

Betrouwbaar Beter

Verbeterprogramma NS en ProRail 2024-2025

ProRail



Inhoudsopgave

1 Aanleiding **03**

2 Oorzaken dalende punctualiteit in 2023 **04**
2.1 Tijdelijke snelheidsbeperkingen 05
2.2 Tekort aan beschikbaar treinmaterieel 05
2.3 Hinder tijdens werkzaamheden 06
2.4 Overige factoren 06

3 Ontwikkeling sinds februari 2024 **07**
3.1 Ontwikkeling prestaties Q1-Q2 2024 07
3.2 Eerste resultaten maatregelen afgelopen maanden 08
3.3 Vooruitblik 09

4 Doelstelling en scope **10**

5 Werkstromen verbeterprogramma **12**
5.1 Versnellen, verzachten en voorkomen tijdelijke snelheidsbeperkingen 12
5.2 Beschikbaarheid treinmaterieel 17
5.3 Betrouwbare dienstregeling en informatievoorziening tijdens werkzaamheden 20

6 Governance & rapportage **25**
6.1 Governance 25
6.2 Rapportage 27

7 Risicobeheersing **28**

1 Aanleiding

Treinreizigers zijn in 2023 geconfronteerd met veel hinder, zoals vertragingen, verstoringen en drukke treinen. De reizigerspunctualiteit op het hoofdrailnet (HRN) was met name in het najaar niet goed en de punctualiteit op de hogesnelheidslijn (HSL-Zuid) eindigde onder de bodemwaarde. Op 29 februari hebben NS en ProRail in een brief aan de staatssecretaris van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) de hoofdoorzaken van de mindere prestaties toegelicht.

We kunnen in 2023 drie hoofdoorzaken aanwijzen, namelijk; Tijdelijke snelheidsbeperkingen (TSB's), een tekort aan beschikbaar treinmaterieel én hinder tijdens werkzaamheden. Deze maken dat de nauwgezette balans binnen de spoorketen, die nodig is om op het druk bereden Nederlandse spoor een topprestatie neer te zetten, verstoord raakte.

ProRail en NS zijn hierna direct gestart met het identificeren en implementeren van verbetermaatregelen. De prestaties hebben in de eerste vier maanden van 2024 een stijgende lijn laten zien, maar zijn nog niet op het niveau dat de reiziger van ons mag verwachten. We spannen ons maximaal in om in de tweede helft van dit jaar beter te presteren ten opzichte van de tweede helft van 2023. Ondanks deze inspanningen, zal het uitdagend worden om eind 2024 de bodemwaarden te halen. Het structureel keren van de trend in de prestaties vraagt meer tijd. Voor de komende jaren zien we dat het spoor, net als andere sectoren, met complexe uitdagingen en schaarstes kampt zoals arbeidsmarktspanning voor technisch personeel en grote vernieuwingsopgaven op het spoor die bovendien samenhangen en elkaar versterken. Voor deze uitdagingen geldt dat het tijd kost voordat deze volledig beheerst zullen zijn. Dit betekent dat de komende jaren uitdagend blijven, en dit vraagt van ons dat we alles uit de kast halen. ProRail en NS blijven iedere dag, op alle niveaus, samenwerken aan verbetering van de prestaties.



De Tweede Kamer heeft op 2 april 2024 een motie aangenomen die de Staatssecretaris van IenW verzoekt een verbeterprogramma onder concessiesturing te starten. Vanuit de door het ministerie van IenW vastgestelde doelstelling, is er gewerkt aan het vormgeven van het programma en een plan van aanpak. Dit betreft een nieuw verbeterprogramma onder de concessiesturing. Dit programma bestaat naast het al bestaande Verbeterprogramma HSL-Zuid. NS en ProRail geven met dit plan van aanpak invulling aan deze opdracht. Het doel is betrouwbaarheid en de voorspelbaarheid naast de prestaties van het spoor en de treinen te verbeteren.

Daarnaast gaan we binnen onze eigen verantwoordelijkheid onverminderd door met verbeteringen buiten de scope van dit verbeterprogramma, zoals het verminderen van impactvolle infrastoringen, het vergroten van de betrouwbaarheid van werkzaamheden en de scherpte in de dagelijkse operatie.

Dit plan van aanpak begint met een toelichting op de hoofdoorzaken van de dalende prestaties in 2023, gevolgd door de ontwikkeling van de prestaties in 2024, de scope van de aanpak en een uitwerking van de hoofdoorzaken in drie werkstromen. Er wordt geëindigd met een toelichting van de governance, rapportageregime en de risicobeheersing van het programma.



2 Oorzaken dalende punctualiteit in 2023

Het Nederlandse spoor wordt zeer intensief gebruikt. ProRail en NS werken elke dag hard om duizenden treinen in goede banen te leiden en een topprestatie te leveren. Die prestatie realiseren we alleen wanneer alles perfect op elkaar is afgestemd: de dienstregeling, de infrastructuur, de treinen en het personeel. Deze afstemming luistert nauw en vraagt continu werken aan het juiste evenwicht. Zo moeten de rijtijden, halteertijden en opvolgtijden die gebruikt worden bij het ontwerp van de dienstregeling voldoende aansluiten bij de prestaties van de infrastructuur, het treinmaterieel en het personeel. Omgevingsfactoren kunnen daarnaast een grote invloed hebben op dit evenwicht.

Uit een diepgaande oorzaak-analyse van ProRail en NS blijkt dat er, naast de “normale” oorzaken van dispunctualiteit, drie hoofdoorzaken zijn voor de verslechterde prestaties in de tweede helft van 2023:

1. Tijdelijke snelheidsbeperkingen (TSB’s);
2. Tekort aan beschikbaar treinmaterieel;
3. Hinder tijdens werkzaamheden.

Door de samenloop van deze hoofdoorzaken was de reizigerspunctualiteit in 2023 ongeveer drie procentpunt lager dan in 2019 en ervaarden veel reizigers een minder betrouwbaar en voorspelbaar treinproduct.

In het eerste halfjaar van 2023 waren de reizigerspunctualiteitscijfers op het hoofdrailnet nog op niveau. Wel was er het hele jaar op de HSL een TSB bij Rijpwetering. Ook op andere delen van het netwerk waren er impactvolle TSB’s, bijvoorbeeld vanwege verzakkingen of dassen die onder het spoor groeven. Andere impactvolle incidenten waren de verstoringen als gevolg van de tijdelijke uitval van de verkeersleidingspost in Amsterdam, het tragische treinongeval bij Voorschoten en enkele stormachtige dagen. In het tweede half jaar daalde de reizigerspunctualiteit, onder meer door de toename van het aantal TSB’s en tekorten aan treinmaterieel. Ook speelden de impactvolle werkzaamheden bij Rotterdam en Schiphol een grote rol. Hierdoor verdween de bufferruimte in de dienstregeling die nodig is om incidenten en afwijkingen op te vangen en daarmee vertragingen te voorkomen. Dit in combinatie met de jaarlijkse invloed van herfstweer op de beschikbaarheid van het treinmaterieel en punctualiteit, resulteerde in meer impact op de prestaties dan gebruikelijk. Als gevolg van de aanwezigheid van meerdere oorzaken en de onderlinge relaties, is het onvoldoende mogelijk om kwantitatief de impact te bepalen van deze individuele oorzaken. De inschatting is dat deze drie hoofdoorzaken ongeveer evenveel invloed hebben, en elk voor ongeveer een kwart verantwoordelijk zijn voor de daling in punctualiteit. Het resterende kwart bestaat uit een verzameling van een groot aantal kleinere oorzaken, bijvoorbeeld treinmaterieelstoringen, infrastoringen, derden storingen (aanrijdingen met een persoon of dier) of derden oorzaken zoals weersinvloeden (extreme neerslag, hitte of storm).

ProRail en NS lichten hierna de drie hoofdoorzaken en belangrijkste overige factoren toe.

2.1 Tijdelijke snelheidsbeperkingen

Tijdelijke snelheidsbeperkingen (TSB's) zijn veiligheidsmaatregelen om te zorgen dat treinverkeer kan blijven rijden met een tijdelijk lagere snelheid. Indien de veiligheid het toelaat, rijden vervoerders bij defecten aan het spoor zoveel mogelijk door om de hinder voor reizigers te beperken. Door een TSB in te stellen borgen we die veiligheid. Machinisten rijden dan op een gedeelte van een traject met een lagere snelheid. Omdat de dienstregeling beperkte bufferruimte heeft om kleine afwijkingen of incidenten op te vangen, kan een TSB leiden tot vertraging en een daling in de punctualiteit.

Op de HSL-Zuid zijn er sinds 2020 meerdere TSB's van kracht tussen de Tunnel Groene Hart en Hoofddorp. Constructiefouten in tien viaducten zijn de oorzaak van deze TSB's. Op viaduct Zuidweg is sinds het najaar van 2022 een snelheidsbeperking van 80 km/u van kracht. Door de geconstateerde constructiefouten in de negen overige viaducten geldt sinds januari 2024 een TSB van 120 km/u. De impact van de TSB's op de HSL werkt door in de reizigerspunctualiteit van het hoofdrailnet (HRN).

Andere impactvolle TSB's zijn die bij Rotterdam Stadion en Culemborg. Bij Rotterdam Stadion is een TSB ingesteld vanwege een vast wisselkruis in het spoor in combinatie met een instabiele ondergrond. De TSB bij Culemborg is ingesteld omdat het spoor is verzwakt. Beide hebben momenteel nog veel invloed op de prestaties.

2.2 Tekort aan beschikbaar treinmaterieel

Met name in het tweede deel van 2023 ontstonden in sommige weken tekorten aan beschikbaar treinmaterieel. Dit ontstond door een hoger aantal defecte treinen (dan voorzien) als gevolg van hitte en de herfstpiek in combinatie met krapte bij onderhoudspersoneel.

Oorzaken hiervoor waren zeer warme dagen in juni en augustus, waardoor veel airco's storingen gaven. Ook door het herfstweer in november hadden meer treinen dan gebruikelijk onderhoud nodig vanwege vlakke plaatsen op wielen. Vlakke plaatsen kunnen ontstaan tijdens de remming op gladde sporen. Sensoren in het spoor meten de "rondheid" van de wielen, bij een te grote afwijking moet de trein uit de dienstregeling genomen worden om hersteld te worden.

Naast krapte bij onderhoudspersoneel was er ook een krappe bezetting voor andere functionarissen die nodig zijn voor een goede afhandeling van defecte treinen. Deze combinatie zorgde voor een lagere snelheid van het herstel van defect treinmaterieel. Wanneer er in de uitvoering minder treinmaterieel beschikbaar is dan nodig voor de dienstregeling, kiest NS ervoor om, in plaats van treinen te laten uitvallen, kortere treinen te rijden. Dit leidde ertoe dat het met name in de spits drukker was in de treinen, waardoor de zitplaatskans in die treinen verslechterde. Doordat bij drukke treinen het in- en uitstapproces langer duurt



(zelfde aantal reizigers, minder deuren) kan dit zorgen voor vertraging en dus ook een lagere reizigerspunctualiteit.

De HSL kende daarnaast nog haar eigen problematiek door de vertraagde instroom van nieuwe intercity nieuwe generatie (ICNG)-treinen, uitfasering van het huidige TRAXX-materieel en de kinderziektes bij de ingestroomde ICNG-treinen. Hierdoor vielen op de HSL, met name in de tweede helft van 2023, meer treinen uit. Reizigers kregen te maken met vertraging en drukke treinen.

