

Bijlage 2: ProRail Reputatiemodel en Stakeholdergroepen

Dit document geeft meer informatie over het conceptuele reputatiemodel van ProRail en ProRails stakeholdergroepen.

1. Reputatiemodel

ProRail heeft te maken met een breed stakeholderveld waarin onderlinge afhankelijkheid een grote rol speelt. Op basis van verkennend onderzoek in samenwerking met Bureau Hofkes heeft ProRail besloten het vernieuwde reputatieonderzoek in eerste instantie onder een select deel van dat stakeholderveld uit te laten voeren.

Achtergrond

In haar strategie 'Spoor naar morgen' noemt ProRail als belangrijkste klanten reiziger, verlader en omgeving. Dit zijn tevens de stakeholdergroepen die de minste verbinding voelen met en grootste afstand ervaren tot ProRail, zo is uit het verkennend onderzoek gebleken. Vervoerders, decentrale overheden en marktpartijen staan vaak letterlijk tussen ProRail en hen in. Voor een goede reputatie bij de reiziger, verlader en omgeving zijn goede relaties met deze *linking pins* van groot belang. ProRail wil het reputatieonderzoek daarom zoveel mogelijk centreren op de *linking pins*.

Hierop wordt de scope van het nieuwe tweejaarlijkse reputatieonderzoek gebaseerd, met deze aanvullende overwegingen:

- Vervoerders worden jaarlijks al bevraagd in het klanttevredenheidsonderzoek (KTO). ProRail wil overbevraging voorkomen. Om een beeld te krijgen van verladers is, ondanks de grotere afstand van ProRail, besloten hen direct te bevragen.
- Reizigers voegen we, ondanks dat het een indirecte klant is, aan het stakeholderveld toe omdat de 'linking pin' voor deze groep met het vervangen van vervoerders door verladers vervalt.

Stakeholdergroepen

Om de kracht van het reputatiestakeholderveld te benutten, kiezen we ervoor het vernieuwde reputatieonderzoek onder de volgende vier stakeholdergroepen uit te voeren:

1. Decentrale overheden
2. Marktpartijen
3. Verladers
4. Reizigers

Dimensies

Op basis van interviews onder stakeholders van ProRail, uitgevoerd door Bureau Hofkes, zijn zes dimensies gevonden die een rol spelen in ProRails reputatie:

1. **Kerntaken.** Mate waarin ProRail als goede beheerder van de spoorinfrastructuur en stations wordt ervaren.
2. **Professionaliteit / organisatie*.** Hoe ProRail als organisatie, op institutioneel niveau, wordt gepercipieerd.
3. **Innovatie*.** Mate waarin ProRail zich inzet voor vernieuwingen binnen de sector.
4. **Samenwerking*.** Hoe ProRail in samenwerking met partners wordt ervaren.
5. **Maatschappelijke waarde.** Mate waarin ProRail van waarde is voor de maatschappij.
6. **Communicatie.** Hoe ProRails communicatie ervaren wordt.

*Professionaliteit / organisatie, innovatie en samenwerking lijken geen rol te spelen in ProRails reputatie bij reizigers, maar validerend onderzoek dient dit uit te wijzen.

Hoe marktpartijen, decentrale overheden, verladers en reizigers betekenis aan deze dimensies geven, is fundamenteel verschillend. Het vernieuwde onderzoek dient hierop ingericht te worden. Gezien het beperkt aantal interviews dat per stakeholdergroep gedaan is, is aanvullend validerend onderzoek noodzakelijk om te bepalen of deze thema's in het reputatiemodel valide zijn.



2. Stakeholdergroepen

Hier wordt een beeld geschetst van de volgende stakeholdergroepen: decentrale overheden, marktpartijen, verladers en reizigers.

De primaire onderzoekseenheid per stakeholdergroep is de organisatie. De genoemde aantallen betreffen de indicatieve omvang van de populaties.

1. Decentrale overheden

Decentrale overheden zijn provincies, spoorgemeenten, waterschappen, Veiligheidsregio's, vervoerregio's en andere regionale samenwerkingsverbanden die verantwoordelijk zijn voor de ruimtelijke inrichting, bereikbaarheid, economische ontwikkeling en leefbaarheid van hun regio. Zij hebben een belangrijke rol in de ontwikkeling en het beheer van de spooromgeving en zijn voor veel spoorprojecten een strategische partner van ProRail.

