-44	316
Correctie vooruitontvangen vervangingen	-33	-40			
<b>Vervangingsinvesteringen</b>	<b>405</b>	<b>489</b>	<b>447</b>	<b>-44</b>	<b>491</b>
Gefinancierd via afschrijvingen	-133				
<b>Investeringsdeel subsidie BOV</b>	<b>272</b>				
Af te dragen BTW (ontvangen van lenM)		283			
Af te dragen BTW (ontvangen van derden)		9			
Terug te vorderen BTW (betaald aan leveranciers e.d.)		-261			
<b>Af te dragen BTW (saldo)</b>		<b>31</b>			
<b>Totaal subsidie BOV + rente</b>	<b>1.089</b>	<b>1.372</b>	<b>1.281</b>	<b>-44</b>	<b>1.325</b>

# Bijlage 5 Beheerplan Keyrail 2014

## Inleiding

Dit Beheerplan is ingebracht door de directie van Keyrail B.V. waarbij Keyrail verantwoordelijk is voor de exploitatie van de Betuweroute. Deze exploitatie, specifiek gericht op goederenvervoer leidt, binnen het kader van de geldende wet- en regelgeving en de Beheerconcessie hoofdspoorweginfrastructuur, tot afspraken met vervoerders die passen bij de specifieke goederenprocessen. Maatwerk, flexibiliteit en betrouwbaarheid zijn de sleutelwoorden van onze dienstverlening.

De exploitatie van de Betuweroute door Keyrail omvat onder meer 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 beheerconcessie van ProRail. Ten aanzien van de samenwerking met ProRail Verkeersleiding zijn specifieke afspraken gemaakt. Het Beheerplan van Keyrail wordt om die reden gepresenteerd als separaat hoofdstuk in het Beheerplan van ProRail.

Keyrail gaat in de periode na 2014 haar rol en positie uitbouwen tot dé ketenregisseur voor railgoederenvervoer in en door Nederland. Definitieve besluitvorming hierover moet nog plaatsvinden maar het is zeker dat deze transformatie druk zal geven op de bestaande organisatie. Samen met de aandeelhouders zal hiertoe een gericht plan worden opgesteld.

### *Business doelstellingen Keyrail vormen kader voor Beheerplan 2014*

De business doelstellingen van Keyrail vormen het vertrekpunt voor het opstellen van het Beheerplan 2014. Dit betekent concreet dat de activiteiten in het Beheerplan herleidbaar moeten zijn naar de belangrijkste business- en beleidsdoelstellingen:

- 1 Optimale benutting van capaciteit Betuweroute;
- 2 Dé partner of choice;
- 3 Cost-efficient.

De drie bovengenoemde business doelstellingen zijn vertaald naar concrete resultaten. Hieronder volgt een beknopte beschrijving van deze resultaten.

- 1 **Optimale benutting:** Het leveren van doorgaande paden voor vervoerders, verladers en operators met het Europese achterland. De focus ligt hierbij op het genereren van volume. Hiervoor is een volumestrategie ontwikkeld. De kern van deze strategie bestaat uit (1) het realiseren van autonome groei van vervoer per spoor en (2) het verschuiven van vervoer per weg naar spoor (*modal shift*).
- 2 **Dé partner of choice:** Het optimaal inrichten van railprocessen die een bijdrage leveren aan het non-stop railvervoer tegen een concurrerend tarief. De focus ligt hierbij op het efficiënter organiseren van het railproces vanuit het perspectief van klanten met als doel om de integrale kwaliteit te verhogen en de overall kosten binnen de railketen te verlagen. De kern van deze strategie bestaat uit drie pijlers: (1) het opzetten en ontwikkelen van ketenregie op de corridor, (2) het adviseren en aanbieden van logistieke proposities en oplossingen en (3) het promoten van de railsector (*imago*).
- 3 **Cost-efficient:** Het kostenefficiënt opereren. De focus ligt hierbij op het beheersen van kosten ("lean & mean").

## Prestaties Keyrail

### 1. Inleiding

Keyrail heeft goed gekeken naar de ontwikkelingen voor de komende jaren. De trends die spelen en de ontwikkelingen die op ons afkomen vergen een intensivering van onze aanpak. Er ontstaan tegenstrijdige bewegingen: groei als gevolg van de modal shift aanpak en de start van de eerste containerterminals op Maasvlakte 2 aan de ene kant, capaciteitsbeperkingen als gevolg van grote werkzaamheden binnen of aangrenzend aan de Betuweroute en bestaande beperkingen aan de andere kant. Met name de bouw van het 3e Spoor zal in de komende jaren forse impact hebben op de beschikbaarheid van de Betuweroute. In 2013 is een start gemaakt met het opzetten van een programmatische aanpak samen met het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, Havenbedrijf Rotterdam, Havenbedrijf Amsterdam en ProRail. De omvang van dit programma omvat niet alleen de logistieke oplossingen gericht op gebruik van alternatieve routes. Het gaat ook over innovatie en gerichte actie op alle relevante voorwaarden. De infrastructuur zal op orde moeten zijn, zowel op de Havenspoorlijn en het A15 Tracé, als op de omleidingsroutes. De bedrijven die onderhoud verzorgen zullen als partners mee moeten denken en innoveren om meer capaciteit en flexibiliteit te creëren voor het vervoer

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 2014 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;
- het streven naar maximale veiligheid;
- het voorkomen dan wel oplossen van compliance issues.