2.3 Hinder tijdens werkzaamheden

Werkzaamheden aan het spoor zijn essentieel om de veiligheid en beschikbaarheid van het spoor te waarborgen, zowel nu als in de toekomst. De werkzaamheden zijn in aantal toegenomen en vinden ook vaker overdag plaats in plaats van alleen tijdens de nacht, weekenden en schoolvakanties. Door deze werkzaamheden is er tijdelijk minder infrastructuur beschikbaar voor vervoerders. Dit creëert een dilemma tussen vervoerscapaciteit en stiptheid. Hoewel we graag zoveel mogelijk reizigers met de trein willen blijven vervoeren tijdens de werkzaamheden, leidt dit tot spanning op het gebied van betrouwbaarheid en punctualiteit. Als er veel treinen blijven rijden op de beperkte infrastructuur, worden de opvolgtijden tussen treinen korter en kunnen dienstregelingen minder goed worden uitgevoerd, wat resulteert in meer vertragingen. Het aantal treinen moet dus in verhouding staan tot de verminderde beschikbaarheid van de infrastructuur.

Een voorbeeld waar deze balans ontbrak was de dienstregeling rond de geplande werkzaamheden bij Schiphol en Rotterdam in het najaar van 2023. Om de vervoerscapaciteit door de werkzaamheden niet in te perken is ervoor gekozen de treindienst op de HSL niet af te



schalen. Op die manier konden zo veel mogelijk reizigers van de trein gebruik blijven maken. Met de grote reizigersstromen rondom Schiphol en Rotterdam kan een te kleine vervoerscapaciteit namelijk leiden tot risico's voor de (transfer-)veiligheid bij te drukke perrons. In combinatie met de al bestaande problemen door de snelheidsbeperkingen op de HSL en de beschikbaarheid van treinmaterieel veroorzaakte dit grote vertragingen en drukke treinen.

Verder waren er in 2023 werkzaamheden op het aansluitende Duitse gedeelte van de Betuweroute (Emmerich-Oberhausen) die regelmatig leidden tot omleidingen van goederentreinen, voornamelijk via de Brabantroute. Door de toename van het aantal goederentreinen op de Brabantroute (i.p.v. Venlo-Eindhoven-Tilburg-Dordrecht), neemt de beschikbare bufferruimte in de dienstregeling af. Bij onderlinge treinhinder (als gevolg van drukte op het spoor) ontstaan snel grote vertragingen. Dit had in 2023 impact op het reizigersvervoer op deze corridors.

2.4 Overige factoren

Door de samenloop van de hierboven genoemde hoofdoorzaken was de bufferruimte in de dienstregeling onvoldoende om een betrouwbare dienstverlening te realiseren. Daardoor zagen we dat in 2023 reguliere factoren, zoals de maanden met veel reizigers in september/oktober en gladde sporen door herfstweer, een grotere impact hadden dan in andere jaren. Ook de aanwezigheid van storingen aan de infrastructuur en storingen als gevolg van derden zoals aanrijdingen, hadden hun impact op de prestaties. Deze factoren zullen in de toekomst ook nog voorkomen. ProRail en NS nemen binnen hun eigen verantwoordelijkheid maatregelen om deze reguliere oorzaken aan te pakken. Dit valt buiten de scope van dit verbeterprogramma en is onderdeel van de reguliere bedrijfsvoering van NS en ProRail.

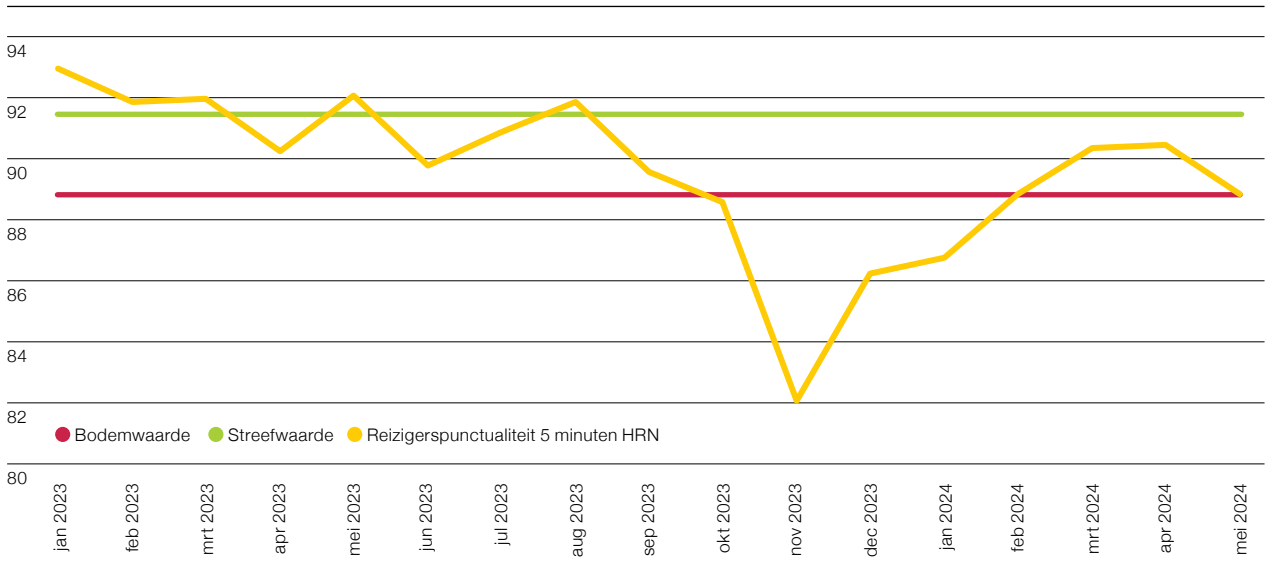
3 Ontwikkeling sinds februari 2024

3.1 Ontwikkeling prestaties Q1-Q2 2024

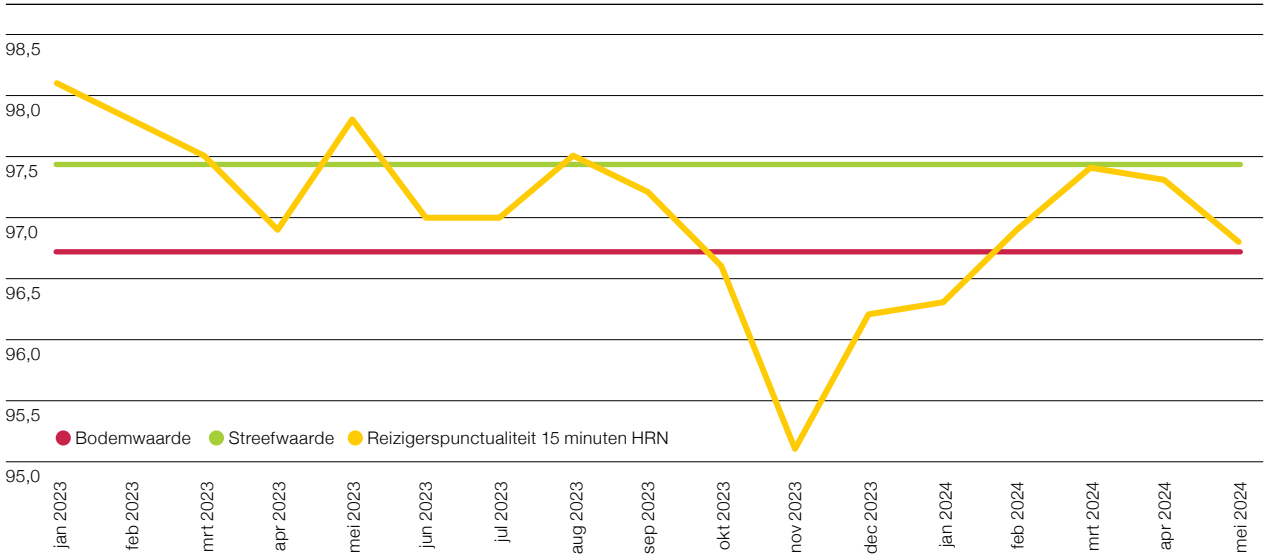
In de eerste vier maanden van 2024 hebben we, mede als gevolg van de al genomen maatregelen, de prestaties op de KPI's Reizigerspunctualiteit 5 en 15 minuten en Zitplaatskans zien verbeteren. In deze periode lukte het ons om een steeds beter product te bieden aan de reiziger met weken die weer scoren op of boven de bodemwaarde en in sommige weken zelfs de streefwaarde. De komende maanden willen we de prestaties stapsgewijs verbeteren ten opzichte van de tweede helft van 2023, met de maatregelen die we in dit plan van aanpak nemen.

We zien echter dat in de maand mei een bovengemiddeld aantal grote verstoringen impact heeft gehad op de prestaties, waardoor deze weer wat verslechterd zijn. In de maand mei zien we dat de overige storingen, zoals in de infrastructuur, derden storingen, uitval van treinen of wijzigingen in de geplande buitendienststellingen nog te vaak leiden tot wisselende prestaties op verschillende dagen. Ook zien we dat de omleidingen van goederentreinen over de Brabantroute als gevolg van werkzaamheden aan de aansluiting op het Duitse gedeelte van de Betuweroute invloed hebben op de punctualiteit, zeker in combinatie met storingen op dit traject. Hiervoor nemen ProRail en NS aanvullende maatregelen binnen hun eigen verantwoordelijkheid. De reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN was in de maand mei 1,6% punt lager dan in de maand april en scoorde op de bodemwaarde (88,9%). Grote verstoorders waren bijvoorbeeld meerdere langdurige wisselstoringen bij Schiphol en een vermoedelijk lekkende ketelwagen van een goederentrein nabij Utrecht Centraal op donderdag 30 mei.

