

Programma winterweer op het spoor

Evaluatie winter 2013/2014

Nederlandse Spoorwegen, ProRail
mei 2014

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Samenvatting evaluatie winter 2013/2014	4
1 Programma winterweer op het spoor	5
1.1 <i>Aanleiding, lange termijn winterambitie en doelstelling afgelopen winter</i>	5
1.2 <i>Maatregelen waren tijdig gerealiseerd, inzet aangepaste dienstregeling blijft nodig</i>	5
2 Winter 2013/2014	6
2.1 <i>Zeer zachte winter, sneeuw of vorst geen aanleiding voor een aangepaste dienstregeling</i>	6
2.2 <i>Weliswaar geen winterse dagen, wel een aantal dagen storm</i>	7
3 Invulling van lange termijn winter ambitie in samenspel met Lange Termijn Spoor Agenda en programma Beter en Meer	7
4 Komende winters werkend richting lange termijn ambitie: stapsgewijs minder aanpassingen in de dienstregeling en klanthinder verder beperken	8
Bijlage I: Klantonderzoek	10
Bijlage II: Weerbeeld	13
Bijlage III: Vervolg winterweerprogramma	14
Bijlage IV: Update winterrapport 2013/2014 - status overzicht maatregelen	15

Inleiding

In juni 2012 hebben de Nederlandse Spoorwegen (NS), ProRail en het Ministerie van Infrastructuur en Milieu (IenM) het *'Programma winterweer op het spoor'* opgesteld [IenM/BSK-2012/106363, 8 juni 2012 aan Tweede Kamer verstuurd]. Het betreft een gezamenlijk programma van NS, ProRail en IenM. Het programma winterweer op het spoor bevat een evaluatie van de zware winter 2011/2012, schetst een lange termijn winter ambitie, formuleert een doelstelling voor winter 2012/2013 en geeft een overzicht (winterrapport 2012-2013) van de te nemen maatregelen richting winter 2012/2013 om de beoogde doelstelling te realiseren.

Na winter 2012/2013 hebben NS en ProRail, in afstemming met IenM, een evaluatierapport geschreven, inclusief een update van alle maatregelen uit het winterrapport, dat met de Kamerbrief *'Evaluatie winterweer op het spoor 2012/2013'* [IenM/BSK-2013/87079] op 26 juni 2013 naar de Tweede Kamer is verstuurd. Vervolgens hebben NS en ProRail in de voorbereiding op winter 2013/2014 als bijlage van de Kamerbrief van 17 oktober 2013 *'Voortgang maatregelen winterweerprogramma'* [IenM/BSK-2013/221730] wederom een update van het winterrapport verstuurd.

Na afloop van winter 2013/2014 hebben NS en ProRail de aanpak en uitvoering van de winter opnieuw geëvalueerd in afstemming met IenM. Dit document bevat de evaluatie van winter 2013/2014. NS en ProRail hebben in de voorbereiding op winter 2013/2014 de voorgenomen (aanvullende) maatregelen gerealiseerd. Echter, gelet op de zeer beperkte winterse weersomstandigheden afgelopen winter, kan de effectiviteit van deze maatregelen in beperkte mate worden vastgesteld. Deze evaluatie blikt daarom met name terug op de voorbereiding van de winter 2013/2014. Ook staan we kort stil bij enkele stormdagen die tijdens de winterperiode hebben plaatsgevonden. Tot slot geeft dit rapport een doorkijk naar komende winter(s).

Het evaluatierapport kent een vergelijkbare opzet als vorig jaar. In de evaluatie is getracht de bevindingen zo compact mogelijk te verwoorden. Meer gedetailleerde informatie is opgenomen in de volgende bijlagen:

- I. Klantonderzoek – voormeting winter 2013/2014
- II. Weerbeeld
- III. Vervolg winterweerprogramma
- IV. Update winterrapport 2013/2014: overzicht gerealiseerde maatregelen en behaalde effect

Leeswijzer

In deze evaluatie wordt achtereenvolgens: teruggekeken naar het *'Programma winterweer op het spoor'* in voorbereiding op winter 2013/2014 (deel 1) en het verloop van winter 2013/2014 (deel 2) om tenslotte vooruit te kijken naar komende winter(s) (deel 3 en 4).

Samenvatting evaluatie winter 2013/2014

NS en ProRail hebben in de aanloop naar winter 2013/2014 een volgende stap gezet in het gezamenlijke winterweerprogramma van NS, ProRail en IenM, dat eerder zijn dienst bewees tijdens de zware winter van 2012/2013. De voornaamste maatregel binnen het programma is het aanpassen van de dienstregeling, om de zogeheten olievlekwerking van verstoringen op winterse dagen te voorkomen, om op die manier de effecten voor de reiziger zoveel mogelijk te beperken. Daarnaast treffen NS en ProRail diverse andere maatregelen. Deze evaluatie gaat in op de doelstellingen en maatregelen voor afgelopen winter.

Doelstelling winter 2013/2014

De doelstelling voor afgelopen winter was om *'bij meerdere infrastructuur- en materieelstoringen zoveel mogelijk 'in control' te blijven en de gevolgen voor de reizigers te beperken'*. NS en ProRail wilden zich daarbij ten opzichte van vorige winter verder verbeteren door: (1) het aantal storingen in de infrastructuur verder terug te dringen, (2) bij toch voorkomende storingen in de infrastructuur of materieel te zorgen voor sneller herstel, (3) om iets minder snel te besluiten tot de inzet van een aangepaste dienstregeling en (4) op dagen met een aangepaste dienstregeling een beter product te kunnen bieden aan de reizigers.

Wintervoorbereiding

NS en ProRail hebben in de voorbereiding op winter 2013/2014 de voorgenomen (aanvullende) maatregelen gerealiseerd. Zo zijn de verbetermaatregelen aan de infrastructuur en het materieel voortgezet en zijn alle anti-icing installaties in gebruik genomen. Daarnaast zijn enkele alerteringscriteria met betrekking tot het inzetten van een aangepaste dienstregeling aangescherpt en zijn enkele verbeteringen doorgevoerd in die aangepaste dienstregeling.

Geen echte winter, wel aantal dagen met storm

De winter van 2013/2014 gaat de boeken in als een zeer zachte winter, waarin nauwelijks sprake was van sneeuw of vorst. De geplande maatregelen waren gereed. Echter, als gevolg van de zachte winter hebben NS en ProRail slechts in beperkte mate de effectiviteit daarvan kunnen vaststellen.

Wel waren er twee dagen (28 oktober en 5 december 2013) met zware storm. De zuidwesterstorm van 28 oktober was aanleiding voor de inzet van een aangepaste dienstregeling. Het proces rondom het inzetten van de aangepaste dienstregeling is – net als tijdens winter 2012/2013 – goed verlopen. Ook op de dag zelf heeft de inzet van een aangepaste dienstregeling zich bewezen als belangrijke bijdrage aan de beheersbaarheid van de treindienst. Ondanks dat het treinverkeer op plekken werd stilgelegd voor de veiligheid van reizigers en personeel, bleef het treinverkeer in omliggende regio's op niveau.

De storm op 5 december gaf vooraf geen aanleiding voor de inzet van een aangepaste dienstregeling. Wel moesten NS en ProRail, net als bij de eerste storm, op de dag zelf besluiten het treinverkeer tijdelijk stil te leggen voor de veiligheid van reizigers en personeel. Op basis van de ervaringen op beide stormdagen, is los van het winterweerprogramma, een traject gestart om richting de toekomst voor dergelijke weersomstandigheden verbeterde alerteringscriteria en maatregelen te definiëren.

Doelstelling volgende winter

De doelstelling voor winter 2014/2015 is, gezien het feit dat NS en ProRail door het zachte winterweer de effectiviteit van gerealiseerde (aanvullende) maatregelen niet hebben kunnen vaststellen, vergelijkbaar met de doelstelling van de vorige winter. In de wintervoorbereiding blijft de focus dan ook gericht op:

1. Het verder terugdringen van het aantal primaire verstoringen in de infrastructuur;
2. Sneller herstel van defecte infrastructuur en defect materieel;
3. Op dagen met een aangepaste dienstregeling een beter product bieden aan onze reizigers.

Werkend richting lange termijn ambitie

Met de aanpak voor winter 2014/2015 zetten NS en ProRail wederom een stap richting de lange termijn ambitie om *'onder (vrijwel) alle omstandigheden betrouwbaar vervoer en goede reisinformatie aan de reiziger te kunnen bieden'*. Naast de hierboven beschreven stapsgewijze verbetering per winter in de komende jaren, loopt parallel de algehele meerjarige verbeteraanpak 'Beter en Meer' als operationele uitwerking van de geformuleerde ambities in de Lange Termijn Spoor Agenda. Binnen dit programma wordt middels een uitgebreid pakket aan maatregelen gewerkt aan een robuuster spoorstelsel, dat ook helpt bij winterse omstandigheden.

1 Programma winterweer op het spoor

1.1 Aanleiding, lange termijn winterambitie en doelstelling afgelopen winter

Met de grote drukte op het Nederlandse spoor is ons spoorstelsel kwetsbaar gebleken voor winterse omstandigheden. Vanaf winter 2009/2010 hebben sneeuwval en (streng) vorst drie jaar op rij geleid tot flinke problemen op het spoor, ondanks de ondertussen door NS en ProRail gerealiseerde maatregelen. De aanhoudende winterproblematiek was na een grondige analyse van winter 2011/2012 aanleiding voor een gezamenlijk programma van NS, ProRail en IenM, het 'Programma winterweer op het spoor' [IenM/BSK-2012/106363, 8 juni 2012].

Het programma schetst een ambitie om op termijn 'onder (vrijwel) alle omstandigheden betrouwbaar vervoer en goede reisinformatie aan de reiziger te kunnen bieden'. Omdat het realiseren van deze ambitie om een meerjarige verbeteraanpak vraagt, breder dan alleen het winterweerprogramma, was de doelstelling voor winter 2013/2014 om 'bij meerdere infrastructuur- en materieelstoringen zoveel mogelijk 'in control' te blijven en de gevolgen voor de reizigers te beperken'.

NS en ProRail wilden zich daarbij t.o.v. vorige winter verbeteren door:

- Iets minder snel te besluiten tot de inzet van een aangepaste dienstregeling, door:
 - Een kleine aanscherping te doen in de bestaande alerteringscriteria;
 - Eerder terug te schakelen naar de reguliere dienstregeling als het weer het toelaat;
- De focus in de wintervoorbereiding te leggen op:
 - Het terugdringen van het aantal primaire verstoringen in de infrastructuur;
 - Sneller herstel van defecte infrastructuur en defect materieel;
 - Om op dagen met een aangepaste dienstregeling een beter product te bieden aan de reizigers. Oftewel minder klanthinder wegens bijvoorbeeld (over)volle treinen en alsnog voorkomende verstoringen door:
 - Ontwerp van de aangepaste dienstregeling: waar mogelijk aanpassen van gebleken capaciteitsknelpunten;
 - Vervoerscapaciteit verbeteren door een betere realisatie van het aangepaste materieelplan.

1.2 Maatregelen waren tijdig gerealiseerd, inzet aangepaste dienstregeling blijft nodig

Om deze ambitie en doelstelling te realiseren is bij aanvang van het winterweerprogramma op basis van een grondige analyse een ruim, samenhangend pakket aan maatregelen opgesteld om 'out of control' situaties bij winters weer zoveel mogelijk te voorkomen. In de aanloop naar winter 2013/2014 is focus aangebracht in het maatregelenpakket. De nadruk heeft gelegen op de aanscherping van de alerteringscriteria voor een aangepaste dienstregeling en de voortzetting van verbetermaatregelen t.a.v. de infrastructuur (waaronder anti-icing), sneller herstel van defecte infrastructuur en defect materieel en de kwaliteit van het product tijdens een aangepaste dienstregeling. Ook voor afgelopen winter gold dat het aanpassen van de dienstregeling de belangrijkste maatregel is om tijdens winterse omstandigheden 'in control' te blijven. Zie hiervoor ook Kamerbrief van 17 oktober 2013 'Voortgang maatregelen winterweerprogramma' [IenM/BSK-2013/221730].