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 en op tijd hun bestemming bereiken.

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"> <li>– Helder proces voor capaciteitsverdeling en responstijden</li> <li>– Afspraken over wijzigen en annuleren</li> </ul>
Levering treinpad	Trein vertrekt conform planning	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Helder proces voor vertrek</li> <li>– Actieve sturing op gedisciplineerd vertrekproces; inclusief consequenties bij non-performance</li> <li>– Beïnvloeden tijdig op orde hebben van randvoorwaarden in laad- en losprocessen</li> </ul>
Halen aansluiting	Trein haalt conform planning aansluiting	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Actieve sturing op halen aansluiting; inclusief consequenties bij non-performance</li> </ul>

### Tarieven en consultatie

In de afgelopen zes jaren zijn de tarieven gemiddeld met meer dan 15% per jaar verhoogd. De gemiddelde opbrengst per treinkilometer op de Betuweroute bedroeg in 2013 ca. € 2,75<sup>7</sup>. De tarieven voor 2014 zijn nog niet overeengekomen met de railgoederenvervoerders. Traditioneel gebeurt dit pas in de laatste twee maanden van het jaar. Door de stijgingen van de afgelopen jaren, ligt het niveau van de gebruiksvergoeding inmiddels op hetzelfde niveau als in de ons omringende landen en is met name vergelijkbaar met de tarieven in Duitsland. Om de concurrentiekracht van het spoor niet verder onder druk te zetten is onze inzet om de basistarieven in 2014 overall niet verder te laten stijgen. Uiteraard zullen op onderdelen andere accenten worden gelegd.

Onderstaand wordt een overzicht gegeven van de ontwikkeling van de tarieven in de periode 2008-2013.

### 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

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.

<sup>7</sup> Dit geldt voor goederentreinen, gebaseerd op de periode januari – augustus 2013. De opbrengst per treinkilometer ligt hoger dan het tarief per treinkilometer omdat ook het ordemoment van invloed is op het bedrag dat een vervoerder uiteindelijk betaalt.



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%	n.v.t.	
Dagplan - VL Fase 4 uur	X *110%		X *52,5%
VL Fase 4 - 1 uur	X *125%	X *100%	
VL Fase < 1 uur	n.v.t.		

### 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 spoorwegnet.

Voor 2013 golden de volgende prestatieregelingen, gericht op:

- het naleven van de overeengekomen responstijd op aanvragen;
- het terugdringen van het aantal wijzigingen van ingelegde treinpaden;
- een meer gedisciplineerd vertrekproces;
- het vaker halen van de aansluiting (punctualiteit);
- 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.

NB: De toegangsovereenkomst 2014 is nog niet overeengekomen, zodat nog niet vaststaat of de prestatieregelingen allemaal in dezelfde vorm terug zullen komen in 2014.

### 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.

## Speerpunten 2014

### Volume groei

De spoormarkt is de afgelopen jaren sterk in beweging geweest, waarbij het aantal toegelaten spoorvervoerders sterk is toegenomen. De groei van het aantal toetreders is echter niet gelijk opgegaan met de groei van het volume. In een dergelijke situatie ontstaat een heftige onderlinge concurrentie gecombineerd met de reeds bestaande concurrentie met wegvervoer en binnenvaart. Deze concurrentie uit zich in een neerwaartse druk op de tarieven, een dalend effect in de rendementen. Binnen de concurrentiestrijd wordt meer gejaagd op bestaande ladingpakketten dan om nieuwe ladingpakketten.

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 wordt dus een proactieve opstelling van Keyrail gevraagd. Onze activiteiten in het kader van business development moeten primair bijdragen aan volume groei. Om hier gericht invulling aan te geven hebben wij in 2012 een plan opgezet dat nu in uitvoering is. Onze aanpak kent 5 pijlers. De invulling en uitvoering gebeurt in samenwerking met de Havenbedrijven van Rotterdam en Amsterdam.