Grafiek 1.1: Reizigerspunctualiteit 5 min HRN

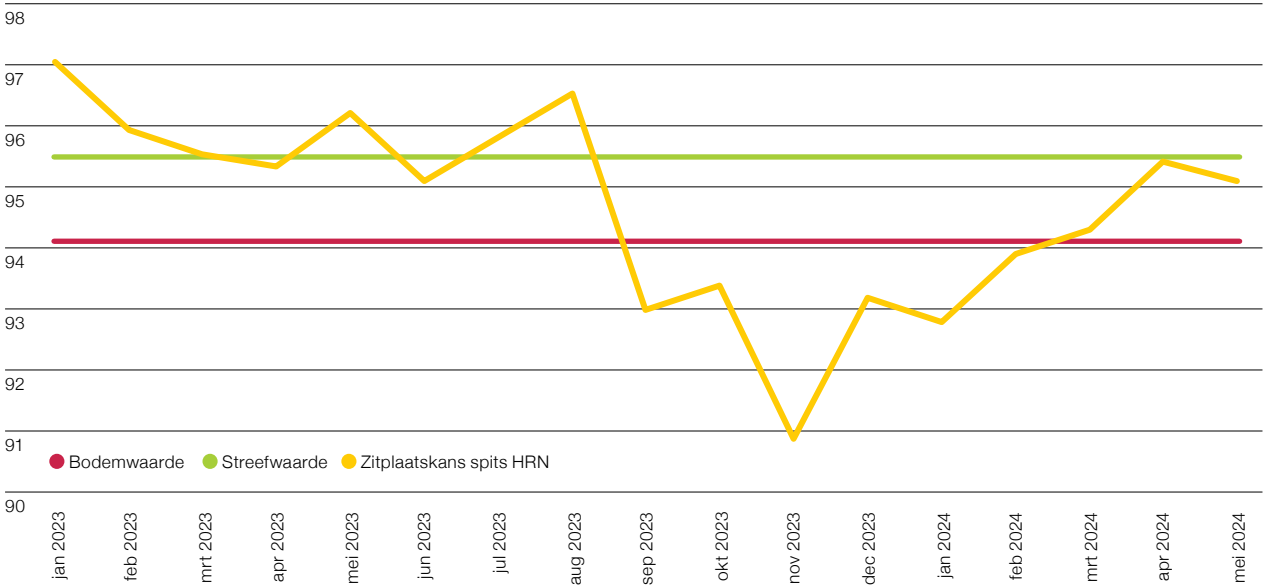


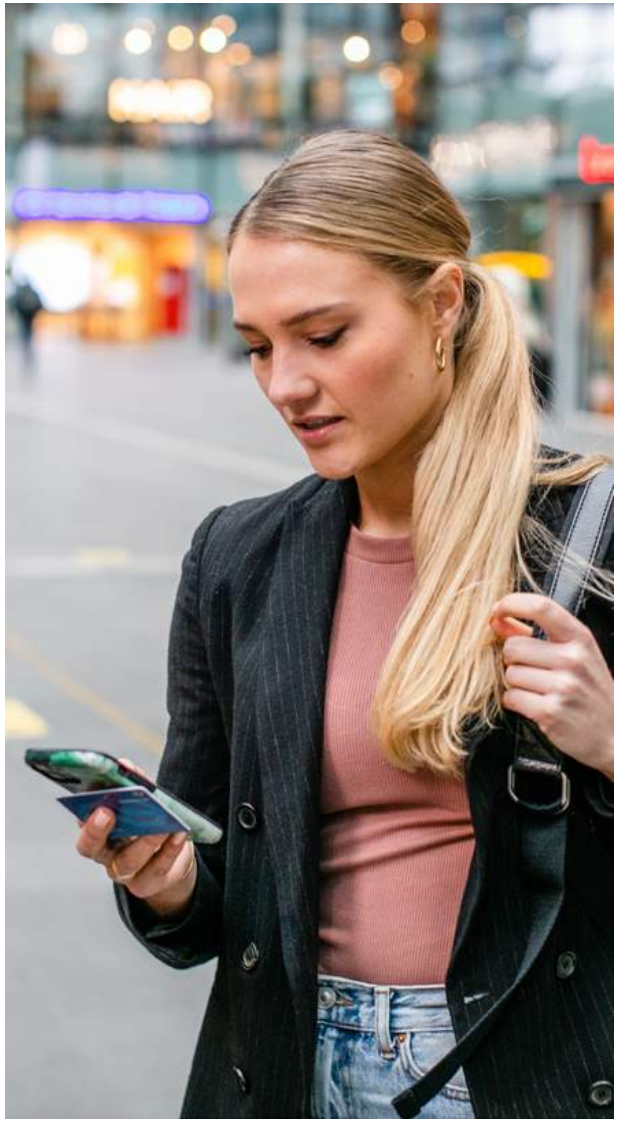
Grafiek 1.2: Reizigerspunctualiteit 15 min HRN



Grafiek 1.3: Zitplaatskans spits HRN

Maandcijfers 2024 zijn voorlopig. Toelichting: door een ontbrekende databron ontbreekt circa 1% van de reizigersritten. Bij de halfjaarverantwoording zal dit met terugwerkende kracht gecorrigeerd worden.





3.2 Eerste resultaten maatregelen afgelopen maanden

Minder tijdelijke snelheidsbeperkingen

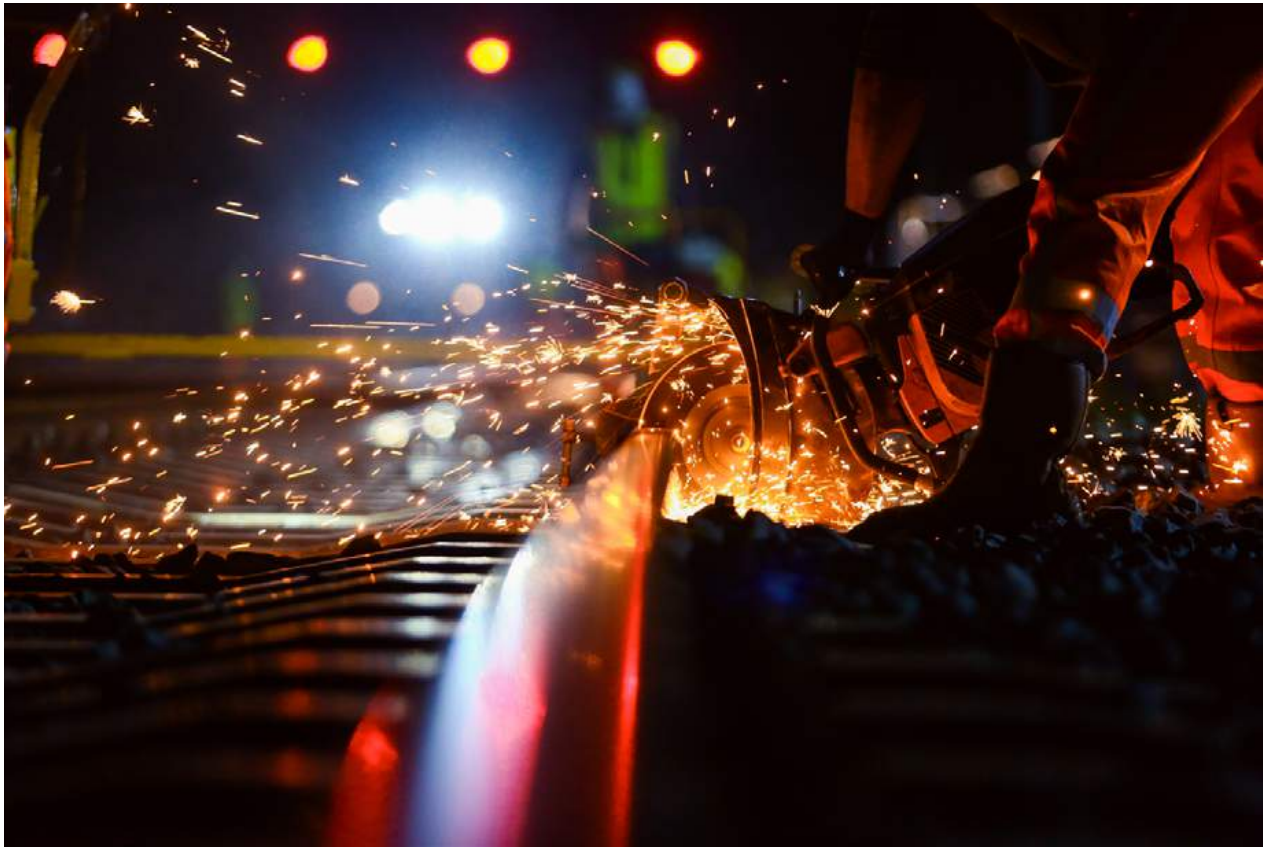
ProRail heeft de afgelopen periode samen met aannemers gewerkt aan het versneld oplossen van een groot aantal impactvolle tijdelijke snelheidsbeperkingen (TSB's). Sinds begin dit jaar zijn circa 9 TSB's opgelost (Lekdijk, Dordrecht Brug, Kapelle, Gorinchem, Apeldoorn, Oisterwijk, Arnhem Zuid, Olst en Velp). Daarnaast is een impactvolle TIB (tijdelijke infrabeperking) bij Amersfoort opgelost. Bovendien hebben ProRail en NS geanalyseerd welke TSB's tijdelijk opgenomen kunnen worden in de dienstregeling zonder dat dit nadelig is voor de reiziger. Deze analyse resulteerde in het tijdelijk opnemen van de TSB's bij Zevenbergen en op de HSL in de dienstregeling.

Meer beschikbaarheid treinmaterieel
De afgelopen periode heeft NS een aantal belangrijke stappen gezet in het vergroten van de treinmaterieelbeschikbaarheid. Hierdoor is de treinmaterieelbeschikbaarheid sinds februari weer op orde. Naast de maatregelen is de treinmaterieelbeschikbaarheid ook door de periode van het jaar op het juiste niveau: in het voorjaar zijn er minder defecten dan in het najaar. Dit komt voornamelijk door de weersomstandigheden die doorgaans in het voorjaar beter zijn dan in het najaar.

Minder hinder tijdens tijdens werkzaamheden
Ook bij impactvolle werkzaamheden en buitendienststellingen plannen we de alternatieve dienstregeling met een geoptimaliseerde balans tussen vervoerscapaciteit en punctualiteit. Waarbij de focus ligt op het voorkomen van grote punctualiteitsdips waardoor veel reizigers (ernstig) geraakt worden. Vanwege de doorlooptijd van het ontwerpen en plannen van deze dienstregelingen zullen de effecten hiervan vanaf september zichtbaar worden.

3.3 Vooruitblik

Hoewel ProRail en NS zich maximaal inspannen om de prestaties op het spoor te verbeteren, zal de tweede helft van 2024 spannend worden. De verwachting is dat de streefwaarden voor de afgesproken prestatie-indicatoren (Reizigerspunctualiteit HRN 5/15 min en Zitplaatskans) niet worden gehaald. Het halen van de bodemwaarden is een grote uitdaging. Met name in het najaar zien we uitdagingen op ons afkomen. Uit ervaring weten we dat de prestaties op het spoor in deze maanden lager zijn. Dit als gevolg van de toename in reizigersaantallen en meer extreem weer (neerslag, herfststorm, bladval), waardoor de kans op vertraging groter wordt. Daarnaast zien we in deze periode een aantal impactvolle buitendienststellingen voor geplande werkzaamheden (Utrecht Centraal, Schiphol Airport, Amersfoort Centraal en Rotterdam Centraal) die leiden tot beperkingen in de infrastructuur en hinder voor de reiziger. We focussen ons hierbij op de optimale balans tussen betrouwbaarheid en punctualiteit. Daarbij zullen we specifieke aandacht hebben voor eerdere en betere informatievoorziening naar de reiziger. Tot slot start vanaf november de 80-weekse buitendienststelling op de aansluiting Betuweroute aan de Duitse grens bij Emmerich en zullen de goederentreinen omgeleid worden via de Brabant route. Dit zien wij als een belangrijk exogeen risico voor de prestaties eind 2024.



4 Doelstelling en scope

De doelstelling van het verbeterprogramma is het verbeteren van de prestaties op het hoofdrailnet, met oog voor reiscomfort, voorspelbaarheid en informatievoorziening richting reizigers. De scope waarbinnen dit wordt gedaan betreft de hoofdoorzaken van de lagere prestaties in 2023. Samengevat is de doelstelling en de scope van dit programma als volgt:

Doelstelling en opdracht ministerie IenW verbeterprogramma
ProRail en NS verbeteren de prestaties op het hoofdrailnet met oog voor reiscomfort, voorspelbaarheid en goede informatievoorziening. Dit doen zij door maximaal in te zetten op:

- Versnellen, verzachten en voorkomen van tijdelijke snelheidsbeperkingen;
- Beschikbaarheid treinmaterieel;
- Betrouwbare dienstregeling en informatievoorziening tijdens werkzaamheden.