Alerteringscriteria

De aanscherpingen van enkele alerteringscriteria betreffen:

- Het ophogen van het criterium voor de eerste keer sneeuw van 'enige sneeuw' naar een kans van 10% of meer op 1,5 cm sneeuw of meer. Tevens is het 'zesweken criterium' afgeschaft, dit stelde dat het criterium voor de eerste keer sneeuw opnieuw van kracht was na zes weken zonder aangepaste dienstregeling;
- Het toestaan van "jojoën" (aangepaste dienstregeling – reguliere dienstregeling – aangepaste dienstregeling) waardoor tussentijds teruggekeerd kan worden naar een reguliere dienstregeling, ook als over enkele dagen opnieuw sneeuw of vorst verwacht wordt. Klantonderzoek wijst uit dat dit meer gewaardeerd wordt dan de voorspelbaarheid van een langere periode met een aangepaste dienstregeling;
- Het ophogen van het vorstcriterium naar een kans van 50% (in plaats van 10%) of meer op 10 graden vorst of meer.

Het sneeuw criterium is onveranderd gebleven: een kans van 10% of meer op 3 cm sneeuw of meer.

Op basis van statistieken over de winters van afgelopen jaren zouden de aanscherpingen van de alerteringscriteria leiden tot gemiddeld maximaal 2 dagen minder met een aangepaste dienstregeling. (Het aantal dagen dat in aanmerking kwam voor een aangepaste dienstregeling lag daarvoor gemiddeld op 12 dagen per winter).

Infrastructuur

De korte termijn maatregelen voor wissels, die voor winter 2012/2013 getroffen waren, hebben in de voorbereiding op afgelopen winter in aangescherpte vorm een vervolg gekregen om het aantal primaire verstoringen verder terug te dringen. Zo kan voor 90% van de wissels de stooklijn op afstand ingesteld worden, afhankelijk van de omstandigheden van het weer en de infrastructuur. Ook zijn extra maatregelen getroffen met betrekking tot wissels op 55 risicolocaties met een effect op ruim 500 wissels (ten opzichte van de oorspronkelijk verwachte reikwijdte van ruim 250 wissels).

Daarnaast is een volledige ingebruikname van de zes anti-icing installaties met landelijke dekking gerealiseerd en zijn de 'kinderziektes' verholpen. Anti-icing behandelingen van het materieel dienen ter voorkoming van ijsvorming aan het materieel waarmee verwacht mag worden dat het aantal storingen van wissels als gevolg van afvallende ijsbrokken afneemt.

Aangepaste dienstregeling

Het aanpassen van de dienstregeling blijft voorsnog de belangrijkste maatregel om tijdens winterse omstandigheden 'in control' te kunnen blijven. Een aangepaste dienstregeling betekent echter dat er minder treinen rijden bij min of meer gelijkblijvende reizigersaantallen, waardoor het met name in de Randstad drukker is. Om de klanthinder als gevolg van de aangepaste dienstregeling en de drukte te verminderen hebben NS en ProRail diverse maatregelen getroffen:

- Het ontwerp van de aangepaste dienstregeling is op een aantal punten gewijzigd ten behoeve van de capaciteit. Zo zijn op bepaalde trajecten spitstreinen toegevoegd en bieden andere wijzigingen meer mogelijkheden voor het verlengen van treinen;
- Zowel in de voorbereiding van het aangepaste materieelplan als bij de realisatie daarvan zijn verbeteringen doorgevoerd, waardoor het beter mogelijk moet zijn om treinen te verlengen;
- Op stations waar de grootste hinder verwacht wordt als gevolg van extra drukte, zijn diverse (service)maatregelen voorzien zoals het verstrekken van gratis warme dranken en het ruimer aanbieden van beschutte wachtruimtes.

Samenvattend zijn nagenoeg alle toegezegde maatregelen uit het programma 'winterweer op het spoor' conform plan gerealiseerd (zie bijlage IV). Hiermee hebben NS en ProRail een volgende stap gezet in de winterbestendigheid van het spoor.

2 Winter 2013/2014

2.1 Zeer zachte winter, sneeuw of vorst geen aanleiding voor een aangepaste dienstregeling

Uit klantonderzoek voorafgaand aan de winter is gebleken dat bij reizigers sprake is van een toenemende bekendheid met het inzetten van een aangepaste dienstregeling bij winters weer (zie bijlage I). Als gevolg van de zachte winter is deze echter niet dusdanig ingezet en dus heeft een vervolg onderzoek naar de ervaringen met en oordelen over de inzet van een aangepaste dienstregeling dit jaar niet plaats gevonden.

Afgelopen winter was volgens het KNMI de zachtste winter sinds 1706. Met slechts tien keer vorst vóór het nog nooit zo weinig tijdens een winter. Ook was op enkele dagen na, met enige sneeuw in met name het noordoosten van het land, vrijwel geen sprake van sneeuwval. Slechts twee maal, op 24 en 25 januari 2014 is op basis van het criterium voor de eerste keer sneeuw het besluitvormingsproces voor het aanpassen van de dienstregeling gestart. In beide gevallen is op basis van geldende criteria, aangevuld met expert judgement, besloten om de voorbereidingen voor het aanpassen van de dienstregeling niet te starten. Dit bleken achteraf juiste besluiten. Ook voor de meeste andere maatregelen, zoals het inzetten van storingsploegen en code rood, geldt dat deze niet van toepassing zijn geweest ten behoeve van het 'in control' blijven bij winters weer.

Als gevolg van de zeer zachte winter is de effectiviteit van nieuwe en verbeterde maatregelen vrijwel niet vast te stellen. Over de aanscherping van de alerteringscriteria kan alleen vastgesteld worden dat de

ophoging van het criterium voor de eerste keer sneeuw niet geleid heeft tot missers. Verder zou binnen NS en ProRail bij handhaving van het oude criterium vaker (onnodig) gealerteerd zijn voor verwachte sneeuw. Dit betekent dat de organisaties minder belast zijn. Omdat de drempelwaarde voor het aanzetten van de anti-icing installaties en het behandelen van treinen, gelet op de doorlooptijd daarvan, hoger ligt dan het vriespunt, is deze maatregel - in tegenstelling tot de meeste andere wintermaatregelen - wel van kracht geweest. De installaties zijn gedurende twee perioden operationeel geweest: van 22-11-2013 t/m 03-01-2014 en van 10-01-2014 t/m 07-02-2014. Uitzondering daarop was in de eerste periode de installatie in Den Haag (niet veel later alsnog aangezet) en in de tweede periode één van de installaties op Watergraafsmeer (wegens een logistiek issue, nadat deze was verholpen heeft het weer geen aanleiding meer gegeven voor aanzetten van de installaties). Gebleken is dat in 5 dagen circa 50-60% van het rijdend materieel dat behandeld mag worden daadwerkelijk behandeld was, in 10 dagen liep dat op tot 70-75%. Het uiteindelijke effect van de behandelingen kan wegens het uitblijven van winters weer nog niet worden aangetoond.

2.2 Weliswaar geen winterse dagen, wel een aantal dagen storm

Er is weliswaar geen sprake geweest van winterse dagen, wel hadden we een tweetal dagen met zware storm in de winter periode, namelijk op 28 oktober en op 5 december 2013. De zuidwesterstorm van 28 oktober resulteerde in de inzet van een landelijk aangepaste dienstregeling (LUD). Op beide stormdagen is de treindienst op de dag zelf ook tijdelijk gedeeltelijk (regionaal) stilgelegd t.b.v. de veiligheid van reizigers en personeel.

De stormdag van 28 oktober is uiteindelijk de enige dag geweest tijdens de winter periode waarop een aangepaste dienstregeling is ingezet. Het proces (gebruik draaiboeken, besluitvorming, oproep wachtdiensten, communicatie) rondom het inzetten van een aangepaste dienstregeling is – net als vorige winter – goed verlopen. De inzet van een aangepaste dienstregeling heeft zich bovendien opnieuw bewezen en heeft bijgedragen aan de beheersbaarheid en op gang houden van de treindienst, waarbij sprake was van veel omgevallen bomen en de nodige stormschade verspreid over het land. Zo was het treinverkeer in Noord Holland en boven Zwolle stilgelegd, terwijl het treinverkeer in omliggende regio's, niet volledig tot stilstand kwam. Tevens is de treindienst de dag na de storm, ondanks de vele verstoringen, naar behoren opgestart. Reizigers reageerden veelal begripvol op de keuze om de dienstregeling aan te passen.

De stormdagen met het gedeeltelijk stilleggen van de treindienst zijn intern geëvalueerd. Op basis van die resultaten vindt separaat van het winterweerprogramma een traject plaats om alerteringscriteria en in te zetten maatregelen t.b.v. storm (zoals inzet van een aangepaste dienstregeling en het stilleggen of niet opstarten van de treindienst) opnieuw te beoordelen en daar waar nodig te verbeteren. Kennis en ervaring vanuit de winteraanpak worden hier in meegenomen. Een (veiligheids)maatregel als het langzamer rijden van treinen in een groot gebied vraagt wegens de logistieke complexiteit om een volledig nieuwe dienstregeling. Dit is niet maakbaar een dag van tevoren en is daarmee geen toepasbare maatregel gebleken.

3 Invulling van lange termijn winter ambitie in samenspel met Lange Termijn Spoor Agenda en programma Beter en Meer

Om op termijn '*onder (vrijwel) alle omstandigheden betrouwbaar vervoer en goede reisinformatie aan de reiziger te kunnen bieden*', is het enerzijds nodig om het aantal primaire verstoringen zoveel mogelijk te reduceren. Anderzijds is het nodig om de mogelijkheden van de bijsturing voor het aanpassen van de treindienst bij resterende storingen op de dag zelf zoveel mogelijk te vergroten.

Om dit te realiseren loopt een combinatie van verschillende langere termijn projecten. Voor het terugdringen van het aantal primaire storingen in de infrastructuur is ProRail gestart met de 'systeemsprong wissels', als onderdeel van een meerjarig programma dat tot doel heeft het aantal verstoringen met impact op de treindienst aanzienlijk te reduceren. Daarnaast loopt een aanbestedingstraject voor nieuwe wisselverwarming dat moet zorgen voor kwalitatief betere wisselverwarming en uniformering. Voor wat betreft het materieel lijken de grootste verbeteringen in winterhardheid afgelopen jaren te zijn gerealiseerd en biedt met name het afvoer- en herstelproces van

defect materieel nog mogelijkheden voor verbeteringen. Dit proces maakt sinds de voorbereiding op afgelopen winter dan ook onderdeel uit van de winteraanpak. Voor het verbeteren van bijsturing is naar aanleiding van de analyse van winter 2011/2012 de zogeheten 're-design' van de be- en bijsturing van de treindienst gestart (inmiddels bekend als 'Be- en Bijsturing van de Toekomst').

Bovenstaand samenspel aan verbeteringen moet NS en ProRail op termijn in staat stellen om de geformuleerde ambitie te realiseren. Desondanks zullen extreme weersomstandigheden altijd een factor van betekenis blijven. Invulling van deze ambitie is onderdeel van de 'Lange Termijn Spoor Agenda' (LTSA), waarvan IenM in maart 2014 deel 2 heeft gepresenteerd. De LTSA benoemt ambities over de hele lijn van het spoorstelsel. Voor operationele uitwerking van de geformuleerde ambities hebben NS en ProRail het programma 'Beter en Meer' geïntroduceerd. NS en ProRail geven gezamenlijk invulling aan deze algehele verbeteraanpak waar eerder genoemde elementen onderdeel van uitmaken. Het uitgebreide pakket aan verbetermaatregelen binnen dit programma moet leiden tot een robuuster spoorstelsel, dat ook helpt bij winterse omstandigheden.