- 1 **Meer uit bestaande markt halen.** De nadruk ligt hier op de bestaande grote eindklanten van het spoor binnen de marktsegmenten kolen en agribulk en de potentiële markt groente en fruit (project Coolport). De inspanningen leiden hier tot een groei van ten minste 7% in 2014 ten opzichte van 2013. Binnen het groente en fruitsegment wordt tenminste 1 nieuwe klant voor het spoor geworven, hetgeen blijkt uit een concrete transportaanvraag of intentieverklaring.
- 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 worden bedrijven bezocht. Bij deze activiteit gaat het dus om koude acquisitie van bedrijven die een modal shift willen 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 (K+N, DHL etc.) die de regie voeren over deze stromen. Hier wordt contact mee gezocht om na te gaan of ombuiging over Rotterdam mogelijk is.

- 4 **Benaderen rederijen.** Rederijen vormen een belangrijke doelgroep als het gaat om een volumestrategie, zeker als het gaat om carrier haulage. In overleg met HbR 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. In feite voortgaan op succes van Greenrail en toepassen op segmenten als groente en fruit, groupage lading, standaard trailers.

NB: In alle gevallen handelt Keyrail in de 'precompetitieve' fase. Het uitbrengen van offertes en concrete aanbiedingen voor transporten behoort niet tot de scope van Keyrail.

### **Procesoptimalisatie en Ketenregie**

Het (internationale) railgoederenvervoer verloopt via verschillende schakels. Het gezamenlijk doel is de goederen veilig, efficiënt en betrouwbaar naar de bestemming te transporteren. Dit vraagt om een integrale planning en afstemming met opeenvolgende partners in de logistieke keten. De ketenpartners hebben als focus de naadloze aansluiting van het vervoersproces: van begin tot eind en voor alle treinen. Keyrail werkt daarbij klant- en marktgericht. Om de markt zo goed mogelijk te bedienen, maakt Keyrail heldere afspraken over de planning en uitvoering van het transport over het spoor. Alle ketenpartners anticiperen op afwijkingen en Keyrail coördineert de optimalisering van de integrale planning. Door regelmatig de prestaties en de ketenafspraken te evalueren met de ketenpartners, verbeteren we continu de prestaties van het spoorproduct. Waar nodig worden structurele verbeterpunten gezamenlijk gerealiseerd.

De ingebruikname van de Tweede Maasvlakte leidt in de komende jaren tot een grote groei van het spoorgoederenvervoer. Omdat de capaciteit van de railinfrastructuur beperkt is, kunnen we die groei alleen faciliteren door een strakke regie te voeren op de beschikbare capaciteit van het spoor en het spoorvervoer. Veiligheid, efficiëntie en betrouwbaarheid staan hierbij centraal.

### **Organisatie en bedrijfsvoering**

In de afgelopen jaren hebben wij veel effort gestoken in het bewerkstelligen van een maximale effectiviteit van de geplande en ongeplande onbeschikbaarheid van de railinfrastructuur. Deze onbeschikbaarheid kan het gevolg zijn van projecten, gepland en ongepland onderhoud. KeyRail gaat deze meer voorspelbaar maken door planningen eerder te kennen en hierop in te spelen. De sturing op deze processen was in het verleden voor een belangrijk deel gecontracteerd bij derden. Vanwege het toenemende belang hebben wij er echter voor gekozen om een groot deel van deze taken binnen onze eigen organisatie onder te brengen. Wij sturen op de maximale beschikbaarheid van de infrastructuur door een gestructureerde intake en totale begeleiding van, en bewaking op, projectwerkzaamheden en efficiënte coördinatie van trein-vrije perioden. Met het eigendomsbeheer bewaken wij de afspraken met de gebruikers en gasten binnen ons exploitatiegebied met als doel om de exploitatie door gebruikers minimaal te verstoren en ervoor te zorgen dat de huisregels worden nageleefd. In 2014 zetten wij deze koers voort.

### **Europese samenwerking**

De capaciteit van het baanvak Emmerich – Oberhausen is voor Keyrail van cruciaal belang. Keyrail is dan ook een actieve partner bij de afstemming met DB Netze, ProRail en de havens van Rotterdam en Amsterdam. De bouw van het '3e spoor' tussen Emmerich en Oberhausen zal in de komende jaren een zeer fors effect gaan hebben op de capaciteit van de Betuwe-route. In 2013 is de besluitvorming in Duitsland over de financiering van het 3e Spoor gelukkig afgerond en kan worden gestart met de voorbereiding op de bouw (2015-2022).

De wijze waarop de aanleg van het 3e spoor in Duitsland uitgevoerd gaat worden heeft een grote impact op de bedrijfsvoering van Keyrail. Niet alleen op de (middel)lange termijn (groei capaciteit) maar ook op de kortere termijn. Iedere buitendienststelling in Duitsland – net over de grens bij Zevenaar – heeft direct effect op het aantal treinen dat op het A15 tracé kan rijden. Samen met de partners wordt een logistiek besturingsmodel ontwikkeld waarin Keyrail actief participeert om daarmee de risico's zoveel als mogelijk te mitigeren.