In 2023 hadden drie hoofdoorzaken een aanzienlijke negatieve invloed op de prestaties van het hoofdrailnet. Het is waarschijnlijk dat deze factoren zich, zonder maatregelen, in de toekomst opnieuw zullen voordoen. Zo zijn tijdelijke snelheidsbeperkingen noodzakelijk om de veiligheid te waarborgen, en kunnen er in bepaalde perioden van het jaar tijdelijke tekorten zijn in het beschikbare materieel. Ook zijn er voor de komende jaren veel werkzaamheden gepland om het spoor te onderhouden of te vernieuwen, wat hinder betekent voor de reiziger. Een betrouwbare dienstregeling rond deze werkzaamheden is bepalend voor de hinder die reizigers ervaren. Om de negatieve effecten van deze hoofdoorzaken te minimaliseren, verbeteren NS en ProRail de sturing hierop structureel in hun bedrijfsvoering.





Naast het verkleinen van de negatieve effecten van de drie hoofdoorzaken, zullen NS en ProRail zich ook op andere gebieden blijven inspannen om de prestaties op het spoor te verbeteren. Zo werken NS en ProRail blijvend aan het verminderen van het aantal storingen in de infrastructuur, materieel en de impact van derden (zoals storingen door aanrijdingen en weersinvloeden). Ook werken we samen aan een betrouwbare dienstregeling voor 2025. Tot slot zien we kansen in het verder verbeteren van samenwerking door de hele keten en in alle lagen van de organisaties: van ontwikkeling van de dienstregeling tot de uitvoering en bijsturing ervan.

Dit programma heeft geen specifieke doelstelling met betrekking tot de gezamenlijke prestatie-indicatoren op het gebied van reizigerspunctualiteit. Het ministerie van IenW stuurt op basis van deze indicatoren reeds via beide concessies. Bovendien heeft het spoor momenteel te maken met verschillende factoren en uitdagingen, met invloed op deze indicatoren, die buiten de invloedssfeer van ProRail en/of NS liggen.

Eind Q2 2025 zullen IenW, ProRail en NS gezamenlijk bepalen of het programma beëindigd kan worden, of dat verlenging noodzakelijk is. Indien verlenging niet noodzakelijk is, zal de afronding van het programma via de halfjaarverantwoording worden gerapporteerd.

Verbeterprogramma HSL, personeelstekorten en instroom ICNG

Voor de prestaties op de HSL loopt tot 1 januari 2025 een separaat verbeterprogramma. Dit valt daarom buiten de scope van het programma Betrouwbaar Beter, tenzij de ontwikkelingen op de HSL impact hebben op de prestaties op het HRN.

De instroom van ICNG is vertraagd. Leverancier Alstom spant zich maximaal in om ICNG-treinen zo snel als veilig en verantwoord mogelijk te leveren. Alstom heeft verbeteracties in gang gezet om de productiecapaciteit voor ICNG te maximaliseren. NS werkt samen met Alstom aan nieuwe software-updates om bekende kinderziektes op te lossen en de prestaties te verbeteren. NS hanteert strikte afspraken met haar leveranciers voor een robuuste levering van nieuw materieel. Geleerde lessen uit de ICNG-introductie worden, net als bij andere materieelintroducties, meegenomen naar toekomstige materieelintroducties. Over de instroom van ICNG wordt via het Verbeterprogramma HSL gerapporteerd.

De arbeidsmarkt blijft de komende jaren krap. Daardoor blijft het uitdagend om voldoende gekwalificeerd personeel te vinden voor alle (operationele) disciplines in de spoorsector. Deze brede opgave wordt in aparte programma's bestuurd en maakt daarom geen deel uit van dit programma.

5 Werkstromen verbeterprogramma

Het programma is ingericht in drie werkstromen, die overeenkomen met de drie hoofdoorzaken. Per werkstroom lichten we aan de hand van vier elementen toe wat we gaan doen:
- Doelstelling;
- Mijlpalen;
- Verantwoordelijkheden;
- Betrekken stakeholders.

5.1 Versnellen, verzachten en voorkomen tijdelijke snelheidsbeperkingen

Tijdelijke snelheidsbeperkingen (TSB's) worden door ProRail ingesteld indien de veilige berijdbaarheid van het spoor met de normale snelheid niet kan worden geborgd. Door een tijdelijke verlaging van de toegestane snelheid kan een veilige berijdbaarheid worden geborgd terwijl treinen blijven rijden.

Deze TSB's worden ingesteld bij diverse situaties: problemen met de baanstabiliteit op spoordijken en baanlichamen, problemen met de staat en ligging van de infrastructuur, onveilige situaties bij niet bewaakte overwegen (NABO's), maar ook als gevolg van bijvoorbeeld graafactiviteiten van dassen en bevers bij spoordijken die leiden tot baanstabiliteitsproblemen.

Hoewel TSB's niet nieuw zijn, zagen we in 2023 vooral een combinatie van impactvolle en langdurige TSB's. Samen met het tekort aan materieel, werkzaamheden en beperkte buffers in de dienstregeling, leidde dit tot een versterkt negatieve impact op de prestaties. Belangrijke oorzaken van de toename aan TSB's waren o.a. graafactiviteiten van dassen en de impact van klimaatverandering (hevige neerslag) op de baanstabiliteit op bepaalde corridors.



Tabel 1.1: Bestaande TSB's, peildatum 18 juni 2024

	Locatie	Oorzaak	Verwachte Einddatum	Impact
TSB's HRN	Buitenpost	Baanstabiliteit / spoorligging	01-09-2024	Hoog
	Culemborg	Baanstabiliteit / spoorligging	Q2/Q3 2026	Hoog
	Delft (ri Gv) (ri Rtd)	Drukgolf treinen Delft	11-12-2024	Laag
	Eijsden - Visé (België)	Waterschade	08-07-2024	Hoog
	Eindhoven	Seinaanpassing ivm veiligheid	Q3 2026	Laag
	Geleen	Baanstabiliteit / -ligging	31-12-2024	Medium
	Olst	NABO	30-08-2024	Laag
	Randwyck	Veiligheid ivm inzet buitenlands materieel	07-07-2024	Medium
	Ravenstein	Dassenburcht	31-07-2024	Medium
	Rotterdam Stadion	Conditie wisselkruis	Q1 2025	Hoog
	Rilland	Baanstabiliteit / spoorligging	01-08-2024	Medium
	Zaltbommel	Baanstabiliteit / spoorligging	06-09-2024	Hoog
	Zevenbergen	Baanstabiliteit / spoorligging	30-09-2024	Medium
	Zoeterwoude	Baanstabiliteit / spoorligging	08-11-2024	Medium
TSB's HSL	HSL	Constructie kunstwerken	n.n.b.	Zeer hoog
	HSL	Dwarsfixaties en scheurvorming	n.n.b.	Zeer hoog
	HSL	Dwarsfixaties en scheurvorming	n.n.b.	Zeer hoog
	HSL	Constructie kunstwerken	n.n.b.	Zeer hoog
	HSL	Dwarsfixaties en scheurvorming	n.n.b.	Zeer hoog
	HSL	Dwarsfixaties en scheurvorming	n.n.b.	Zeer hoog

Doelstelling

Om de hinder voor reizigers te verminderen, wordt prioriteit gegeven aan het versneld wegnemen, verzachten en voorkomen van de impact van tijdelijke snelheidsbeperkingen. Dit wordt gedaan door structurele verbeteringen te implementeren op het gebied van:

- Versnellen van het wegnemen van bestaande en nieuwe TSB's;
- Verzachten van de impact door het waar relevant en mogelijk tijdelijk opnemen van TSB's in de dienstregeling;
- Voorkomen van nieuwe TSB's door het risico-gestuurd mitigeren van risico's die kunnen leiden tot TSB's (baanstabiliteit, baanligging, dassen en bevers, etc.).

Mijlpalen

Versnellen

ProRail richt zich op het sneller opheffen van bestaande TSB's vóór het tweede kwartaal van 2025. Dit doen we door herstelwerkzaamheden voor TSB's te prioriteren en in overleg met betrokken vervoerders de benodigde buitendienststellingen te organiseren. Hierbij richt ProRail zich op de bestaande TSB's zoals opgenomen in tabel 1.1., peildatum 18 juni 2024. Ook bij nieuwe TSB's passen we deze prioritering structureel toe om het wegnemen te versnellen.

Daarnaast richt ProRail zich op het ontwikkelen en implementeren van een gewijzigd proces voor actievere monitoring, sturing en opvolging van acties om bestaande en nieuwe TSB's zo snel als mogelijk op te kunnen heffen. Resultaten hierin zijn:

- Ontwikkelen en implementeren nieuwe procedure en verscherpte sturing om TSB's eerder op te lossen of sneller tijdelijk op te nemen in de dienstregeling;
- Ontwikkelen en inrichten monitoringstool en dashboard voor eenduidige informatie voor de keten en het borgen van deze tool in de bedrijfsvoering van ProRail;

– ProRail breidt dit proces, monitoring en sturing uit naar tijdelijke infrabeperkingen (TIB's) die impact kunnen hebben op de dienstregeling. Dit zijn tijdelijke beperkingen in het gebruik van de functionaliteit van infrastructuur, bijvoorbeeld wissels die geklemd zijn in één richting.

Verzachten
ProRail en NS richten zich op het verzachten van de impact van bestaande en nieuwe TSB's door een afwegingskader en proces in te richten om de impact ervan op de dienstregeling te beoordelen. Dit afwegingskader en proces borgen we in onze bedrijfsvoering. Op basis van de verwachte duur en impact van de TSB analyseren NS en ProRail middels dit afwegingskader of de TSB tijdelijk in de capaciteitsverdeling en/of dienstregeling wordt verwerkt. Hierbij zal een evenwichtige afweging gemaakt worden tussen betrouwbaarheid/voorspelbaarheid en de kwaliteit van de dienstregeling (reistijd/frequentie/overstappen), waarbij het perspectief van de reiziger wordt meegenomen. Een belangrijk uitgangspunt is dat het opnemen van een TSB in de dienstregeling niet als oplossing van het probleem wordt gezien. De inzet op het wegwerken van een TSB zal dan ook niet verminderen als deze in de dienstregeling wordt opgenomen.

NS en ProRail verwerken voor het HRN de volgende TSB's in de dienstregeling van 2024 vanaf september: Culemborg, Zaltbommel en Geleen. Voor de TSB bij Buitenpost wordt dit onderzocht door Arriva. Voor 2025 nemen NS en ProRail TSB's die niet in 2024 kunnen worden opgelost op in (een deel) van de dienstregeling 2025. Dit betreffen vooralsnog de TSB's op de HSL. Voor de TSB's op het HRN is dit afhankelijk van de mogelijkheid om werkzaamheden nog in het komende half jaar uit te voeren. De TSB bij Delft wordt een vaste snelheidsbeperking opgenomen in de capaciteitsverdeling. Zodra

Kaart 1.1: Overzicht locaties TSB's juni 2024





bestaande of nieuwe TSB's zijn opgelost, kunnen we gedurende de zes actualisatiemomenten de dienstregeling aanpassen.

ProRail en NS hebben hierbij specifieke aandacht voor de communicatie naar de reizigers. We richten deze informatievoorziening structureel in voor eind 2024. ProRail zal de aanwezige TSB's en hun impact communiceren via haar website.