Voor decentrale overheden is het spoor een middel om maatschappelijke doelen te realiseren, zoals duurzame mobiliteit, woningbouw, economische ontwikkeling, verkeersveiligheid en een goede bereikbaarheid van steden en regio's. Zij investeren vaak mee in stations, nieuwe spoorverbindingen, overwegmaatregelen en gebiedsontwikkelingen rondom stations.

Voor ProRail zijn decentrale overheden belangrijke stakeholders omdat veel plannen en investeringen alleen in samenwerking kunnen worden gerealiseerd. ProRail werkt met hen samen bij de voorbereiding, financiering en uitvoering van spoorprojecten en bij het maken van afspraken over mobiliteit en ruimtelijke ontwikkeling.

De relatie tussen ProRail en decentrale overheden kenmerkt zich door een langdurige samenwerking waarin gezamenlijke belangen centraal staan. Door vroegtijdig af te stemmen kunnen beide partijen maatschappelijke opgaven beter realiseren en bijdragen aan een bereikbaar, veilig en duurzaam Nederland.

De totale omvang van deze stakeholdergroep van ProRail betreft circa 350 organisaties. ProRail beschikt over de gegevens van contactpersonen bij deze organisaties.

2. Marktpartijen

Marktpartijen bestaan uit organisaties die werkzaamheden of diensten leveren aan ProRail. Deze zijn grofweg te onderscheiden in de volgende organisaties: gespecialiseerde spoor-aannemers, ingenieurs- en adviesbureaus, asset- en systeemleveranciers, civiele aannemers, ICT- en telecompartners en dienstverleners op het gebied van bedrijfsvoering.

Dit stakeholderveld kent een grote verscheidenheid. Sommige partijen voeren incidenteel werkzaamheden uit voor ProRail, terwijl andere organisaties een langdurige en omvangrijke relatie met ProRail onderhouden. Het totale ecosysteem van marktpartijen omvat duizenden organisaties.

Voor relevantie van het reputatieonderzoek verwacht ProRail dat kan worden uitgegaan van een groep van circa 100 organisaties, verdeeld over de verschillende marktsegmenten en typen relaties met ProRail.

ProRail beschikt over de gegevens van contactpersonen bij deze organisaties.

3. Verladers

Verladers zijn bedrijven die goederen via het spoor laten vervoeren. Het gaat bijvoorbeeld om containers, chemische producten, staal, agrarische producten, bulkgoederen en grondstoffen. Zij zijn de opdrachtgever van het goederenvervoer en kiezen ervoor om hun ladingen per trein tussen havens, terminals, industriegebieden en andere logistieke knooppunten te verplaatsen.

De relatie tussen ProRail en verladers wordt steeds directer. Waar contacten vroeger vaak via spoorvervoerders liepen, zoekt ProRail nu vaker rechtstreeks contact met verladers. Hierdoor kunnen beide partijen beter afstemmen over capaciteit, onderhoud, planning en de verdere verduurzaming van de logistieke keten.

Er zijn ongeveer tachtig verladers die gebruikmaken van het spoor voor goederenvervoer. ProRail beschikt over de gegevens van contactpersonen bij deze organisaties.

4. Reizigers

Onder reizigers verstaat ProRail de ongeveer 1 miljoen mensen die minimaal 1 keer per week met de trein reizen voor woon-werkverkeer, studie, zakelijke afspraken en vrije tijd. Hoewel zij geen directe klanten van ProRail zijn, vormen zij de belangrijkste eindgebruikers van de spoorinfrastructuur die ProRail beheert.

Voor reizigers is een goed functionerend spoor van groot maatschappelijk belang. Zij verwachten dat treinen veilig, betrouwbaar en op tijd rijden, dat stations toegankelijk en prettig zijn en dat zij goed worden geïnformeerd bij verstoringen of werkzaamheden.

Voor ProRail zijn reizigers een cruciale stakeholdergroep omdat hun ervaringen bepalend zijn voor het vertrouwen in het spoor en het draagvlak voor investeringen in de spoorsector. De prestaties van de infrastructuur hebben direct invloed op de dagelijkse reiservaring van reizigers.

De relatie tussen ProRail en reizigers is grotendeels indirect, via vervoerders zoals NS en regionale treinvervoerders. Tegelijkertijd zoekt ProRail steeds vaker rechtstreeks contact met reizigers en reizigersorganisaties om behoeften, ervaringen en verwachtingen beter te begrijpen en mee te nemen in beleid en besluitvorming.

Reizigers kunnen via panelleveranciers geworven worden.