4 Komende winters werkend richting lange termijn ambitie: stapsgewijs minder aanpassingen in de dienstregeling en klanthinder verder beperken

Gezien de meerjarige doorlooptijd van het programma 'Beter en Meer', is het spoorstelsel de komende winters nog niet robuust genoeg om tijdens (vrijwel alle) winterse omstandigheden de reguliere dienstregeling op een betrouwbare wijze te rijden. Zoals opgenomen in het winterweerprogramma, is de aanpak voor komende winters erop gericht om ook bij meerdere infrastructuur- en materieelstoringen zoveel mogelijk 'in control' te blijven en de gevolgen voor de reizigers te beperken. Met name de inzet van een aangepaste dienstregeling blijft hierbij van groot belang.

Binnen deze doestelling willen NS en ProRail iedere winter verbetering realiseren in de prestaties onder winterse omstandigheden, om zo de hinder voor reizigers stapsgewijs te verminderen, werkend richting de lange termijn ambitie. Zoals in het vorige hoofdstuk aangegeven, is het programma 'Beter en Meer' voor dit laatste punt doorslaggevend.

Continueren ingeslagen weg

NS en ProRail willen hun prestaties verbeteren door voort te bouwen op de ingeslagen weg. Zowel het effect van nieuwe en verbeterde maatregelen, als de werking van de aangescherpte alerteringscriteria voor de inzet van een aangepaste dienstregeling konden afgelopen winter door het uitblijven van winters weer niet worden aangetoond. Ook hebben zich geen nieuwe issues voorgedaan. De nadruk voor de winteraanpak voor komende winter zal daarom liggen op het op punten steeds verder verbeteren en opnieuw inzetten van de bestaande maatregelen en op de instructie en oefening daarvan. Belangrijk aandachtspunt voor komende winter is dan ook om scherpte en geoefendheid vast te houden. Hiertoe zal het winterwerkpakket 'implementatie' gecontinueerd worden.

Doelstelling

De doelstelling voor winter 2014/2015 is qua strekking gelijk aan die van vorige winter, namelijk, om *'bij meerdere infrastructuur- en materieelstoringen zoveel mogelijk 'in control' te blijven en de gevolgen voor de reizigers te beperken'*.

Ook deze winter blijft de inzet van een aangepaste dienstregeling nodig om 'out of control' situaties zoveel mogelijk te voorkomen. Er is geen aanleiding om de alerteringscriteria voor het inzetten van een aangepaste dienstregeling opnieuw aan te scherpen. Vanzelfsprekend kijken NS en ProRail continu waar het beter kan en waar zaken kunnen worden aangescherpt.

Focus

In de wintervoorbereiding blijft de focus gericht op:

- Het verder terugdringen van het aantal primaire verstoringen in de infrastructuur;
- Sneller herstel van defecte infrastructuur en defect materieel;
- Het aanbieden van een beter product aan onze reizigers op dagen met een aangepaste dienstregeling. Oftewel minder klanthinder wegens bijvoorbeeld (over)volle treinen en alsnog voorkomende verstoringen door:

- Ontwerp dienstregeling: waar mogelijk kleine aanpassingen t.b.v. betere vervoerscapaciteit;
- Verbeteren realisatie van verbeterde geplande materieel capaciteit;
- Aanvullende (service)maatregelen op stations waar extra drukte verwacht wordt.

Infrastructuur en materieel

Zo wordt op het gebied van infrastructuur blijvend gewerkt aan het op orde houden van de basis (ontgraven wissels, 100% inspectie), wordt een vervolg gegeven aan de aanpak van wissels op risico(storings)locaties, worden kleine verbeteringen doorgevoerd t.a.v. de werkwijze rondom de stooklijn en de monitor van wisselverwarmingen. Daarnaast blijft een vergelijkbaar niveau voor de inzet van sneeuw- en storingsploegen van kracht. Voor wat betreft het materieel worden lopende materieel verbeteringen afgerond. Voor de afvoer van defect materieel wordt een vervolg gegeven aan de maatregelen die in de voorbereiding op afgelopen winter genomen zijn. Zo wordt er meer aandacht besteed aan de bereikbaarheid van werkplaatsen en voldoende capaciteit in de bijsturing georganiseerd ten behoeve van de af- en aanvoer van materieel.

Kwaliteitsverbeteringen

Kwaliteitsverbeteringen willen NS en ProRail realiseren door waar mogelijk kleine aanpassingen te doen in het ontwerp van de aangepaste dienstregeling (gericht op vervoerscapaciteit) en tevens waar mogelijk verbeteringen te realiseren in de treinlengtes op dagen met een aangepaste dienstregeling. Op die stations waar extra drukte verwacht wordt, worden zo goed mogelijk aanvullende (service)maatregelen getroffen.

Daarnaast blijven NS en ProRail via bijvoorbeeld het programma 'Beter en Meer' werken aan verbeteringen op het gebied van bijsturing en reisinformatie. Maatregelen die bijdragen aan betere prestaties op elke dag en ook helpen tijdens winterse omstandigheden.

Slot

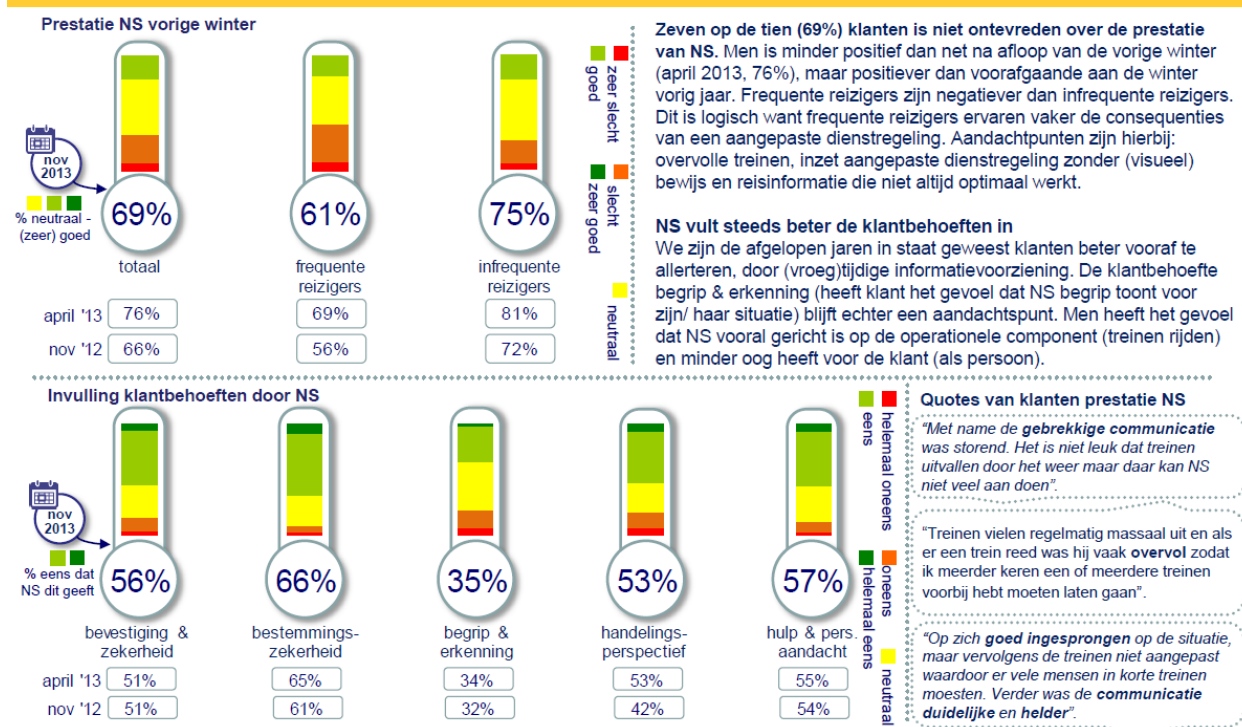
Het gekozen winterweerprogramma, met als belangrijkste maatregel het inzetten van een aangepaste dienstregeling, had zich tijdens de zware winter van 2012/2013 reeds bewezen. Voor afgelopen winter hadden NS en ProRail een vergelijkbare en op punten verbeterde voorbereiding getroffen. Deze winter bleef winters weer vervolgens echter uit. Eenmalig is de aangepaste dienstregeling wel ingezet als gevolg van een zware storm. Deze maatregel heeft zich ook in die situatie bewezen als belangrijke bijdrage aan de beheersbaarheid van de treindienst tijdens uitzonderlijke weersomstandigheden. Dit voorkomt ergere hinder voor de reiziger. NS en ProRail is er dan ook alles aan gelegen de koers van het winterweerprogramma door te zetten in aanloop naar komende winters, waarbij we continu zullen blijven verbeteren voor de reiziger. Juist ook de verbeteraanpak 'Beter en Meer' gaat hierbij een belangrijke bijdrage leveren.

Bijlage I: Klantonderzoek

Tijdens de winter doet NS regelmatig onderzoek onder klanten om de prestaties van NS op dagen met een aangepaste dienstregeling te evalueren. Dit jaar zijn dergelijke klantonderzoeken vanzelfsprekend niet uitgevoerd. Wel heeft in november 2013 in de aanloop naar de winter een voormeting plaatsgevonden van de zogenaamde 'WinterMonitor' waarin gekeken is naar het sentiment en de kennis van klanten t.a.v. het aanpassen van de dienstregeling bij winters weer, middels een steekproef van 2630 klanten. Referentie van die meting zijn de voormeting van november 2012 (2574 klanten) en de nameting van april 2013 (2314 klanten). Hieronder zijn de resultaten uit het klantonderzoek opgenomen.

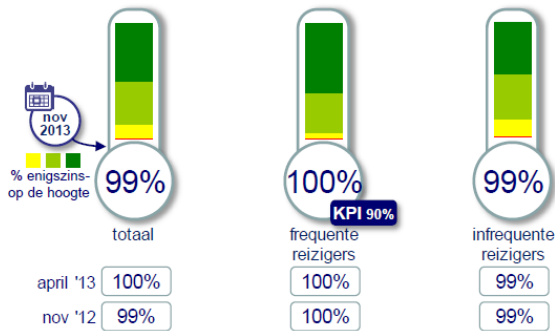
1 | Prestatie NS vorige winter positiever gewaardeerd

Resultaten prestatie NS afgelopen winter en invulling klantbehoeften door NS



2 | Klanten weten van mogelijkheid aangepaste dienstregeling

Bekendheid met mogelijke inzet aangepaste dienstregeling



Bekendheid mogelijke inzet aangepaste dienstregeling hoog
Alle klanten weten dat NS mogelijk een aangepaste dienstregeling inzet bij extreem weer. De bekendheid is stabiel gebleven.

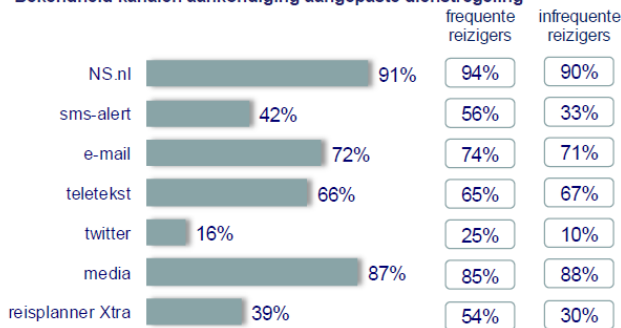
Klanten zijn goed op de hoogte van de kanalen via welke een aangepaste dienstregeling wordt aangekondigd

Voor onze klanten zijn NS.nl en media de bekendste kanalen om over een eventuele aangepaste dienstregeling te horen. Ook de e-mail die NS stuurt heeft hoge bekendheid. SMS-alert en de Reisplanner Xtra is vooral bekend bij frequente klanten.