Voorkomen
ProRail voert een nieuwe analyse uit naar risicolocaties van nieuwe TSB's. Hierin betrekken we bekende oorzaken als baanligging, baanstabiliteit, spoorligging, graafactiviteiten van dassen en bevers, etc. We gebruiken hierbij de reeds aanwezige onderzoeken en informatie. Op basis van de uitkomsten uit deze analyse worden maatregelen bepaald en geprioriteerd om toekomstige TSB's zo veel mogelijk te voorkomen.

Verantwoordelijkheden ProRail/NS
Binnen deze werkstroom is ProRail als infrabeheerder verantwoordelijk voor het instellen, wegnemen en voorkomen van TSB's. In geval van een langdurige TSB (meer dan 12 maanden) kan ProRail besluiten deze tijdelijk op te nemen in de capaciteitsverdeling. ProRail informeert vervoerders over nieuwe TSB's en de prognose van de duur hiervan.

NS is als vervoerder verantwoordelijk voor de afweging vanuit het klantperspectief en product naar de reiziger. NS zorgt daarbij ook voor de communicatie naar de reiziger en verwerking in de reisplanner app.

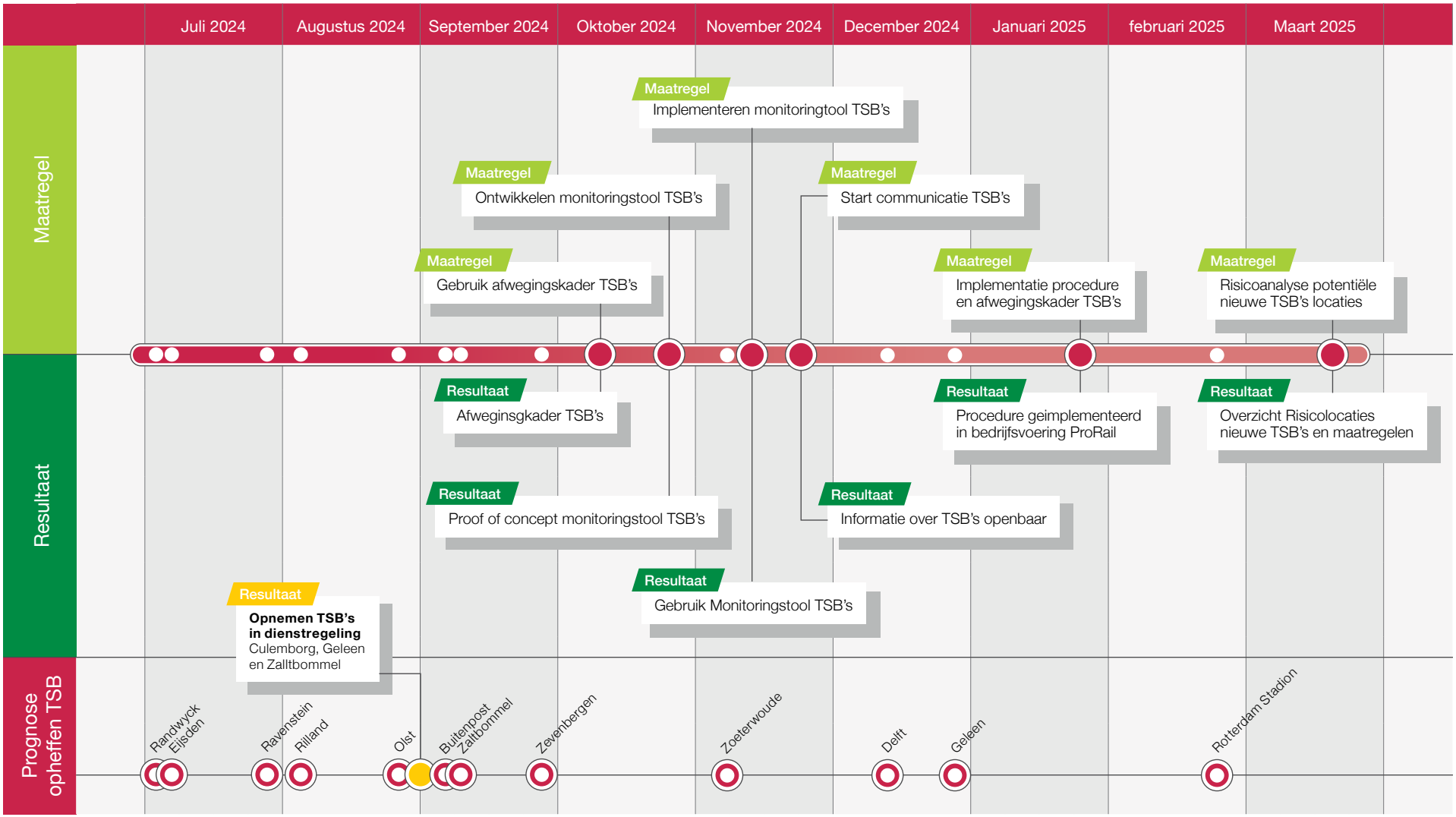
ProRail is tevens verantwoordelijk om de capaciteitsverdeling onafhankelijk uit te voeren. Dit betreft zowel capaciteit voor vervoerders als voor buitendienststellingen in verband met werkzaamheden om de oorzaak van de TSB's weg te nemen. Hierbij wordt afstemming gezocht met de vervoerders.

Betrekken stakeholders
ProRail en NS zullen consumentenorganisaties in het Locov blijven informeren over de voortgang van de maatregelen en bij het opnemen van TSB's in de dienstregeling.

ProRail betrekt daarnaast andere vervoerders indien zij geraakt worden door een TSB.

ProRail is in gesprek met de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) over het juridische vergunningstraject om problemen veroorzaakt door dassen en bevers eerder aan te kunnen pakken.

Mijlpalenkalender 1.1: Werkstroom 1: Tijdelijke snelheidsbeperkingen



5.2 Beschikbaarheid treinmaterieel

Tussen september en december 2023 is de treinmaterieelbeschikbaarheid op het HRN in meerdere weken lager geweest dan noodzakelijk om treinen op de juiste (geplande) lengte te kunnen rijden. Hierdoor zijn meer drukke treinen ontstaan dan normaliter in deze periode. Hiervoor zijn twee hoofdoorzaken:

1. Meer defecten door hitte en herfst. Met name de herfst (bladval op het spoor) heeft meer impact gehad op het materieel. Het aantal treinen dat defect raakte vanwege vlakke plaatsen op wielen door gladde sporen was aanzienlijk hoger dan eerdere jaren. Dit betekende fors meer werk voor de onderhouds- en servicebedrijven.
2. Door de krappe arbeidsmarkt is het uitdagend om vacatures op te vullen en alle diensten in te vullen. Dit geldt voor technisch personeel – zoals monteurs –, maar ook voor operationeel personeel. Pieken in werk kunnen daardoor minder snel weggewerkt worden, waardoor opvolgende pieken (zoals in 2023) steeds voor een verslechtering zorgden van beschikbaar materieel.

De pieken van defecten in combinatie met een beperkte capaciteit bij de onderhouds- en servicebedrijven zorgden voor een te lage materieelbeschikbaarheid in sommige weken in het najaar van 2023.

Doelstelling
NS minimaliseert de impact van defectenpieken zodat de reiziger een betere zitplaatskans heeft. Dit doet NS door:
– defecten te voorkomen;
– de impact van defecten te beperken;
– vroegtijdig te acteren op het moment dat defectenpieken toch ontstaan.





Resultaten
Tussen september en december 2023 was een aantal weken sprake van een lagere materieelbeschikbaarheid op het HRN dan nodig voor de dienstregeling. We nemen in deze werkstroom maatregelen om zo'n situatie in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen. Daarbij blijft het onvoorspelbaar hoe de zomer en herfst zich ontwikkelen en welke impact dat heeft voor het aantal defecten, ondanks alle genomen maatregelen. De genomen maatregelen verlagen het aantal drukke treinen door een hogere materieelbeschikbaarheid. Naast een positief effect op de zitplaatskans heeft een lager aantal drukke treinen ook een positief effect op de reizigerspunctualiteit. Dit komt omdat bij een drukke trein het in- en uitstapproces langer duurt.

Activiteiten
Om de resultaten te behalen worden de volgende activiteiten verricht.

NS richt zich op preventieve maatregelen om de aanwas van defecten tijdens hitte- of herfstperiodes te verminderen:
- Technische aanpassingen aan materieel om defecten te voorkomen. Bijvoorbeeld: uitbreiden koelcapaciteit van de tractie-installatie ter preventie van tractie-storingen.
- Procesverbeteringen doorvoeren. Bijvoorbeeld: het verminderen van sanitairstoringen door het proces rondom water vullen te verbeteren.
- Preventief vervangen van onderdelen door treindata te benutten. Bijvoorbeeld: met behulp van Real Time Monitoring gericht preventief vervangen van airco's om defecten tijdens hitte te verminderen.

Daarnaast richt NS zich op het minimaliseren van de impact van ontstane defecten.
- NS zet in op maatregelen om de capaciteit om defecten weg te werken te vergroten: extra monteurs, vergroten productiviteit door innovatieve hulpmiddelen zoals camera-inspecties en focus op kritieke systemen.
- Daarnaast neemt NS maatregelen t.b.v. meer en betere samenwerking in de keten. Treinen met een urgent defect worden hierdoor sneller naar een herstellocatie gebracht waar ruimte en capaciteit is om het betreffende defect snel te herstellen.

