

Vergaderjaar 2008–2009

**29 984**

**Spoor: vervoer- en beheerplan**

**Nr. 152**

## **BRIEF VAN DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 1 oktober 2008

Met deze brief wil ik u informeren over de voortgang van de aanbevelingen die het onderzoeksbureau McKinsey & Company heeft gedaan (2007–2008, 29 984 nr. 29). Deze onderzoeken zijn in juni van dit jaar aan u verzonden. Er is reeds op een aantal aanbevelingen voortgang geboekt, daar zal ik hieronder op ingaan.

### **Professionele organisatie: relatie met externe partijen**

Zoals ik in mijn brief van 17 juni 2008 (Kamerstuk 29 984, nr. 139) heb aangegeven vind ik het van belang dat ProRail het «Klantfocus» programma en de aanbevelingen van de onderzoekers voortvarend en met prioriteit oppakt. ProRail heeft mij laten weten dat het programma «Maatwerk in de regio» inmiddels concreet is uitgewerkt en in gang is gezet. Het programma heeft als doel om de focus op de klant en de markt te vergroten. Hiertoe heeft ProRail concrete acties benoemd waaronder:

- Het oprichten van regionale accountteams. Inmiddels zijn in drie van de vier regio's deze accountteams ingericht en van start gegaan. Ook zijn ten behoeve van deze accountteams klantonderzoeken opgeleverd;
- Het vereenvoudigen van de interne processen. Hiertoe heeft ProRail een intake team Offerte – Order – Oplevering ingericht. Dit team ondersteunt de accountteams en voert de interne regie ten aanzien van klantvragen op het gebied van functiewijziging. Naar verwachting kan het werken in multidisciplinaire teams overdrachtsmomenten beperken. Ook heeft ProRail in overleg met vervoerders ongeveer 14 pilots benoemd om deze werkwijze te toetsen. De pilots starten aan het einde van het jaar.
- ProRail gaat het dienstenaanbod richting klanten beschrijven, verbeteren en differentiëren. Inmiddels heeft ProRail een productmanager reis- en informatiediensten benoemd.

In de bestuurlijke overleggen hebben verschillende regio's aangegeven dat de relatie met ProRail verbetert. Ik vind het van belang dat ProRail de voorgenomen acties uitvoert en dat de klanttevredenheid toeneemt.

## **Prestatiemanagement**

De onderzoekers van McKinsey & Company doen een aantal aanbevelingen ter verbetering van het prestatie management. Met de KPI treinpad wordt zichtbaar gemaakt of de met de vervoerder afgesproken prestatie wordt geleverd. In het beheerplan van 2009 zal deze KPI worden genoemd en er wordt naar gestreefd om voor deze KPI een grenswaarde op te nemen in 2010. Verder werkt ProRail aan een KPI voortgang projecten zoals is voorgesteld door McKinsey & Company. Deze KPI zal onder meer betrekking hebben op projecten die in opdracht van decentrale overheden worden uitgevoerd.

## **Aansturing door Ministerie VenW**

De onderzoekers van McKinsey & Company stellen dat het wenselijk is dat er duidelijkheid is tussen ProRail en VenW over de definitie en scope van het begrip outputsturing. Hierover ben ik in gesprek met ProRail en ik verwacht dit voor het einde van het jaar afgerond te hebben. Ik vind het van belang dat hier snel duidelijkheid over is.

## **ICT- en beveiligingssystemen en calamiteitenorganisatie**

De onderzoekers van McKinsey & Company adviseren om een integrale aanpak tussen ERTMS en Mistral te ontwikkelen. In het beheerplan wordt hieraan aandacht besteed. Ook hebben VenW en ProRail afgesproken dat hierover regulier overleg gevoerd wordt.

ProRail wil de effectiviteit en de efficiency van de calamiteitenorganisatie vergroten door concentratie van netwerkverkeersleiding en inrichting van het Operational Control Center Rail (OCCR). De werking hiervan is door ProRail in het eerste kwartaal samen met de NS beproefd. Inmiddels is het redundant maken van de systemen op alle verkeersleidingsposten afgerond.

Ook zal binnenkort het aanstellen van een safety officer worden afgerond.

## **Vervolg**

Een aantal aanbevelingen vraagt om omvangrijke maatregelen, zoals bijvoorbeeld het terugbrengen van overdrachtsmomenten binnen de organisatie, die uiteraard tijd nodig hebben. Zoals ik ook in mijn brief van 17 juni 2008 heb aangegeven wil ik ProRail de tijd en ruimte geven om de aanbevelingen uit dit onderzoek op goede en zorgvuldige wijze te implementeren. Ik vind het echter nog steeds van belang dat de aanbevelingen met prioriteit geïmplementeerd worden. Ik zal daarom de voortgang van de aanbevelingen blijven volgen via de reguliere overleggen die ik voer met ProRail.

De minister van Verkeer en Waterstaat,  
C. M. P. S. Eurlings