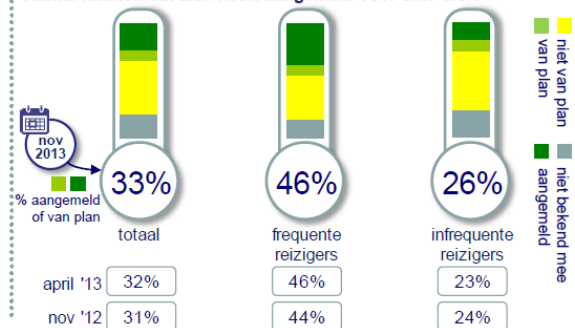
Behoorlijk deel klanten aangemeld voor SMS-alert

Drie op de tien klanten heeft zich aangemeld voor het SMS-alert of is dat van plan. Dit niveau lijkt stabiel te blijven. Aanmelden voor het SMS-alert is relevanter voor frequente klanten dan voor infrequente klanten. Het aantal ontvangers zal waarschijnlijk niet meer stijgen, bijna iedereen die wilt heeft zich aangemeld. De rest is het niet van plan.

Bekendheid kanalen aankondiging aangepaste dienstregeling



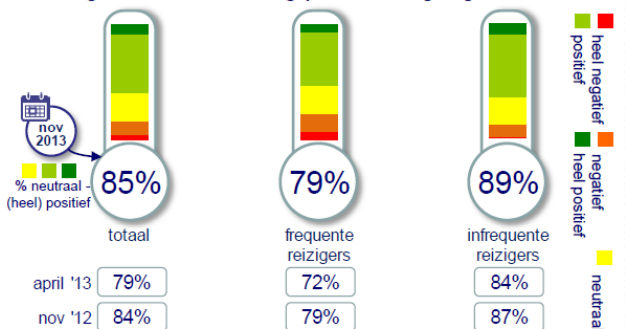
Aantal klanten dat zich heeft aangemeld voor sms-alert



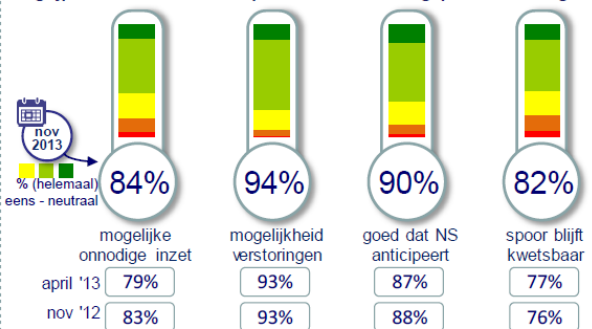
3 | Acceptatie inzet, maar additionele overlast niet acceptabel

Resultaten acceptatie inzet aangepaste dienstregeling en consequenties

Houding klanten t.a.v. inzet aangepaste dienstregeling



Begrijpen/ kennis van consequenties van een aangepaste dienstregeling



Meeste klanten accepteren inzet aangepaste dienstregeling

Meer dan acht op de tien klanten accepteert het dat NS een aangepaste dienstregeling inzet bij (verwacht) winters weer. Dit percentage is op hetzelfde niveau als de meting voor de winter vorig jaar. De acceptatie onder frequente klanten is iets lager (79%), omdat zij vaker de negatieve consequenties ervaren.

Klanten vinden additionele overlast niet acceptabel

Cognitief begrijpen de meeste klanten dat er ondanks een aangepaste dienstregeling zich alsnog verstoringen kunnen voordoen. Maar toch nog verstoringen is samen met drukke/vollere treinen toch een van de minst acceptabele consequenties van een aangepaste dienstregeling.

Percentage klanten dat consequentie niet acceptabel vindt

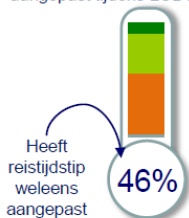


4 | Grote bereidheid aanpassen reistijdstip zonder incentive

Doelgroep: klanten die tijdens de aangepaste dienstregeling(en) van vorige winter wel eens te drukke en/of overvolle treinen hebben ervaren en die tijdens de ochtendspits reizen (n=228)

Aanpassing reisgedrag tijdens een aangepaste dienstregeling

Heeft u uw reistijdstip weleens aangepast tijdens LUD?



Heeft u uw reistijdstip weleens aangepast tijdens LUD?

Hoe heeft u uw reistijdstippen aangepast?



De meeste klanten die hun reistijden aanpassen vertrekken toch nog in de spits.

Bereidheid om drukte in ochtendspits te vermijden tijdens LUD

Ruim vier op de tien klanten uit de doelgroep geeft aan het reistijdstip weleens uit zichzelf te hebben aangepast tijdens de ochtendspits. Merendeel heeft een trein eerder/ later genomen en heeft daarmee nog steeds in de spits gereisd. Bijna zeven op de tien (69%) klanten kan (soms) het reistijdstip aanpassen. Structureel de spits mijden is voor minder dan een op de tien klanten mogelijk. Veel klanten geven aan dat NS vrijwel niets kan doen om hen te bewegen buiten de spits te reizen. Ze hebben nou eenmaal te 'dealen' met werktijden, crèche tijden en schooltijden en kunnen daar in veel gevallen niet vanaf wijken. De bereidheid onder de klanten die de spits (enigszins) kunnen mijden tijdens een aangepaste dienstregeling is hoog. Pro-actieve informatievoorziening over drukte op hun traject kan klanten hierin helpen bewegen. Het merendeel zal echter in de spits blijven reizen door een uur later de trein nemen. Een (geldelijke) incentive beweegt niet meer klanten dan pro-actieve informatievoorziening vooraf (handelingsperspectief). Wanneer de betaalde dienst spits mijden wordt voorgelegd geeft slechts 13% van de totale doelgroep aan (waarschijnlijk) gebruik te gaan maken van deze dienst.

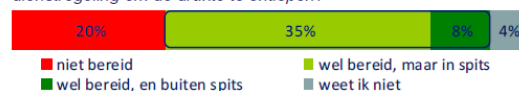
Mogelijkheid en bereidheid om reistijden aan te passen

Mogelijkheid om buiten de ochtendspits te reizen?

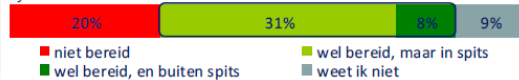


→ basis: iedereen die (soms) buiten de ochtendspits kan reizen tijdens LUD (67%)

Hiervan is 43% bereid reistijd aan te passen



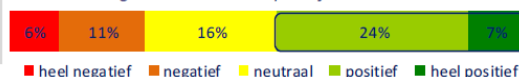
Stel dat we u vooraf op de hoogte stellen van drukke trajecten tijdens LUD bent u dan bereid een uur later te reizen?



Beoordeling en gebruik dienst spitsmijden (tegen beloning)

basis: iedereen die (soms) buiten de ochtendspits kan reizen tijdens LUD (67%)

Hoe staat u tegen over de dienst spitsmijden?



In hoeverre zou u de dienst spitsmijden gebruiken?



Bijlage | Basiskennis klantinzichten winter

1 | Klanten hebben behoefte aan controle

Als klanten voor de trein kiezen zijn zij afhankelijk van NS voor het op tijd bereiken van hun bestemming. Omdat klanten hun lot in handen van NS leggen hebben ze grote behoefte aan (gevoel van) controle. Klanten bereiden zich zo goed mogelijk voor (alternatieven, scenario's) om niet voor onaangename verrassingen te komen staan. Die vorm van controle geeft hen rust, en stelt hen in staat om meer van het reizen per trein te genieten. Verstoringen en calamiteiten slaan het fundament van controle weg en gaan gepaard met veel onzekerheid en frustraties.

Reisinformatie speelt een sleutelrol om het gevoel van controle (grip) te behouden. Als NS al geen controle heeft (en dus ook geen informatie kan geven), heeft de klant al helemaal geen grip op de situatie. Veel klanten voelen zich overgeleverd aan het NS systeem omdat ze bij verstoringen beperkte informatie krijgen. Ook voelen ze zich vaak niet gezien/ gehoord/ begrepen door NS.

2 | Vijf klantbehoeften bij calamiteiten

Er zijn vijf klantbehoeften bij klanten als ze te maken hebben met calamiteiten. Deze zijn:

- **Bevestiging/Zekerheid.** In hoeverre kan ik op NS vertrouwen? Behoefte aan grip op de situatie. Dit krijgen ze door snelle, duidelijke, juiste, consistente en pro-actieve informatie. Output klant: "Ik weet waar ik aan toe ben." → Het managen van verwachtingen is essentieel. Underpromise and overdeliver.

- **Bestemmingszekerheid.** Zorgt NS dat ik uiteindelijk op mijn eindbestemming kom? Behoefte aan geruststelling. Biedt perspectief, biedt alternatief vervoer aan. Output klant: "NS zorgt ervoor dat ik thuis kom".
- **Begrip/ Erkenning.** In hoeverre toont NS begrip voor mijn situatie? Behoefte aan erkenning. Laat zien wat NS doet om het op te lossen. Eerlijk, oprecht, aandacht voor klant. Output klant: "NS ziet mij als klant staan/ weet wat ik doormaakt".
- **Handelingsperspectief.** Kan ik (op tijd) mijn eigen plan trekken? Behoefte aan prognose waarop klant kan anticiperen. Oorzaak, keuzemogelijkheden, advies. "NS denkt met me mee/ door informatie kan ik eigen plan trekken". → Het vooraf informeren van klanten (dag van te voren) heeft positieve invloed op ervaring en eindoordel (managen verwachtingen). → Klanten die vooraf geïnformeerd zijn ervaren meer handelingsperspectief. → Klanten die via persoonlijke media (e-mail, sms) geïnformeerd zijn hebben een hoger oordeel over de prestatie van NS.
- **Hulp/ Persoonlijke aandacht.** Kan ik bij iemand terecht? Behoefte aan een menselijk gezicht. Laat als NS gezicht zien (medewerkers ter plaatse), zichtbaar, aanspreekbaar en behulpzaam. "NS en haar medewerkers staan voor mij klaar".

3 | Aangepaste dienstregeling, inzet en effect

Op zich begrijpen klanten wel dat NS de dienstregeling aanpast in het geval van extreem

weer. Alleen wordt de acceptatie minder naarmate de inzet van de aanpassing langer duurt. Daadwerkelijke ervaringen wegen nog altijd het zwaarst in het oordeel dat klanten geven over NS. De acceptatie van de aangepaste dienstregeling hangt dan ook sterk samen met ervaring met (additionele) negatieve consequenties (dukkere/ vollere treinen en alsnog verstoringen). Deze moeten zoveel mogelijk worden beperkt.

4 | De impact van storingen en zwarte dagen

→ Klanten die te maken hebben gehad met een verstoring oordelen negatief over de dienstverlening van NS. Hoe langer de verstoring (>15 min) hoe negatiever het oordeel. → Op 'Zwarte dagen' zijn er veel lange vertragingen en daalt het Algemeen Klantoordeel sterk. Slechte ervaringen worden langer onthouden en vaker doorverteld dan goede. Een slechte winter werkt drie maanden negatief door in het Algemeen Klantoordeel. Vorige winter zagen we een sneller herstel van KTO-score. Dit komt door het uitblijven van zwarte dagen. → Vertragingen worden op een 'zwarte' dag negatiever beoordeeld dan op een normale dag. Klanten die op een 'zwarte' dag vertraging hebben gehad geven een lager oordeel dan klanten die op een 'normale' dag vertraging hebben. Dit versterkt effect treedt waarschijnlijk op door negatieve publiciteit en bevestiging van anderen. Afgelopen winter was het Frya dossier bliksemafleider.

→ Meer weten? Neem contact op met Pauline Bron van BPO Marktonderzoek & Advies.

Bijlage II: Weerbeeld

Afgelopen winter was volgens het KNMI de op één na zachtste winter sinds 1706.