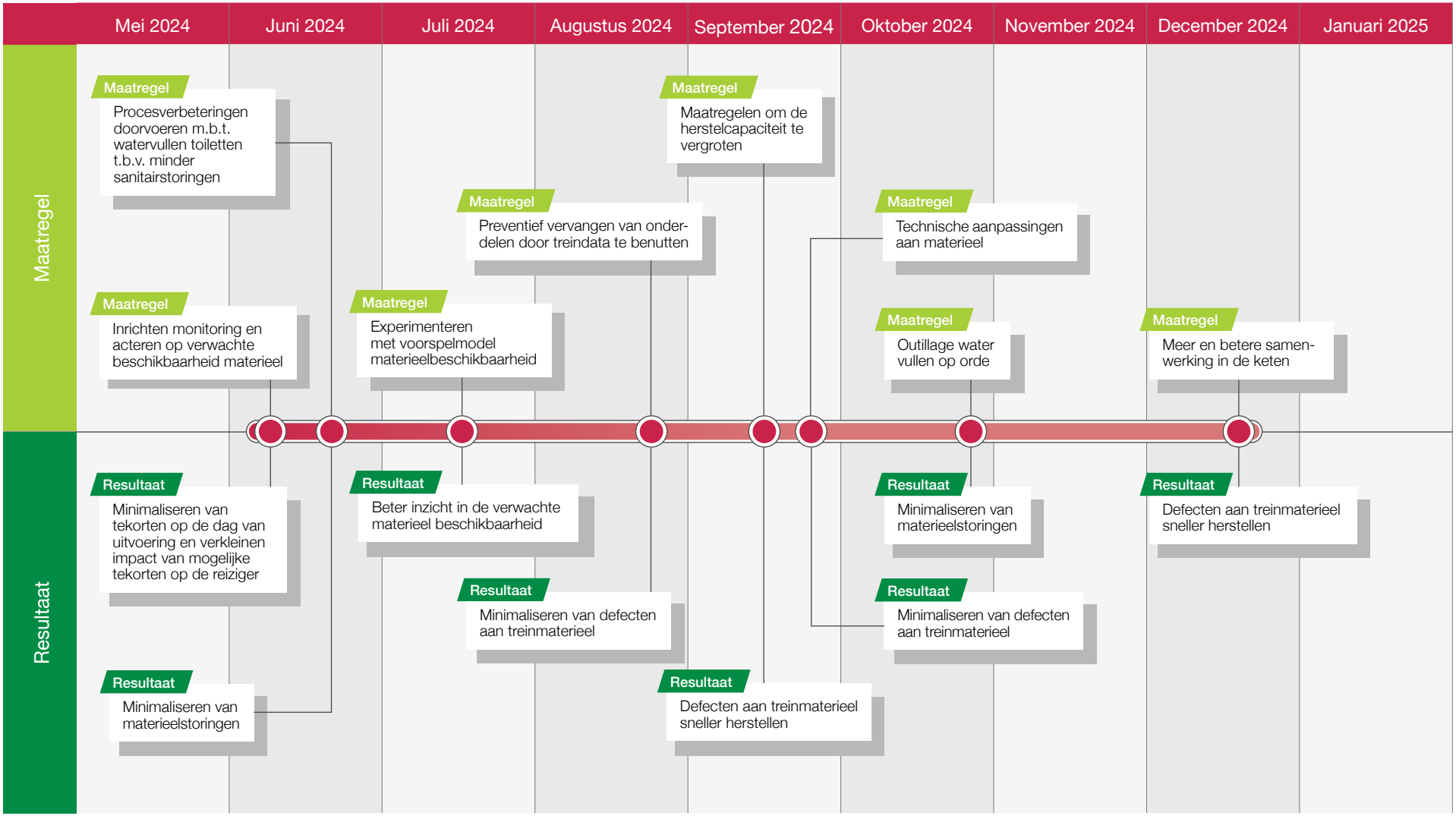
Wanneer desondanks een workload aan defecten ontstaat acteert NS hier vroegtijdig op door waar mogelijk het materieelinzetplan (lengte van de treinen) aan te passen op de verwachte beschikbaarheid van materieel.
- NS monitort wekelijks of de verwachte materieelbeschikbaarheid (aanbod) in lijn is met de benodigde materieelbeschikbaarheid voor de dienstregeling (vraag). Bij een lagere materieelbeschikbaarheid dan nodig acteert NS hierop door het materieelinzetplan – waar nodig en mogelijk – aan te passen. Hierdoor wordt de impact van een lagere materieelbeschikbaarheid op de reiziger (zitplaatskans) verkleind. Daarnaast wordt hierdoor de bijsturing ontlast (tekorten ontstaan niet of minder in de bijsturing).
- Om steeds betere inzichten m.b.t. de materieelbeschikbaarheid te ontwikkelen wordt geëxperimenteerd met een voorspelmodel. Doel is beter en eerder inzicht te krijgen in de kans op normoverschrijdingen. Mogelijk kan dit model daaraan bijdragen.

Hierbij heeft NS ook nadrukkelijk en onverminderd aandacht voor schonere treinen, en neemt NS samen met haar partners verschillende maatregelen om de reinheid van haar treinen, zowel het interieur als het exterieur, verder te verbeteren.

Verantwoordelijkheden
Het is de verantwoordelijkheid van NS om te zorgen voor voldoende beschikbaar materieel om de geplande dienstregeling uit te voeren.

Betrekken stakeholders
NS zal het Locov gedurende het programma blijven informeren over de voortgang van de maatregelen op het gebied van de materieelbeschikbaarheid.

Mijlpalenkalender 1.2: Werkstroom 2: Tekort aan beschikbaar treinmaterieel



5.3 Betrouwbare dienstregeling en informatievoorziening tijdens werkzaamheden

De aanleiding voor werkzaamheden kan grofweg in twee categorieën ingedeeld worden: geplande werkzaamheden, bijvoorbeeld voor onderhoud en vernieuwing van de infrastructuur en ongeplande werkzaamheden, bijvoorbeeld herstelwerkzaamheden na storing van infrastructuur of stormschade. Beide typen werkzaamheden zijn nodig om het spoor bruikbaar en veilig te houden. Hierbij is meer aandacht voor hoe de hinder zoveel als mogelijk beperkt kan worden voor de reiziger. Daarnaast stuurt ProRail op uitvoering van de werkzaamheden conform planning. Binnen de scope van het programma richten NS en ProRail zich op het verminderen van de impact van geplande werkzaamheden.

Door de verminderde beschikbaarheid van infrastructuur bij werkzaamheden moeten keuzes gemaakt worden tussen minder treinen rijden en/of treinen dichter op elkaar laten rijden. Als treinen dichter op elkaar rijden dan heeft dat een kleine impact op de rijtijd of halteertijd van een individuele trein, echter grotere impact op treinen die volgen. Zo lang elke trein precies op tijd rijdt, gaat alles goed. Komt er een kleine verstoring (bijvoorbeeld gladde sporen door bladval, korte treinen door tekort aan treinmaterieel, TSB's, verstoringen of een combinatie van deze), dan stapelen vertragingen zich op. Treinen laten uitvallen is dan vaak de enige manier om weer enigszins volgens plan te kunnen rijden. Reizigers zullen zich over minder treinen kunnen verdelen waardoor opnieuw kans ontstaat op vertraging. Om dergelijke situaties in de toekomst te verminderen wordt ingezet op dienstregelingen met voldoende mate van betrouwbaarheid.





Doelstelling werkstroom
NS en ProRail nemen maatregelen om de impact van buitendienststellingen op de reiziger en prestaties te verminderen. Hierbij zetten we in op het bieden van een betrouwbare dienstregeling, waarbij balans gezocht wordt tussen betrouwbaarheid en kwaliteit/capaciteit. Ook de informatievoorziening naar de reiziger wordt nadrukkelijk meegenomen.

Resultaten
NS en ProRail richten zich op een aantal resultaten binnen dit programma: het opstellen van een afwegingskader, het aanpassen van de werkwijze, het beter informeren van reizigers en continu leren en verbeteren.

Afwegingskader
NS en ProRail bepalen voor de ontwerpers van dienstregelingen een afwegingskader voor een betrouwbare dienstregeling met in achtneming van betrouwbaarheid, voorspelbaarheid, prestaties en vervoerscapaciteit. Per casus zal de balans gevonden worden tussen betrouwbaarheid en kwaliteit/vervoerscapaciteit, waarbij we betrouwbaarheid zwaarder laten meewegen dan in 2023. Dit afwegingskader moet leiden tot een betrouwbaarder en uitvoerbaarder dienstregelingsontwerp bij werkzaamheden, dat minder vatbaar is voor een grote punctualiteitsdip.

Werkwijze
NS en ProRail ontwikkelen een werkwijze om tot een dienstregeling bij werkzaamheden te komen met meer checks en balances door experts op het gebied van betrouwbaarheid:

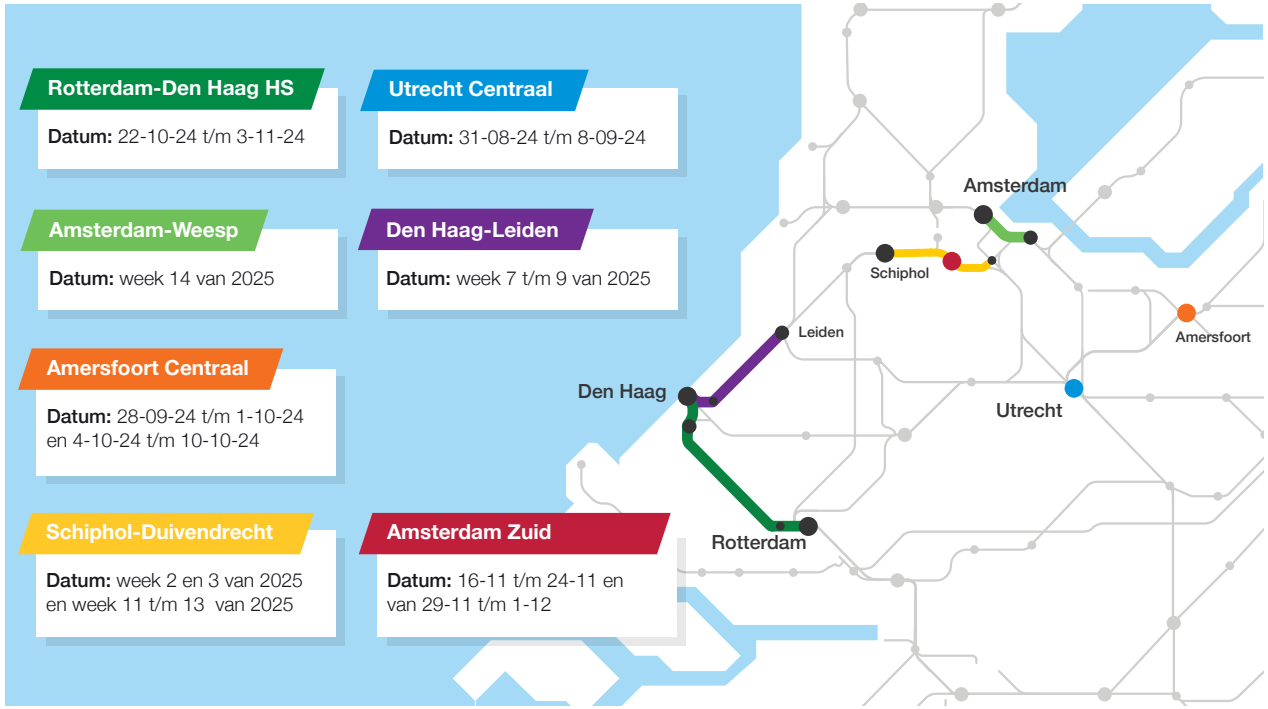
- Bij complexe buitendienststellingen of samenhang tussen buitendienststellingen vindt in de periode van 33 tot 26 weken voor uitvoering een studie plaats. De experts van NS worden hierop aangehaakt en voeren een betrouwbaarheidstoets uit. Een dergelijke toets helpt om een beter beeld te krijgen of de gemaakte afwegingen het gewenste effect gaan opleveren, of dat bijstellen nodig is. De toets geeft ook inzicht in de potentiële gevolgen van een verstoring tijdens de aangepaste dienstregeling. ProRail past zo nodig de potentiële versperringsmaatregelen bij verstoringen op het spoor aan op basis van de studie.
- In het reguliere planproces van de alternatieve dienstregeling wordt 23 tot 16 weken voor uitvoering een ontwerp gemaakt voor de dienstregeling. 23 weken voor uitvoering vindt een ontwerpatelier plaats, waarbij sinds Q1 2024 ook experts van NS aanhaken. Het ontwerp wordt 19 weken voor uitvoer getoetst op een aantal punten. Indien nodig voeren experts van NS een toets uit op de betrouwbaarheid van de alternatieve dienstregeling. 15 weken voor uitvoer wordt het ontwerp afgerond en wordt de eventuele reizigersimpact die gecommuniceerd moet worden in kaart gebracht. Zie ook *Informeren van reizigers*.
- Afgelopen jaren zien we dat een groot deel van de geplande buitendienststellingen wijzigingen kennen. Tot 23 weken voor uitvoering, kan dit redelijkerwijs op een goede manier verwerkt worden tot een betrouwbare dienstregeling. Komen deze wijzigingen later in de tijd, dan is er minder tijd om te komen tot het beste plan. Dit gaat vaak ten koste van een goed en betrouwbaar ontwerp. Dergelijke wijzigingen kort van tevoren moeten zo veel mogelijk voorkomen worden. Is een wijziging toch nodig, dan zet NS experts in om de betrouwbaarheid van het gewijzigde plan te beoordelen.
- In elk van deze stappen zal het eerdergenoemde afwegingskader toegepast worden.