#### *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. De KPI's zijn vooralsnog niet gewijzigd ten opzichte van eerdere beheerplannen omdat Keyrail de afspraken met de spoorwegondernemingen nog niet heeft afgerond. Met name de KPI's genoemd in paragrafen 2.5.1. tot en met 2.5.3 worden samen met de spoorgoederenvervoerders geanalyseerd en geëvalueerd, hetgeen tot wijzigingen van de zowel de definities als de streefwaarden kan leiden.

#### **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".

---

<b>KPI: Leveren treinpad</b>	<b>2014</b>
Grenswaarde	85%

Definitie: percentage vrijgegeven rijwegen binnen het afgesproken tijdvenster (15 min.)

---

#### **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).

---

<b>KPI: Halen van de aansluiting</b>	<b>2014</b>
Grenswaarde	85%

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.

---

### 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.

---

<b>KPI: gebruik toebedeelde capaciteit</b>	<b>2014</b>
Grenswaarde	70%

Definitie: Percentage werkelijk gereden treinen conform de laatst overeengekomen dienstregeling ten opzichte van alle oorspronkelijk geplande en overeengekomen treinpaden.

---

### 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".

---

<b>KPI: responstijd aanvragen binnen norm</b>	<b>2014</b>
Grenswaarde	95%

Definitie: percentage responstijden binnen de met vervoerders overeengekomen normen.

---

### *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 streeft Keyrail er naar 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.

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.

Het lerend vermogen (borgen van de demingcirkel) van Keyrail is daarbij een belangrijk aspect. Blijvend evalueren van de effectiviteit van het ons veiligheidsmanagementsysteem VMS en het verder ontwikkelen ervan staan daarbij centraal. Aspecten die daaraan bijdragen zijn:

- Planmatig uitvoeren van audits en inspecties vanuit het VMS als referentiekader is een vast onderdeel van de bedrijfsvoering.

- Leren van incidenten door incidenten te onderzoeken en trends te analyseren. De in 2013 geoperationaliseerde incidentendatabase van Keyrail stelt ons in staat diepergaande analyses (met name trendanalyse) uit te voeren om te komen tot gerichte actie. Op belangrijke speerpunten wordt gezamenlijk met ProRail en/of de branche actie genomen.
- Het systematisch bewaken van aanbevelingen die voortkomen uit audits, incidentenonderzoek en inspecties
- Evalueren van de effectiviteit van maatregelen en het actueel houden (minimaal jaarlijks) van de risico-inventarisatie voor de Keyrail bedrijfsvoering.

Andere onderwerpen die in 2014 aandachtspunten voor de bedrijfsvoering zijn op het gebied van veiligheid en milieu betreffen:

- 2014 zal in het teken staan van volledige implementatie van het systeem voor Informatie gevaarlijke stoffen (IGS) dat samen met ProRail en de goederenvervoerders in 2013 is ontwikkeld.
- Borgen compliance t.a.v. onze emplacementen. De oorspronkelijk in 2013 verwachte nieuwe omgevingsvergunningen voor de havenemplacementen worden naar alle waarschijnlijkheid begin 2014 van kracht. Hier op volgend zullen fysieke en proceswijzigingen moeten worden geïmplementeerd. Monitoring van Externe veiligheid is daarbinnen een prominent aspect met daaraan gekoppeld een passend capaciteitsverdeelproces.
- Ook moet bepaald worden in hoeverre nieuwe ontwikkelingen zoals het activiteitenbesluit voor emplacementen invloed hebben op dit traject.
- Verdere aandacht zal ook in 2014 uitgaan naar verbeterde beheersing van activiteiten 'buiten' op de infra door vervoerders en aannemers en daaraan gelieerde gebruikers. Het intensiveren en verder verbeteren van toezicht staat daarbij centraal.

Voor 2014 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) conform voorgaande jaren.

## Doelstellingen Veiligheid

De te bereiken resultaten in 2014 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 incidenten met ziekenhuisopname of verzuim langer dan 24 uur tot gevolg (contractors);
- c twee incidenten met behandeling bij EHBO, of verzuim van minder dan 24 uur 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 constatering 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 2014 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.

**Disclaimer**

De informatie in deze brochure is met uiterste zorg samengesteld. Toch kan het zijn dat sommige informatie niet meer actueel is, of op enige wijze niet correct is weergegeven. Wij sluiten dan ook elke aansprakelijkheid uit als gevolg van de eventueel onjuiste weergave van informatie.

**Uitgave**

ProRail  
Januari 2014  
[www.prorail.nl](http://www.prorail.nl)