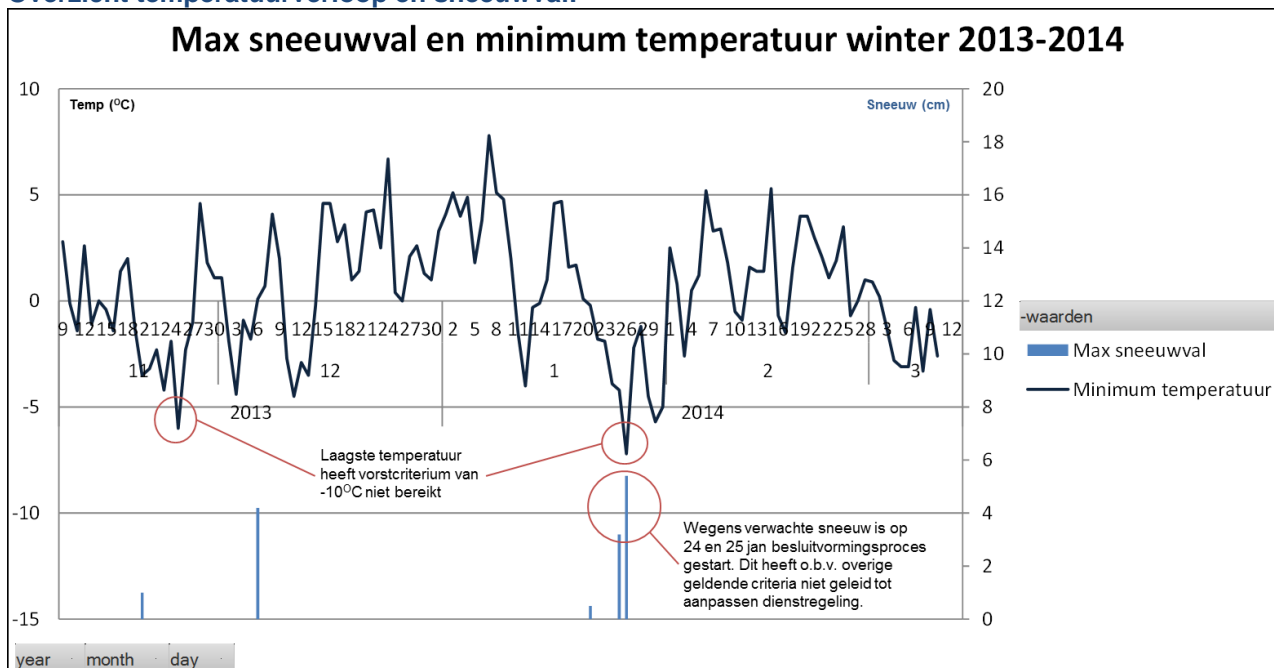
Op één na zachtste winter sinds 1706

De afgelopen winter was één van de zachtste winters sinds het begin van de metingen in De Bilt in 1706. Dit meldt het KNMI. Alleen in 2007 was het nog warmer. De gemiddelde temperatuur in de wintermaanden bedroeg 6 graden, tegenover het normale gemiddelde van 3,4 graden. Tijdens de winter van 2007 was het gemiddeld een halve graad warmer dan deze winter. In de afgelopen wintermaanden is de gemiddelde temperatuur nooit onder het vriespunt beland.

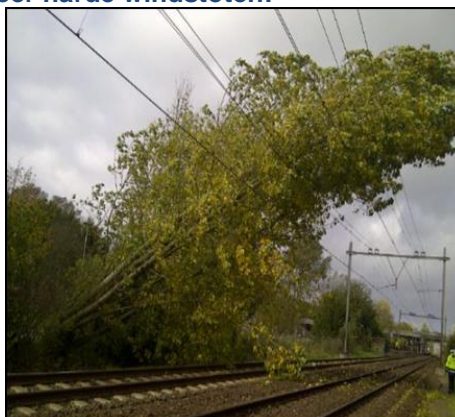
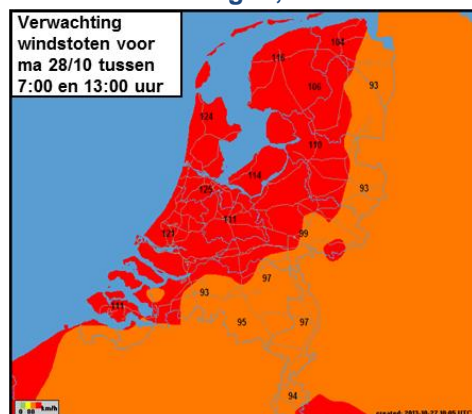
Door de opwarming van de aarde is de kans op een zachte winter toegenomen. In het huidige klimaat komt zo'n zachte winter volgens het KNMI eens in de 25 jaar voor, halverwege vorige eeuw zou zo'n zachte winter uitgesloten zijn.

Bron: nu.nl 28 februari 2014

Overzicht temperatuurverloop en sneeuwval:



Geen winterse dagen, wel storm met zeer harde windstoten:



Bijlage III: Vervolg winterweerprogramma

Maatregelen winter 2014/2015

NS en ProRail willen hun prestaties verbeteren door voort te bouwen op de ingeslagen weg. Het effect van nieuwe en verbeterde maatregelen kon afgelopen winter door het uitblijven van winters weer niet worden aangetoond. Ook hebben zich geen nieuwe issues voorgedaan. De nadruk voor de winteraanpak voor komende winter zal daarom liggen op het op punten verbeteren en opnieuw inzetten van de bestaande maatregelen en op de instructie en oefening daarvan. Er zijn daartoe 10 'focus' werkpakketten benoemd voor de winter 2014/2015. Het 11^{de} werkpakket bevat bestaande maatregelen die onderhouden dienen te worden.

Focus Line of Defence 0: Alert, geïnformeerd, beoefend en bekwaam	
1	Besluitvorming Besluitvormingsinformatie, alerteringscriteria en besluitvormingsproces
2	Documentatie Inhoudelijk bijwerken en integraal afstemmen van draaiboeken
3	Implementatie - Faciliteren instructie (incl. e-learning) en training - Oefenen
4	Communicatie & Reputatie - Reputatiemanagement & Public Affairs - Interne communicatie - Externe communicatie
Focus Line of Defence 1: Robuuste infra layout en logistiek plan	
5	Landelijk aangepaste dienstregeling
	5A. Ontwerp aangepaste dienstregeling & materieelplan - Integraal ontwerp aangepaste dienstregeling (LUD specs) - O.b.v. LUD specs standaard materieel plannen - O.b.v. materieel plannen standaard Nacht Overgang Materieel
	5B. Voorbereiding uitvoering aangepaste dienstregeling - Actualiseren en verbeteren processen rondom inzet aangepaste dienstregeling - Implementeren voorbereiden specifiek maken matplan en realisatie matplan - Continueren 2e HC diensten op verlengde treinen
Focus Line of Defence 2: Betrouwbare assets	
6	Infrastructuur - verminderen primaire verstoringen - Landelijke maatregelen - Stooklijn wisselverwarming & wisselverwarmingmonitor - (vervolg) pilots met (nieuwe) maatregelen
7	Materieel - robuust & reserve - Robuust materieel: voortzetten lopende en eventuele nieuwe verbeteringen - Reserve materieel: vaststellen omvang en samenstelling reservepark
8	Anti-icing - Definitief onderhoud en beheer inrichten - Criteria aan- en uitzetten aanscherpen - Percentage behandeld materieel verhogen
Focus Line of Defence 3: Snel herstel	
9	Infrastructuur - snel herstel - Vervolg pilot mobiele werkplaats preventief herstel op emplacementen Asd en Ut - Overige verbeteringen bestaande maatregelen (handshake, track&trace etc.)
10	Sneeuw- en ijsvrij houden looppaden opstelreinen
Focus Line of Defence 4: Bijsturing en reisinformatie	
<i>Geen specifiek winter werkpakket van toepassing, wel lijnactiviteiten voor verbetering elke dag met effect voor winter</i>	
Focus Line of Defence 5: Klantopvang	
<i>Geen specifiek winter werkpakket van toepassing, wel lijnactiviteiten voor verbetering elke dag met effect voor winter</i>	
Onderhouden van bestaande (winter)maatregelen	
11	Focus Line of Defence 1: Robuuste infra layout en logistiek plan
	11A. Ontwerp Regionaal Ontluchtende Dienstregeling (ROD)
	Focus Line of Defence 3: Snel herstel
	11B. Afvoer defect materieel
	Focus Line of Defence 4: Bijsturing en reisinformatie
	11C. Winterafsleepdienst onderdeel gestrande reiziger / treinen
	Focus Line of Defence 5: Klantopvang
	11D. Flankerende maatregelen

Bijlage IV: Update winterrapport 2013/2014 - status overzicht maatregelen

Deze bijlage geeft een totaaloverzicht van de maatregelen die in voorbereiding op winter 2013-2014 zijn getroffen. De basis voor deze voortgangsrapportage is het winterrapport dat als bijlage bij het winterweerprogramma naar de Tweede Kamer is gestuurd op 8 juni 2012 (Tweede Kamer, vergaderjaar 2011-2012, 29984, nr. 306). Per maatregel uit het winterrapport is aangegeven hoe deze is voorbereid in aanloop naar winter 2012/2013, een kernachtige evaluatie op basis van de ervaringen tijdens winter 2012/2013, de voorgenomen verbetering richting winter 2013/2014, de status tijdens de voorbereiding op winter 2013/2014 en tot slot de status na afloop van winter 2013/2014.