Informeren van reizigers
We hebben specifieke aandacht voor tijdige en gerichte informatievoorziening voor reizigers bij impactvolle werkzaamheden en ad-hoc wijzigingen. We informeren de reiziger eerder over beperkingen en geven adviezen in gradaties: van het advies om rekening te houden met drukte tot het advies om buiten de spits of alleen indien noodzakelijk te reizen.

NS en ProRail stellen een overzicht van buitendienststellingen op voor risicovolle en impactvolle buitendienststellingen in 2024 en 2025. We focussen hierbij op de buitendienststellingen vanaf einde zomer 2024 gezien de samenloop van geplande buitendienststellingen, toename van reizigers en seizoensinvloeden van de herfst op de materieelbeschikbaarheid. Bijzondere focus gaat daarbij voor 2024 en het eerste deel van 2025 uit naar de buitendienststellingen zoals weergegeven op kaart 2.1

Kaart 2.1: Overzicht impactvolle werkzaamheden 2024 en eerste deel van 2025

NS en ProRail hebben bijzondere focus op de hieronder weergegeven werkzaamheden in 2024 (2e helft) en 2025 (1e helft), omdat dit de werkzaamheden zijn met het grootste risico op impact op de prestaties.



ProRail is voornemens in afstemming met NS, andere vervoerders en het Locov een sectorbrede informatiecampagne geïnspireerd op de campagne van Rijkswaterstaat 'van A naar Beter' te ontwikkelen. Hiermee vertellen we reizigers en omwonenden van het spoor dat werkzaamheden aan het spoor essentieel zijn voor betrouwbaar spoor, prettige stations voor reizigers en een toekomstbestendige omgeving voor omwonenden van het spoor. Door nut en noodzaak te communiceren beogen ProRail en vervoerders om meer draagvlak en begrip voor werkzaamheden te bewerkstelligen. Daarnaast zijn reizigers en omwonenden van het spoor hierdoor zeer ruim van tevoren op de hoogte van komende overlast. De realisatie van dit voornemen is afhankelijk van het besluit van het ministerie van IenW over de besteding van het boetegeld n.a.v. het niet behalen van de bodemwaarden van enkele prestatie-indicatoren in 2023. In lijn met het verzoek van het Lid Olger van Dijk in het tweeminutendebat van 5 juni, stelt ProRail voor (een deel van) deze boete te besteden aan deze maatregel. Het ministerie van IenW zal een besluit nemen over besteding van de boete na consultatie van de consumentenorganisaties.

NS verbetert de informatieverstrekking aan de reiziger rond werkzaamheden. Zo wordt de reiziger via verschillende kanalen met een heldere boodschap tijdig geïnformeerd over de tijdelijke situatie en veranderingen in de reis. Ook verbeteren we de informatie over de impact van werkzaamheden op de individuele reis, onder andere via de NS reisplanner.

NS ontwikkelt daarnaast communicatie-uitingen die de informatie zichtbaar aan elkaar verbinden en waarmee de herkenbaarheid en de impact van informatie wordt

vergroot. Ook maakt NS zichtbaar wat het belooft en mogelijk maakt tijdens werkzaamheden, door bijvoorbeeld te benoemen dat er langere treinen, bussen of omreisroutes zijn. Uitgangspunten hierbij zijn eerlijke communicatie, focus op de reiziger en functioneel verbeteren, veraangenamen en met een glimlach ontzorgen van de reiziger.

Het verbeteren van de informatie en het functioneel begeleiden van de reiziger tijdens een buitendienststelling, past NS tijdens de werkzaamheden rond Amersfoort in de nieuwe vorm toe. De reiziger wordt vervolgens gevraagd welke middelen nuttig, nodig en prettig zijn. Ook zal dit besproken worden met het Locov. De structurele verbeteringen in informatievoorziening worden op basis van deze inzichten vormgegeven en voorgesteld.

Leren en verbeteren
NS en ProRail voeren continu evaluaties uit om te leren en te verbeteren. Daarbij zijn twee typen evaluaties te onderscheiden:
- Evalueren van de realisatie van dienstregelingen rond impactvolle werkzaamheden, om continu te leren en bij te sturen op de keuzes die we maken en het effect en impact op reiziger en prestaties.
- Evaluatie van de nieuwe werkwijze eind 2024 en bepalen noodzakelijke aanpassingen in de werkwijze en processen van planners reisinformatie. We borgen de manier van werken duurzaam in de organisaties in Q1 2025.

Verantwoordelijkheden ProRail/NS
Binnen deze werkstroom is ProRail als infrabeheerder verantwoordelijk voor het inschatten van de benodigde duur van werkzaamheden. Het plannen en verdelen van de capaciteit van de werkzaamheden gebeurt onafhankelijk in overleg met vervoerders zoals NS. Waar mogelijk wordt gekozen voor een periode met minder reizigers,



zoals tijdens schoolvakanties of in het weekend. ProRail zorgt voor de contracten met de aannemers en de uitvoer van de werkzaamheden zoals beoogd in de planning. ProRail informeert NS en andere vervoerders tijdig in geval van noodzakelijke afwijkingen van de planning, en spant zich in om dergelijke afwijkingen te voorkomen.

NS en ProRail starten afhankelijk van de complexiteit van de buitendienststelling 33 tot 26 weken vóór de werkzaamheden met het ontwerp van de dienstregeling tijdens de werkzaamheden. NS is als vervoerder daarbij verantwoordelijk voor de afweging vanuit het klantperspectief en product naar de reiziger. NS zorgt daarbij ook voor snelle en duidelijke communicatie naar de reiziger en verwerking in het aanbod naar de reiziger in de reisplanner app.

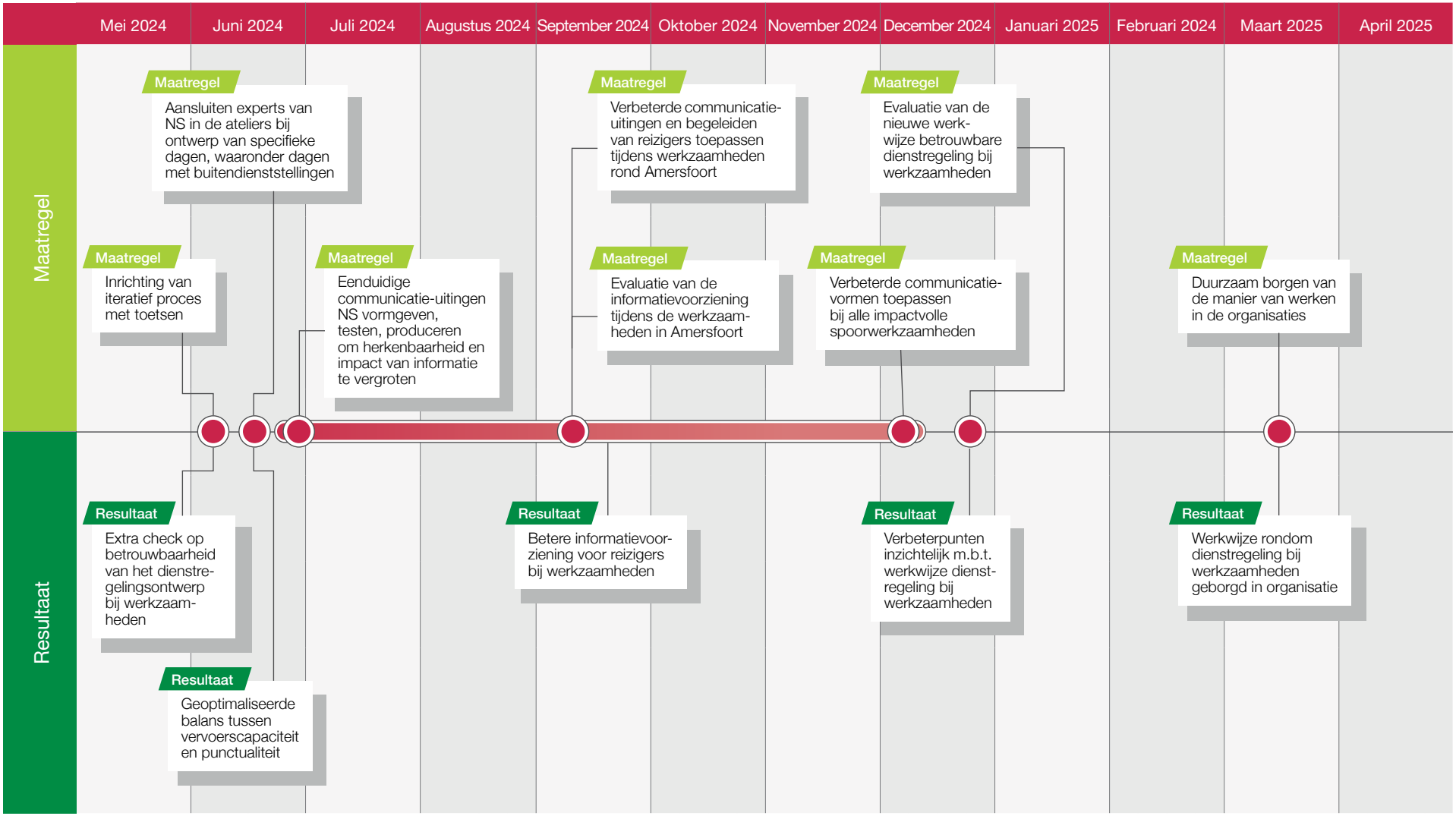
Betrekken stakeholders
NS en ProRail vragen bij het opstellen van het afwegingskader voor een betrouwbare dienstregeling bij werkzaamheden input van IenW en consumentenorganisaties in het Locov en bespreken met hen hoe om te gaan met dilemma's tussen vervoerscapaciteit en reizigerspunctualiteit.

ProRail en NS zullen consumentenorganisaties in het Locov informeren over de voortgang van de maatregelen en middels de kalender over de meest risicovolle en impactvolle werkzaamheden.

ProRail betrekt daarnaast vanuit haar onafhankelijke rol als infrabeheerder en capaciteitsverdeler ook andere vervoerders indien zij geraakt worden door een buitendienststelling.

Het Locov zal ook betrokken worden in het kader van de structurele verbeteringen in informatievoorziening bij werkzaamheden.

Mijlpalenkalender 1.3: Werkstroom 3: Betrouwbare dienstregeling en informatievoorziening tijdens werkzaamheden



6 Governance & rapportage

Het verbeterprogramma is een gezamenlijk programma van NS en ProRail onder de vervoer- en beheerconcessie. In dit hoofdstuk wordt de governance en het rapportageregime van het programma toegelicht.

