

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 1164

Vragen van de leden **Haverkamp** en **Ormel** (beiden CDA) aan de minister van Infrastructuur en Milieu over *de beantwoording van eerder gestelde vragen (29 september 2011) over spoorellende in de Achterhoek* (ingezonden 25 november 2011).

Antwoord van minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 15 december 2011).

#### Vraag 1

Kunt u een overzicht geven van de vertragingen en uitgevallen treinritten gedurende de periode 1 januari 2011 tot heden op het baanvak Arnhem–Winterswijk?

#### Antwoord 1

In de twee grafieken in de bijlage<sup>1</sup> is te zien dat er over het algemeen bij de punctualiteit een stijgende lijn is te zien en dat het aantal opgeheven treinen een dalende lijn vertoont.

#### Vraag 2

Is het waar dat vooral 's avonds veel verstoringen optreden op dit baanvak?

#### Antwoord 2

Uit een analyse van de verstoringen van de afgelopen drie maanden blijkt niet dat deze met name 's avonds optreden.

#### Vraag 3

Wat is uw oordeel over het feit dat sinds juni 2010 de prestaties volgens u zichtbaar verbeterd zijn, terwijl het desbetreffende baanvak in 2010 als slechtst gewaardeerd wordt?

#### Antwoord 3

Hierop ben ik al ingegaan met mijn brief met kenmerk IENM/BSK-2011/141341

In 2010 werd het baanvak Arnhem-Winterswijk volgens de OV-klantenbarometer het slechtst gewaardeerd van alle lijnen. Het «Algemeen klantenoordeel van alle onderzoeksgebieden» bedroeg 5,9 (Bron: OV Klantenbarometer, maart 2011). Deze meest recente cijfers van OV Klantenba-

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

rometer (publicatiedatum maart 2011) geven echter geen actueel beeld; de enquêtes zijn al in het najaar van 2010 afgenomen. Op dat moment was de verbetering van de prestatie van het baanvak op basis van de cijfers al wel zichtbaar, maar voor de reiziger nog niet structureel merkbaar. Door de ervaringen die de reizigers in het voorafgaande jaar hebben gehad, was het beeld van de lijn op het moment van de enquêtes nog slecht en de verbetering nog niet lang genoeg merkbaar. Er zijn geen recentere reizigerswaarderingcijfers beschikbaar.

Het onderzoek van de OV Klantenbarometer wordt jaarlijks uitgevoerd in de periode van oktober tot en met december. Over het algemeen zijn de resultaten in maart van het daaropvolgende jaar beschikbaar.

#### Vraag 4

Wat vindt u van het feit dat kennelijk 70% van de huidige verstoringen te maken hebben met het materieel en/of de infrastructuur?

#### Antwoord 4

Het totaal aantal verstoringen is sinds de zomer van 2010 aanzienlijk verminderd. ProRail en Syntus werken structureel samen aan het verder verbeteren van de prestaties en het voorkomen van de storingen die door materieel en/of infrastructuur veroorzaakt worden. Hiertoe wordt op dit moment een onafhankelijk onderzoek uitgevoerd in opdracht van beide partijen waarin breed gekeken wordt naar oplossingsrichtingen. Gelet op het bovenstaande en de zichtbare verbeteringen sinds zomer 2010, verwacht ik dat betrokken partijen deze verstoringsoorzaken effectief zullen aanpakken.

#### Vraag 5

Zijn de reizigers bij de storingen op 30 september, 4 oktober, 17 oktober, 19 oktober, 20 oktober, 30 oktober en 2 november jongstleden geïnformeerd door bijvoorbeeld omroepberichten over de storingen? Zo nee, waarom niet? Zo ja, is dat op een adequate manier gebeurd?

#### Antwoord 5

Navraag bij ProRail en Syntus leert mij dat bij alle storingen de reizigers geïnformeerd zijn conform de afspraken die daar voor gelden. ProRail verzorgt in opdracht van de vervoerder omroepberichten die op de perrons hoorbaar zijn en informatieschermen die op de stations geplaatst zijn. Op 4 oktober is er echter een storing geweest aan de omroepinstallatie op station Terborg waardoor er tussen 07:25 uur en 12:00 uur geen omroepberichten op dit station zijn geweest. Syntus verzorgt de informatieverstrekking in de treinen.

#### Vraag 6

Is een dubbel spoor op dit baanvak of een gedeelte daarvan een structurele oplossing voor de problemen? Bent u bereid deze vraag mee te nemen in uw aangekondigde onderzoek naar de problematiek op het baanvak Arnhem–Winterswijk?

#### Antwoord 6

Of (partieel) dubbelspoor een oplossing is voor de problemen zal uit onderzoek moeten blijken. Op dit moment laten ProRail en Syntus een onafhankelijk onderzoek uitvoeren naar de verdere verbetermogelijkheden voor de (tegenvallende) prestaties van het baanvak. ProRail en Syntus zijn derhalve opdrachtgever van dit onderzoek. Ik heb van de opdrachtgevers begrepen dat het onderzoek naar verbetering breed wordt opgezet en zich richt op alle relevante elementen die de prestaties op het baanvak kunnen beïnvloeden, zoals de infrastructuur (techniek, ontwerp, verkeersleiding), het materieel, de logistieke planning (dienstregeling) en externe invloeden (onder andere verstoringen door vandalisme en gevaarlijk gedrag).