Onderwerp	Maatregelen	Status voorbereiding Winter 2012-2013	Toelichting m.b.t. status van de wintervoorbereiding 2012-2013	Wat ging goed? Winter 2012-2013	Voorgenomen verbetering voor winter 2013-2014	Status van de voorbereiding richting winter 2013-2014	Bevindingen winter 2013-2014 en voorgenomen verbetering winter 2014-2015
Dienstregeling	Eén landelijke variant van de aangepaste dienstregeling	Gereed en uitgevoerd	Voor winter 2012-2013 is gekozen voor één landelijke aangepaste dienstregeling (LUD).	<ul style="list-style-type: none"> - LUD is voldoende robuust gebleken. Ondanks één van de zwaarste winters op het spoor in de afgelopen tien jaar met veel sneeuw (2e winter uit afgelopen 10 jaar) en lage temperaturen, bleef de situatie (in tegenstelling tot de drie winters daarvoor) op het spoor grotendeels beheersbaar. Het spoorstelsel is, conform doelstelling, niet out-of-control geweest - Eén variant i.c.m. frequentie van inzet (totaal 12x ingezet tijdens winter 2012/2013) leidde tot routine in operatie. 	<ul style="list-style-type: none"> - Betere afstemming van het dienstregeling ontwerp in de keten (klantbegeleiding, rijdend personeel, bijsturing, reisinformatie etc.) - Aanpassingen in ontwerp t.b.v. vervoerscapaciteit in de spits - Nut en noodzaak LUD in het weekend? (bv. tot 11:00 op zondag geen nut) - LUD irt ingang nieuwe dienstregeling, wat is wel-niet mogelijk op startdatum nieuwe dienstregeling - Documentatie met facts & figures rondom LUD t.b.v. besluitvorming - LUD ontwerp vóór winter bespreken met Locov, wijzigingen waren nu verrassing - LUD toetsen op communiceerbaarheid vanuit reisinformatie - Onderzoeken mogelijkheid om LUD voor deel van de dag in te zetten 	<ul style="list-style-type: none"> - Afstemming heeft plaatsgevonden via een gezamenlijk ontwerpproces. -Aantal aanpassingen gemaakt in het ontwerp van LUD, gericht op uitbreiden van vervoerscapaciteit. Uitgangspunt: aanpassingen mogen niet ten koste gaan van de robuustheid van LUD. Zo zijn er enkele spitsreinen toegevoegd en een paar aanpassingen gemaakt in de lijnvoering. - Afweging wordt meegenomen in besluitvorming voor wel/niet aanpassen van de dienstregeling in het weekend. -Bij de wisseling naar dienstregeling 2013 was er sprake van een grote wijziging in het materieel plan. Voor overgang naar dienstregeling 2014 is er een beperkte wijziging in het materieel plan, waardoor er geen beperkingen zijn om bij ingang nieuwe dienstregeling LUD in te zetten. - Facts en figures zijn beschikbaar in een eerste versie van het beslissingsondersteunende systeem. -Ontwerp is op 26 september 2013 besproken met de consumentenorganisaties (Locov). -Toetsing heeft plaatsgevonden. Voor één specifieke situatie worden additionele maatregelen genomen in de reisinformatie. -Onderzoek is gestart. De regionale aangepaste dienstregeling kan komende winter ook voor een deel van de dag ingezet worden. Voor de landelijke aangepaste dienstregeling is dit nog in onderzoek. Voor winter 2013/2014 is echter al besloten om prioriteit te geven aan het verbeteren van het bestaande LUD proces. Uitkomsten van het onderzoek voor inzet van LUD voor een deel van de dag worden meegenomen in aanpak van winter 2014/2015. 	<p>Maatregel is deze winter ingezet op 28 oktober. Dat was niet wegens winters weer maar zware storm. Ook onder deze omstandigheden (vele bomen over het spoor en een gedeelte van de dag wegens veiligheid geen treinverkeer in gedeeltes van het land) heeft de LUD bewezen robuust te zijn en bij te dragen aan de beheersbaarheid van de treindienst. In een separaat traject wordt onderzocht in hoeverre inzet van LUD, en zo ja onder welke criteria m.b.t. harde wind(stoten), een vast onderdeel zal worden van het palet aan maatregelen.</p> <p>Voor winterse omstandigheden wordt deze maatregel zonder grote aanpassingen gehandhaafd. Onderzoek naar extra mogelijkheden voor het vergroten van de vervoerscapaciteit van LUD wordt uitgevoerd.</p> <p>Onderzoek of LUD ook voor een deel van de dag kan worden ingezet, wordt tijdens de voorbereiding op winter 2014/2015 afgerond.</p>
	Regionale aangepaste dienstregelingsvarianten (ROD) toevoegen aan bestaande pakket met versperringsmaatregelen	Gereed en uitgevoerd	Eén variant is afgeschaft (ROD West) omdat deze variant bijna gelijk was aan LUD. Andere varianten zijn ondergebracht in de versperringsmaatregelen voor de bijsturing op de dag zelf (en als mogelijke maatregel voor de volgende dag)	<ul style="list-style-type: none"> - Deze maatregel is slechts tweemaal ingezet. Lastig te bepalen of het daadwerkelijk een isolerende werking heeft gehad 	<ul style="list-style-type: none"> - ROD ondergebracht bij versperringsmaatregelen (VSM), daardoor niet in detail gespecificeerd, gaf tijdsdruk bij voorbereiding (vaak parallel aan LUD voorbereiding) -ROD tijdens winter geen generieke VSM, besluitvorming via besluitvormingsproces voor de volgende dag - Vanuit communicatie: als preventief aanpassen, dan ook van te voren communiceren 	<ul style="list-style-type: none"> - ROD als scenario is blijven bestaan en in meer details uitgewerkt - Afgelopen winter 3 ROD varianten: Noord, Oost, en Zuid. Komende winter 4, logistiek beter afgestemde, ROD varianten: Noordwest, Oost, Zuidwest en Zuidoost. -ROD is net als afgelopen winter een scenario in de besluitvorming voor de volgende dag. -Bij plotselinge weersomslag kan de operatie ook nog op de dag zelf besluiten om een ROD in te zetten (twee ingangsmomenten: voor de ochtendspits en voor de avondspits). 	<p>Behalve de 4 basis ROD varianten zijn ook 2 combinaties mogelijk: Oost-Zuidoost en Zuidwest-Zuidoost. Maatregel is deze winter niet ingezet en wordt zonder grote aanpassingen gehandhaafd.</p>
	Nieuwe besluitvormingscriteria definiëren voor aanpassen van de dienstregeling	Gereed en uitgevoerd	NS en ProRail hebben gezamenlijk een nieuwe set aan (weer)criteria vastgesteld voor de inzet van een aangepaste dienstregeling met instemming van het ministerie van Infrastructuur en Milieu.	<ul style="list-style-type: none"> - Criteria 10% kans >3CM sneeuw/6uur en/of 10% kans op <-10C - Geen 'weer missers' (weer realisatie wel boven criteria, niet dienstregeling aangepast) - Weinig 'false alarms' (weer realisatie niet boven criteria, wel dienstregeling aangepast) - Criterium voor sneeuw, wordt begrepen en blijft gehandhaafd - Standaard formats (LBI Bulletin, ORT formulier, verslag CBT/CMT) zorgden voor duidelijkheid over de besluitvorming 	<ul style="list-style-type: none"> - Onderzoek aanpassing vorst criterium (kans en/of drempelwaarde temp.) - Onderzoek aanpassing criterium 'eerste keer' en 'jojo-effect'. -Onderzoek ontwikkeling en inzet van besluitvorming ondersteunend systeem 	<ul style="list-style-type: none"> -Vorst criterium: aangepast naar meer dan 50% kans op temperatuur <= -10C. -Criterium ter voorkoming van jojo-effect is opgeheven: Jojo-effect is toegestaan i.v.m. klanthinder tijdens LUD, mits dit geen extra risico in de uitvoering met zich mee brengt. -Criterium voor eerste keer is aangescherpt van meer dan 10% kans op 'enige sneeuw' naar meer dan 10% op meer dan 1,5cm sneeuw. -Eerste versie van beslissingsondersteunend systeem wordt ingezet als onderdeel van het besluitvormingsproces. 	<p>Verwacht winters weer (sneeuw) is op drie dagen aanleiding geweest voor alertering. Twee maal (24 & 25 jan.) is o.b.v. het criterium voor de eerste keer sneeuw vervolgens het besluitvormingsproces gestart. Er is toen o.b.v. overige geldende criteria besloten om geen voorbereidingen te treffen voor een aangepaste dienstregeling. Dit bleken achteraf juiste beslissingen.</p> <p>Het is, door de zachte winter niet mogelijk om het effect van de aanpassingen te evalueren. Wel kan vastgesteld worden dat de ophoging van het criterium voor de eerste keer sneeuw niet geleid heeft tot 'missers'. De criteria zullen derhalve voor winter 2014-2015 onveranderd blijven.</p>

Onderwerp	Maatregelen	Status voorbereiding Winter 2012-2013	Toelichting m.b.t. status van de wintervoorbereiding 2012-2013	Wat ging goed? Winter 2012-2013	Voorgenomen verbetering voor winter 2013-2014	Status van de voorbereiding richting winter 2013-2014	Bevindingen winter 2013-2014 en voorgenomen verbetering winter 2014-2015
							Het beslissingsondersteunend systeem is inmiddels in gebruik genomen en wordt verder doorontwikkeld.
	Flankerende maatregelen bij inzet aangepaste dienstregeling: verlengen van treinen waar mogelijk en communicatie naar reizigers	Gereed en uitgevoerd	<p>Winter 2011/2012 konden alleen intercity's verlengd worden. Vanaf winter 2012-2013 worden óók waar mogelijk stoptreinen verlengd (de lengte van het kleinste perron op een traject is uiteindelijk bepalend voor de maximale treinlengte).</p> <p>Communicatie over de inzet van een aangepaste dienstregeling vindt één dag van tevoren plaats. Net als winter 2011/2012 wordt er gecommuniceerd via SMS-alert, reisplanner, e-mail, ns.nl, omroep en borden op de stations.</p>	<p>- Aangepast materieel plan IC's en Sprinters (vorige winter alleen IC's).</p> <p>-Zie verder bij reisinformatie</p>	<p>- Planmatig maximaal verlengd</p> <p>- Realisatie van materieel plan door verschillende omstandigheden minder dan planning. Realisatie moet beter.</p> <p>-Verbeteren plannen van 2^e HC dienst op verlengde treinen</p>	<p><u>Generiek</u></p> <p>Zoals gemeld in het winterweerprogramma (8 juni 2012), kiezen NS en ProRail, met instemming van Min. IenM, de komende winters voor betrouwbaarheid en voorspelbaarheid boven frequentie en comfort. Dit betekent dat NS en ProRail eerder besluiten om over te gaan op een aangepaste dienstregeling voor de volgende dag. Voor reizigers betekent dat drukker treinen op dagen met een aangepaste dienstregeling.</p> <p>NS en ProRail doen het maximale om de hinder door deze drukker treinen zoveel mogelijk te beperken. Op dagen met een aangepaste dienstregeling zijn drukker treinen echter niet te voorkomen. Evaluatie van vorige winter liet zien dat maar beperkt minder reizigers met de trein reizen op dagen met een aangepaste dienstregeling. Dit terwijl op die dagen circa 80% van het reguliere aantal treinen rijdt, in de Randstad is dat 50% van reguliere aantal treinen. De wel rijdende treinen kunnen niet dermate worden verlengd dat de vervoerscapaciteit op de drukke trajecten tijdens de spits overeenkomt met de reguliere vervoerscapaciteit.</p> <p>Daarmee kan de hinder door drukker treinen op dagen met een aangepaste dienstregeling alleen zoveel mogelijk beperkt worden, echter niet opgelost. De structurele oplossing hiervoor is het realiseren van de lange termijn winterambitie om onder (vrijwel) alle omstandigheden betrouwbaar vervoer en goede reisinformatie aan de reiziger te kunnen geven. Dat vereist een spoorstelsel dat minder kwetsbaar is onder winterse omstandigheden: winterharde infrastructuur en sneller herstel, optimaliseren winterhardheid materieel en sneller herstel, en het verbeteren van de capaciteit van de be- en bijsturing.</p> <p><u>Winter 2013/2014</u></p> <p>Voor komende winter wordt er door NS en ProRail een maximale inspanning geleverd om de hinder door drukker treinen zoveel mogelijk te beperken:</p> <p>-Aanpassingen in LUD ontwerp t.b.v. vervoerscapaciteit, verbeteringen in aangepast materieelplan en rangeren na 19:00 uur waardoor planmatig meer treinen verlengd kunnen worden.</p> <p>- Verbetering van de realisatie van het (aangepaste) materieelplan. Analyse heeft laten zien dat de verbetering gezocht moet worden tijdens het proces in de nacht. Het klaarzetten van materieel zodat het beter kan opstarten conform planning. Zodoende loopt er een project om de realisatie van het aangepaste materieelplan bij de start van een aangepaste dienstregeling te verbeteren (bv. rangeerplannen voor nachten rondom LUD).</p> <p>- 2^e hoofdconducteur (HC) diensten. Verbetering is doorgevoerd. Echter niet op elke verlengde trein kan een 2^e HC worden gepland. Hier wordt in de instructie richting conducteurs extra aandacht aan besteed. Tevens worden aanvullende maatregelen genomen t.b.v. het vertrekproces met één HC.</p>	<p>- Slechts 1 dag LUD ingezet, o.b.v. daarvan te beperkt ervaring opgedaan met doorgevoerde verbeteringen t.a.v. de vervoerscapaciteit in LUD ontwerp. In vervolgaanpak blijft capaciteit een aandachtspunt.</p> <p>- Tijdens LUD op 28 okt realisatie bij opstart 65% conform plan. Is een 14%-punt verbetering t.o.v. LUD-dagen vorige winter. Het verbeteren van de realisatie van het (aangepaste) materieelplan blijft onderdeel van de winteraanpak.</p> <p>- Door verbeteringen in planproces aangepast personeelsplan kan in ruim 85% van de gevallen in de voorbereiding van LUD een 2^e HC in het plan opgenomen worden. Het inplannen van 2^e HC blijft onderdeel van de winteraanpak.</p>
	Onderbouwing van beslissing aanpassen dienstregeling aan reizigers en stakeholders verbeteren	Gereed en uitgevoerd	<p>In twee rondes is met consumentenorganisaties gesproken over criteria voor het aanpassen van de dienstregeling.</p> <p>De vooraf gestelde criteria en de onderbouwingen van de genomen besluiten omtrent het wel of niet aanpassen van de dienstregeling worden door NS en ProRail openbaar gepubliceerd.</p>	<p>- NS en ProRail droegen gezamenlijk zelfde winterboodschap uit</p> <p>- Boodschap is realistisch gebracht. Vaker aanpassen, niet leuk maar voorkomt erger, spoor blijft kwetsbaar.</p>	<p>- Onderbouwing en communicatie rondom vorst criterium</p> <p>- Communicatie: minder argumentatie, meer empathie en begrip voor reizigers</p> <p>-Handhaven overleg met consumentenorganisaties</p>	<p>- Zie separate memo rondom aanpassingen in alerteringscriteria.</p> <p>-Overleg met consumentenorganisaties is gehandhaafd. Zowel de evaluatie van winter 2012/2013 als de voortgang richting winter 2013/2014 zijn besproken met de consumentenorganisaties.</p>	Ook dit jaar is aan de consumentenorganisaties aangeboden om te participeren in de evaluatie en zal het vervolg van het winterprogramma wederom met hen besproken worden.