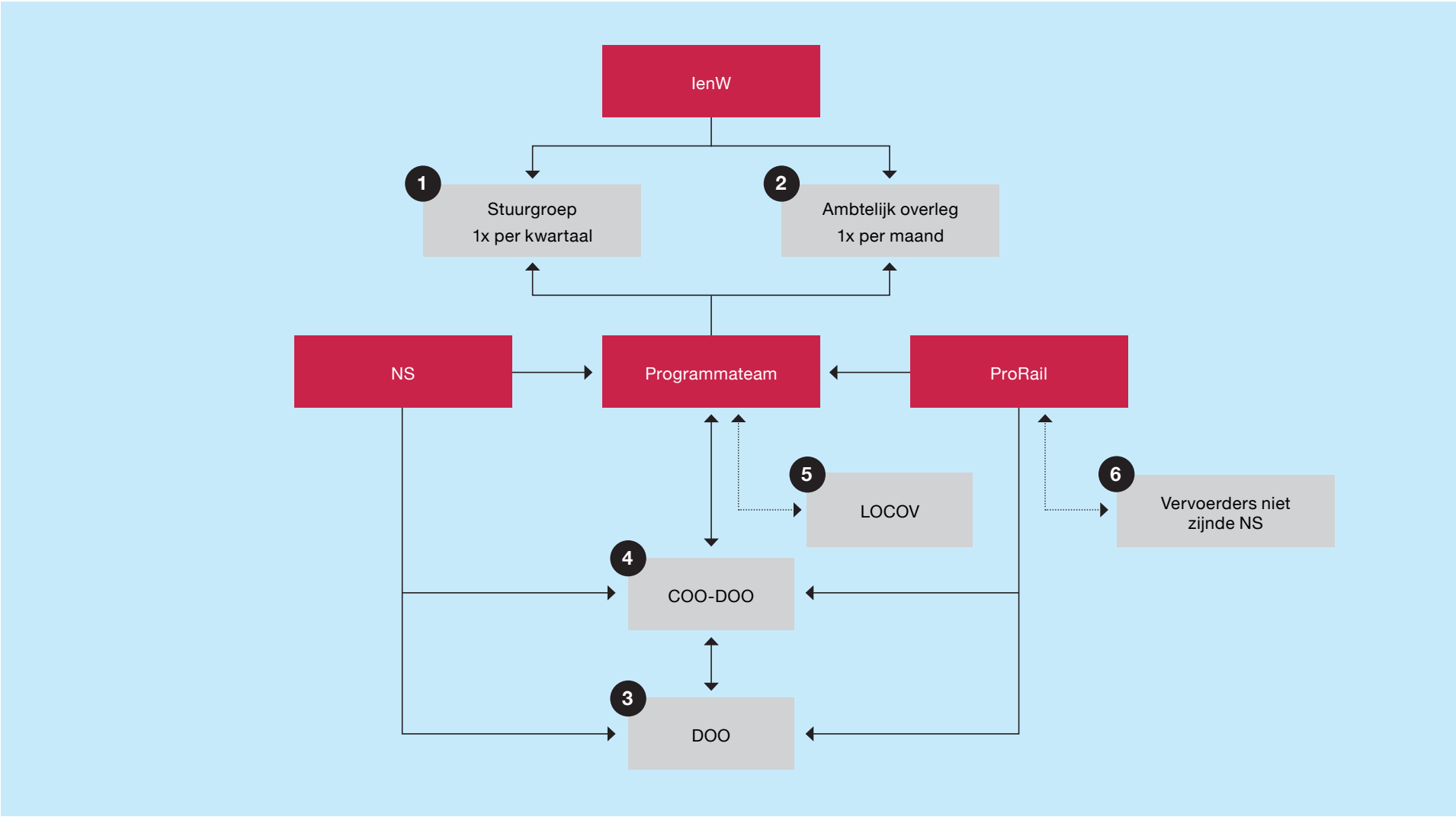


6.1 Governance

Het gezamenlijke programmateam bestaat uit medewerkers van NS en ProRail die zijn uitgekozen vanwege hun expertise op de terreinen die binnen de scope van het programma vallen. In het schema op de volgende pagina is de sturing van het programma weergegeven en hoe deze in verhouding staat tot de reguliere concessiesturing van NS en ProRail. De overleggen zijn genummerd en zijn hierna kort toegelicht:

1. Stuurgroep: de stuurgroep komt per kwartaal bij elkaar om de voortgang te monitoren en mogelijke dilemma's te beslechten. Voor elke stuurgroep zal een rapportage worden opgesteld (zie 6.2, rapportage). De stuurgroep bestaat in ieder geval uit Afdelingshoofd Aansturing NS en ProRail (IenW), Directeur Corporate Affairs, Directeur Besturing Operatie en Programmamanager (NS), Manager Corporate Control, Directeur Verkeersleiding en Programmadirecteur (ProRail).
2. Ambtelijk: eens per maand komen het programmateam en de coördinerende beleidsmedewerkers van IenW voor dit programma bijeen. Aan dit overleg is geen formele rapportage verbonden.
3. Directeuren Overleg Operatie (DOO): het DOO-overleg is het interne sturingsorgaan van het programma. In dit overleg zitten verschillende verantwoordelijke operationele directeuren van ProRail en NS. Daarnaast zitten ook de twee programmadirecteuren van NS en ProRail in dit overleg.

Stroomschema 1.1: Overzicht governance structuur verbeterprogramma Betrouwbaar Beter





4. Chief Operational Officer-Directeuren Overleg Operatie (COO-DOO): bij het COO-DOO overleg sluiten de Chief Operational Officers van zowel NS als ProRail aan bij het reguliere DOO-overleg. Eventuele dilemma's zullen hier worden besproken. Mogelijk worden de dilemma's vanuit dit overleg ingebracht bij de stuurgroep.
5. Locov: het programmateam zal een update geven over de voortgang van het programma in het Locov in de gebruikelijke overleggen. Naast het programma zullen de reguliere onderwerpen blijvend worden behandeld in het Locov. Zowel NS als IenW en ProRail zijn deelnemers van het Locov.
6. Vervoerders niet zijnde NS: ProRail zal andere vervoerders (niet zijnde NS) betrekken indien het programma impact op hen heeft op een van de hoofdoorzaken en/of maatregelen in de verschillende werkstromen. Dit vindt plaats via de reguliere overleggen met deze vervoerders.

Indien het programma andere vervoerders raakt, zorgt ProRail voor de afstemming met deze partijen. Daarnaast informeren NS en ProRail het Locov over de voortgang van het programma in de reguliere Locov-overleggen.

Het programma valt onder concessiesturing van het ministerie van IenW. Dit betekent dat de programma's worden opgenomen in het vervoerplan van NS en het beheerplan van ProRail.

6.2 Rapportage

Voor elke stuurgroep zal een voortgangsrapportage worden gemaakt. Deze rapportage bevat onderstaande onderwerpen:

Tabel 2.1: Onderwerpen voortgangsrapportage

Onderwerp	Toelichting
Prestaties T-1	De gezamenlijke prestaties van het afgelopen kwartaal worden toegelicht. Deze toelichting heeft betrekking op de reizigerspunctualiteit HRN, aantal TSB's, uitval treinen door tekort aan materieel en de impact van werkzaamheden op de prestaties.
Uitgevoerde activiteiten T-1	Per werkstroom de activiteiten die zijn uitgevoerd en welke mijlpalen zijn bereikt. Indien geplande activiteiten niet zijn gedaan of een mijlpaal niet is behaald, wordt hier een toelichting op gegeven.
Risico's T >	Een toelichting op risico's die ProRail en NS voor de komende periode zien en die een impact kunnen hebben op de voortgang van het programma. Eventuele beheersmaatregelen worden toegelicht.
Dilemma's	Een overzicht van de dilemma's waar besluitvorming door de stuurgroep op moet komen.
Planning T >	De verdere planning per werkstroom.

Omdat het programma zowel in het vervoerplan van NS als het beheerplan van ProRail wordt opgenomen, zal in de reguliere (half)jaarverantwoording van NS en ProRail aan IenW ook de voortang van het programma worden gerapporteerd. Dit stelt IenW in staat om ook de voortgang van het programma te rapporteren aan de Tweede Kamer.

7 Risicobeheersing

Er kunnen zich risico's voordoen waardoor de resultaten van een werkstroom in gevaar gebracht worden. Per werkstroom worden daarom de belangrijkste risico's en beheersmaatregelen beschreven. Daarnaast geldt dat er veel factoren zijn die de prestaties kunnen beïnvloeden en buiten de scope van dit programma en/of invloedsfeer van ProRail en NS liggen (bijvoorbeeld extreem weer). Het kan daarom zijn dat ondanks de inspanningen die in dit programma worden gedaan, de prestaties alsnog lager uitkomen dan reizigers van ons mogen verwachten.

Tabel 3.1: Algemeen

Risico	Beheersmaatregel
Bodemwaarden van de prestatie-indicatoren worden niet gehaald.	ProRail en NS blijven de prestaties monitoren en analyseren. Hierbij proberen we waar mogelijk oorzaken (ook anders dan de genoemde hoofdoorzaken) van de dalende prestaties te identificeren en hierop te acteren.

Tabel 3.2: Werkstroom 1: Tijdelijke snelheidsbeperkingen

Risico	Beheersmaatregel
Beschermings-status van dassen en bevers vertraagt het oplossen van TSB's	ProRail is met de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland in gesprek over een versnelde aanpak op dit gebied.
Onvoldoende capaciteit bij aannemers om TSB's op te lossen	ProRail blijft in gesprek met aannemers over hun capaciteit en de prioritering van TSB's.

Tabel 3.3: Werkstroom 2: Treinmaterieelbeschikbaarheid

Risico	Beheersmaatregel
Verdere vertraging levering ICNG-treinen en/of nieuwe kinderziektes	NS is in 2023 gestart met de instroom van de ICNG. Ten tijde van de instroom zijn er technische verbeteringen doorgevoerd aan de trein die zullen leiden tot verdere verbetering van de operationele prestaties. Doordat de levering van de nieuwe treinen door Alstom langer duurt dan verwacht en er nog diverse kinderziektes in de geaccepteerde treinen zitten, neemt NS maatregelen in dienstregeling 2025 en wordt het huidige materieel (ICR/Traxx) blijvend ingezet. We hebben maatregelen genomen om de prestaties te kunnen handhaven en volgen continu de trend van de vlootprestaties om te kunnen bijsturen.
Tekort aan technisch personeel voor reparatie/ onderhoud aan treinen	De krapte op de arbeidsmarkt houdt aan, en neemt de komende jaren nog verder toe. Het werven van voldoende technisch personeel blijft daardoor onverminderd uitdagend. Personeelstekorten in het logistieke en onderhoudsdomein, zoals monteurs, rangeerders en bijstuurders, kunnen leiden tot extra materieelonttrekking. NS treft – zoals ook beschreven in dit plan van aanpak - verschillende maatregelen om de druk op het personeelstekort bij onderhoud en logistiek te verlagen. Extern houdt NS actief wervingscampagnes en intern onderzoeken en implementeren we een veranderende werkaanpak die de personeelsbelasting verlaagt. Intern willen we door verschillende interventies de vraag verlagen en daarnaast de inzetbaarheid verhogen.

Tabel 3.4: Werkstroom 3: Betrouwbare dienstregeling tijdens werkzaamheden

Risico	Beheersmaatregel
Krapte bij aannemers wat kan zorgen voor wijzigingen (ad-hoc fase)	Inzet van experts bij wijzigingen om de impact van de wijzigingen zo veel mogelijk te beperken.
Doorlooptijd aanbesteding van A naar Beter-campagne	Reguliere informatievoorziening rondom werkzaamheden voortzetten en verbeteren.

Uitgave
NS en ProRail
Juli 2024
www.ns.nl
www.prorail.nl