Onderwerp	Maatregelen	Status voorbereiding Winter 2012-2013	Toelichting m.b.t. status van de wintervoorbereiding 2012-2013	Wat ging goed? Winter 2012-2013	Voorgenomen verbetering voor winter 2013-2014	Status van de voorbereiding richting winter 2013-2014	Bevindingen winter 2013-2014 en voorgenomen verbetering winter 2014-2015
	Aanscherpen besluitvormings-procedures	Gereed en uitgevoerd	Herontwerp en implementatie van besluitvormingsprocedures voor het aanpassen van de dienstregeling zijn gereed, getraind en geoefend.	- Eenduidige besluitvormingsstructuur, heldere rolverdeling - Handhaving principes: stick to the plan, better safe than sorry. - Het proces voor het aanpassen van de dienstregeling voor een langere periode (48-uurs proces) is geen enkele keer ingezet. Overwogen wordt om dit proces als optie te schrappen voor verwacht winters weer. Het wordt dan alleen nog gebruikt in langdurige overmacht situaties. Indien toegepast worden ook deze treinen meegenomen in KPI opgeheven treinen.	Huidige opzet geeft zware organisatorische belasting. Onderzoek hoe dit beperkt kan worden (uitgangspunt is handhaving).	- Er zijn meer mensen vrijgemaakt om het proces te ondersteunen en meer teams in wachtdiensten. - De wijzigingen in de criteria zullen leiden tot minder vaak voorbereiden en dus minder belasting.	Wegens ontbreken van winterweer zijn de exacte effecten van de aanpassingen niet meetbaar. Binnen NS en ProRail zou bij handhaving van het oude criterium voor de eerste keer sneeuw vaker (onnodig) gealverteerd zijn voor verwachte sneeuw. Dit betekent dat de organisaties op dat punt minder belast zijn. Het proces wordt zonder grote aanpassingen gecontinueerd.
	Onderzoek mogelijkheden om weeralarm in te richten voor de spoorsector	Onderzoek stopgezet in aanloop naar winter 2012/2013. Bleek niet haalbaar en niet langer wenselijk. Inzet van KNMI voor leveren van second opinion voor het weerbericht is geformaliseerd.	-	-	- Rol KNMI handhaven.	- Is gehandhaafd.	- Rol KNMI is gehandhaafd.
Infrastructuur	Gerichte verbetering op Amsterdam-Utrecht (100 cruciale wissels voor treindienst): <ul style="list-style-type: none"> Inspectie Eerste aanpassingen doorvoeren Voor 160 andere wissels met de vervoerders bepaald of deze komende winter buiten gebruik kunnen worden gesteld bij winters weer (deactiveren). 	<ol style="list-style-type: none"> Inspectie en eerste aanpassingen van wissels eerste stap in 2 jarig programma systeemsprong: op Amsterdam, Schiphol, Hoofddorp en Utrecht zijn in totaal ruim 200 cruciale wissels in scope. In gezamenlijkheid is voor 86 wissels bepaald dat deze kunnen worden om te gedeactiveerd <ul style="list-style-type: none"> Amsterdam, Hoofddorp en Schiphol: 28 wissels, gereed op 25 november 2012 Utrecht: 58. Besloten niet te deactiveren voor winter 2012-2013 	<p>Ad1) Deze kregen allen een 'Winterbeurt': een grondige inspectie en herstel van gebreken en extra monitoring, intensiever preventief onderhoud en storingsherstelcapaciteit</p> <p>Ad2) I.v.m. de vele geplande werkzaamheden rondom Utrecht, konden de wissels niet voor winter 2012-2013 gedeactiveerd worden. Deactivering van de wissels zou een te grote impact hebben op de reguliere dienstregeling en de kwetsbaarheid in de winter vergroten (omdat er minder flexibiliteit is bij het afhandelen van verstoringen).</p>	<p>Ad1): Uitgevoerde verbeteringen: - Advanced winterbeurt (inspectie) - Verbeterde onderhoudsaanpak - Verbeteringen op onderdelen van wissels - Containers op cruciale plekken, vaste resources en reserve onderdelen - Handshake op verkeersleidingsposten (VL-AM bepalen samen prioriteit en aansturing van storingsherstel infrastructuur)</p> <p>Resultaat: De ruim 200 kritische wissels binnen systeemsprong vertoonden storingsniveau 20-40% lager in de winter dan de overige wissels in hetzelfde gebied.</p> <p>Ad2) - NS-ProRail hebben gezamenlijk de te deactiveren wissels bepaald - De beoogde set aan wissels Rondom Amsterdam, Schiphol, Hoofddorp gedeactiveerd voor de winter - Effect van deactiveren is niet significant vastgesteld.</p>	<p>Ad1) Bepaling effectiviteit genomen maatregelen. Nu nog onvoldoende duidelijk, door onzekerheid i.v.m. kwaliteit registratie en causaliteit maatregelen-resultaat. Prestaties kritische wissels systeemsprong beter dan referentiegroep. - Evaluatie in meer detail. Aanpak lijkt te werken, bepaal effectiviteit van afzonderlijke maatregelen. Bepaal op basis daarvan het vervolg, valt in regulier proces buiten winteraanpak.</p> <p>Ad2) - Bij uitvoering deactiveren is snelheid te veel ten koste van zorgvuldigheid gegaan. Er moesten nog veel zaken achteraf worden geregeld - Vier wissels worden weer gereactiveerd, in verband met wijzigingen aan het onderhoudsrooster. - Deactiveren rondom Utrecht wordt niet uitgevoerd i.v.m. risico in relatie tot huidige fasering DSSU en Bouw Utrecht CS. - ProRail evalueert het effect en toekomst van deactiveren dit jaar nader, na de zomer wordt hierover besloten.</p>	<p>Ad1) Systeemsprong gaat door na aanvankelijke focus op winter 2012-2013. Gedurende de periode na de winter is het proces van inspecteren, meten en verbeteren voortgezet. Maatregelen zoals handshake en wintercontainers worden in winter 2013-2014 weer ingezet.</p> <p>Generiek kan worden gezegd dat de prestaties van de wissels in de groep met cruciale wissels verbetert ten opzichte van de overige wissels in het gebied. Systeemsprong zet nu in op het kritisch analyseren van succes- en faalfactoren en op het uitbreiden van de maatregelen naar meerdere wissels.</p> <p>Ad2) - Geredeneerd vanuit technisch oogpunt worden er uiteindelijk 8 wissels gereactiveerd op locatie Singelgracht. De te reactiveren wissels worden in februari 2014 gereactiveerd. - Besloten is om niet meer separaat te deactiveren.</p>	<p>Ad1) Systeemsprong is voortgezet buiten scope winter. Gedurende de periode tijdens de winter is het proces van inspecteren, meten en verbeteren voortgezet.</p> <p>Het handshake proces is wegens ontbreken van winterse omstandigheden niet ingezet, maar wordt voor volgende winter, net als de wintercontainers weer ingezet.</p> <p>Generiek kan worden gezegd dat de prestaties van de wissels in de groep met cruciale wissels verbetert ten opzichte van de overige wissels in het gebied.</p> <p>Ad2) - De 8 te reactiveren wissels zijn per 31 januari 2014 weer in dienst genomen.</p>
	Aanpak 3100 kerninfrastructuur-wissels: <ul style="list-style-type: none"> Verbeteren kwaliteit wisselverwarming Verbeteren van de 	Gereed en uitgevoerd	Wisselverwarming: <ul style="list-style-type: none"> Proefbranden is uitgevoerd. De gevonden gebreken zijn verholpen Het verbeteren van de schakelsequenties (vaker de branders aan) is uitgevoerd Wisselsteller & wisselstellerkast en ontgraven:	Algemeen: - Licht dalende trend in TAO's (Treindienst Aantastende Onregelmatigheden) geconstateerd. Significantie is nog niet aangetoond.	Algemeen: - Maatregelen hebben bijgedragen, echter nog teveel verstoringen. Daarom voorzetting en verbetering van maatregelen. - Voortzetten van recidieven	Algemeen - Voor 80 locaties met verhoogd storingsniveau in de winter zijn specifieke maatregelen ter verbetering van storingsgedrag tijdens de winter voorgesteld. Dit loopt uiteen van het verbeteren van de nutsaansluiting, tot modificeren van onderdelen van het wissel, zoals aanbrengen van een sterkere stellermotor. Deze	Algemeen Het effect van de maatregelen is, wegens het ontbreken van winters weer niet aantoonbaar. Op basis van risicoanalyse is besloten om maatregelen te nemen op 55 locaties met impact op meer dan 500 wissels.

Onderwerp	Maatregelen	Status voorbereiding Winter 2012-2013	Toelichting m.b.t. status van de wintervoorbereiding 2012-2013	Wat ging goed? Winter 2012-2013	Voorgenomen verbetering voor winter 2013-2014	Status van de voorbereiding richting winter 2013-2014	Bevindingen winter 2013-2014 en voorgenomen verbetering winter 2014-2015
	wisselsteller (bijv. vervanging van de contact-vingers). • Permanent ontgraven van ballast ter hoogte van wissels		<ul style="list-style-type: none"> Reguliere controles en aanpassingen waren voor 15 oktober 2012 gereed en wisselstellers en wisselstellerkasten zijn met steekproefsgewijze inspecties worden gecontroleerd. Voor winter 2012/2013 zijn voor 500 wissels de contactvingers vervangen met als prioriteit de wissels rondom Amsterdam en Utrecht. In de wisselstellers waar de contactvingers niet worden vervangen, worden voor winter 2013/2014 vochtvreters geplaatst om condensvorming tegen te gaan (qua storings is de verwachting dat dit een gelijkwaardige maatregel is). Vanaf begin 2013 wordt gestart met het vervangen van contactvingers in wissels in de rest van het land. Het ontgraven van wissels was medio november gereed 	<p>- 100% controle voorafgaand aan de winter is nuttige maatregelen en zorgt voor herstel van kleine gebreken voor de winter.</p> <p>- Vastgesteld is dat wissels die gedurende het jaar vaker storen (zogenaamde recidieven) ook in de winter snelle storen.</p> <p><u>M.b.t. wisselverwarming</u></p> <p>- Vereenvoudiging van schakelsequenties, oplossen kinderziekten</p> <p>- 100% controle voorafgaand aan de winter</p> <p><u>M.b.t. wisselsteller en wisselstellerkast en ontgraven</u></p> <p>- Nauwelijks storings m.b.t. contactvingers, echter ook minder dagen met vorst <-15C</p> <p>- Conform plan ballast op afgesproken plekken ontgraven. Maatregel lijkt te werken, maar significantie moet nog verder worden aangetoond</p>	<p>aanpak binnen TAO reductie programma ProRail. Focus op belangrijke wissels vanuit vervoerder, samen met NSR Logistiek te bepalen.</p> <p>- 100% controle voorafgaand aan de winter handhaven.</p> <p><u>M.b.t. wisselverwarming</u></p> <p>- Blijvend nadruk op Basis op orde, bijvoorbeeld ontwerpvoorschriften checken gedurende het jaar.</p> <p>- Verbeteren stooklijn: Het hoger zetten van de wisselverwarming tijdens de sneeuwbuien</p> <p>- Verbetering instelling wisselverwarming: o.a. betere plaatsing van sensoren op spoorstaaf</p> <p>- Uitbreiden van toepassing wisselmonitoring (t.b.v. preventief herstellen wissels)</p> <p><u>M.b.t. wisselsteller en wisselstellerkast en ontgraven</u></p> <p>- Continuëren uitrol contactvingers, borgen dat dit winter routine wordt.</p> <p>- Continuëren van uitgegraven wissels, borgen dat maatregel routine wordt.</p>	<p>maatregelen op deze locaties hebben effect op zo'n 250 wissels. Voor 95% van deze locaties zijn de modificaties voor 1 november gereed 2013. De overige zo snel mogelijk daarna.</p> <p>- Voor de verbeteringen van het proces voor elke dag loopt (buiten de winteraanpak) het TAO-reductie programma binnen ProRail</p> <p>- 100% controle is ingepland</p> <p><u>M.b.t. wisselverwarming</u></p> <p>- Nieuw onderhoudsvoorschrift is opgesteld en wordt tijdens inspecties gehandhaafd.</p> <p>- De hoge stooklijn is voor 90% van alle wissels met wisselverwarming (ca. 5500 stuks) gerealiseerd. Deze kan centraal worden ingezet als de weersomstandigheden daar om vragen.</p> <p>- Plaatsing van alle sensoren in september 2013 geïnspecteerd. Kleine gebreken zijn direct verholpen. Voor grote gebreken wordt verbeterplan opgesteld. Daar waar plan niet tijdig kan worden uitgevoerd wordt de hoge stooklijn als mitigerende maatregelen ingezet.</p> <p>- Wisselverwarmingsmonitor dit jaar in gebruik voor alle aangesloten wissels.</p> <p><u>M.b.t. wisselsteller en wisselstellerkast en ontgraven</u></p> <p>- Uitrol contactvingers is voortgezet. Dit jaar voor de winter ruim 50% van de vervangingen gereed. Voor de overblijvende wissels worden net als vorig jaar vochtvreters ingezet.</p> <p>- Borging ontgraven wordt gehandhaafd, o.a. toets hierop tijdens de 100% inspecties.</p>	<p>Hiervan was 60% op 1 nov. gereed, 90% op 1 dec. en restant (m.u.v. 5 wissels in NO) op 31 dec. afgerond. Focus voor winter 2014/2015 zit in het continueren en in stand houden van de maatregelen.</p> <p><u>M.b.t. wisselverwarming</u></p> <p>I.v.m. met milieuoverwegingen wordt ook een lage stooklijn ingevoerd. Zie verder onder kopje algemeen.</p> <p><u>M.b.t. wisselsteller en wisselstellerkast en ontgraven</u></p> <p>Zie onder kopje algemeen.</p>
	Anti-icing installaties voor treinen uitbreiden van 1 naar 7 installaties	<ol style="list-style-type: none"> Er was een uitbreiding voorzien van 1 naar 7 installaties. Door de grote en vele verbouwingen rondom Station Zwolle is het echter niet mogelijk gebleken om de anti-icing installatie in Zwolle voor deze winter te realiseren. Ook kon de gemeente Zwolle niet tijdig de vergunningen afgeven. De overige 5 geplande installaties zijn gereed op 1 december 2012. Dieselmaterieel dat rijdt in het Noorden hoeft niet behandeld te worden, omdat dit type materieel door het ontwerp beperkt last heeft van sneeuwopbouw. Gezien de lopende 	<ol style="list-style-type: none"> Doordat er 1 installatie minder gerealiseerd wordt dan gepland, betekent dit dat de gemiddelde behandelingsduur van het materieelpark stijgt van 1 behandeling per 8 dagen naar 1 behandeling per 9,3 dagen. De anti-icing laag wordt naar verwachting na 10 dagen minder effectief. De 5 overige nieuwe installaties waren gereed op 1 december 2012 in plaats van 1 november 2012. Het bouwproces van de installaties heeft één maand langer geveerd dan gepland Voor niet behandelde treinen is de sneeuwopbouw gelijk aan die van vorige jaren. Hiervoor is geen alternatief beschikbaar. <p><u>M.b.t. ingebruikname:</u></p> <p>De 6 installaties zijn technisch gereed Tijdens het testen van de installaties bleek echter dat er door opgetreden "kinderziekten" op een aantal locaties aanvullende maatregelen nodig waren. Om te zorgen voor een goede invoering hebben NS en ProRail zodoende gekozen voor zorgvuldigheid van de ingebruikname boven snelheid. Installaties zijn allen gedurende kortere periode in dienst geweest. Hierdoor is materieel niet vanaf het begin van de winter behandeld en is het materieel niet volledig behandeld</p>	<p>- 6 installaties aangelegd, allen een korte periode gebruikt in winter 2012/2013 Op de treinen waar anti-icing is toegepast is de effectiviteit van het middel opnieuw positief bevonden (beduidend minder aanhechting van sneeuw en ijs).</p>	<p>- Tijdige en zorgvuldige implementatie, 100% draaiend voor winter 2013/2014</p>	<p>- De 6 installaties zijn technisch gereed.</p> <p>- Instructie en e-learning voor rijdend personeel zijn gereed.</p> <p>- voor 85% van het NS materieel is behandeling mogelijk.</p>	<p>4 van de 6 installaties zijn tijdig in gebruik genomen. Wegens extra noodzakelijke lokale maatregelen en instructies zijn de installaties in Den Haag en Watergraafsmeer later in gebruik genomen. De installaties hebben in twee periodes aan gestaan : 22-11-2013 t/m 03-01-2014 en 10-01-2014. Er zijn zo'n 2675 behandelingen uitgevoerd.</p> <p>In deze periodes is mogelijk gebleken om in 5 dagen circa 50-60% van het materieel te behandelen en in 10 dagen circa 70-75 %.</p> <p>Doelstelling voor winter 2014-2015 is om het percentage te behandelen materieel te verhogen en de installaties volledig in exploitatie te nemen (incl. beheer en onderhoud structureel inregelen en aanpassing/ aanvulling op de Beheerconcessie van ProRail voor deze installaties).</p>

Onderwerp	Maatregelen	Status voorbereiding Winter 2012-2013	Toelichting m.b.t. status van de wintervoorbereiding 2012-2013	Wat ging goed? Winter 2012-2013	Voorgenomen verbetering voor winter 2013-2014	Status van de voorbereiding richting winter 2013-2014	Bevindingen winter 2013-2014 en voorgenomen verbetering winter 2014-2015
		garantievoorwaarde n voor de nieuwste serie VIRM (intercity-materieel) kan dit materieel types niet behandeld worden met anti-icing.					
	Voorbereiden proef met anti-icing behandeling bovenleiding	Uitgevoerd	Er was een pilot gepland (op de Valleilijn) voor het preventief voorkomen van ijsvorming door behandeling van de bovenleiding met een middel dat ijs aangroei tegen moet gaan (anti-icing). Op deze locatie bleek de ijzerverwachting een lage betrouwbaarheid, hierdoor was inzet van de maatregelen lastig te plannen. Verder bleek uit nader onderzoek dat er twijfels waren over de effectiviteit van het beoogde middel.	n.v.t.	-Proefnemingen worden voortgezet. Zie verder bij ontwikkeling de-icing bovenleiding	-Zie verder de-icing bovenleiding.	-Zie verder de-icing bovenleiding.
	Opzet pilot voor een sneeuwrijke baan	Onderzoek is uitgevoerd. Wagens stand-by ter proefneming.	ProRail heeft drie wagens laten uitrusten met borstels (naar een Zweeds concept) om het spoor sneeuwrij te kunne maken. Deze wagens stonden stand-by tijdens de winter en zijn enkele malen ingezet om ervaring mee op te doen. Daarnaast is een workshop gehouden met verschillende internationale experts over andere mogelijkheden om de baan sneeuwrij te maken.	- 3 wagens stand-by, eerste proeven mee gedaan -o.b.v. workshop met internationale experts zijn 3 andere methodes benoemd	- Continuëren van bestaande pilot - Starten van nieuwe pilots met innovatieve manieren om sneeuw te fixeren of te verwijderen	- Twee nieuwe pilots zijn gestart: de-icing van wissels en er wordt onderzocht of in een nieuw wisselontwerp de tongbeweging kan worden aangepast.	M.b.t. De-icing van wissels hebben proeven in een vrieshuis plaats gevonden. De effectiviteit is nog niet aangetoond. Proeven moeten worden voortgezet in het veld, gedurende winterse omstandigheden. Deze proeven hebben dit jaar niet kunnen plaatsvinden. Alvorens met deze proeven in het veld verder te gaan wordt eerst de effectiviteit van anti-icing beoordeeld. Ontwerp nieuwe tongbeweging is opgenomen in het nieuwe systeemontwerp voor wissels.
	<i>Snel herstel storings</i> 1. Eenvoudiger storingscoördinatie en prioritering storings aan de hand van impact op treindienst 2. Vergroten aantal storingsploegen, binnen grenzen van veiligheid en doelmatigheid 3. Uniformering afspraken met aannemers 4. Monitoringssystemen gebruiken in storingsherstel proces 5. Onderzoek naar mogelijkheden voor de inzet van rijdend personeel van NS voor het vrij maken van wissels 6. Optimaliseren aanrijtijden 7. Onderzoek blauw licht voeren storingsploegen 8. Opleiding "aanpak van koud weer storings" herstellen	Gereed en uitgevoerd	1. Prioriteren, registreren, coördineren van verstoringen: <ul style="list-style-type: none"> Op de Posten Amsterdam en Utrecht met bijbehorend SMC wordt op winterse dagen het proces aangepast door coördinatie, registratie en prioritering ter plekke uit te voeren. Hiervoor wordt extra personeel ingezet (handshake proces) Voor de overige posten met bijbehorende SMC's wordt de prioritering, aansturing van sneeuwvloegen en registratieproces versterkt (door andere of meer inzet personeel). Daarnaast worden waar mogelijk monitoringssystemen gebruikt in het storingsherstel proces (zie maatregel 4). Op locaties in Amsterdam en Utrecht worden voor de vaste ploegen containers ingericht met daarin reserve-onderdelen, gereedschappen en toegang tot de verschillende monitoringssystemen. 2. Op basis van rijtijdsimulaties is het minimale aantal storingsploegen en bijbehorende locatie bepaald. Dit aantal past binnen de huidige afspraken. Voor de Randstad wordt het aantal ploegen maximaal uitgebreid. Maximaal 83 ploegen kunnen tegelijkertijd worden ingezet. 3. Het betreffende onderdeel van het handboek storingsmanagement is geüniformeerd en afspraken en instructies zijn daarop aangepast (zie maatregel 8). 4. Zie toelichting bij nummer 1. 5. Onderzoek naar inzet rijdend personeel is afgerond: Duidelijkheid gekomen op veelbesproken onderwerp: machinisten maar op heel beperkt aantal trajecten in NL inzetbaar (alleen enkelsporige trajecten), deze trajecten liggen geïsoleerd en hebben geen impact op HRN. Effort erg hoog, zodoende besloten dit niet te organiseren. 6. Zie toelichting bij nummer 2. 7. Het onderzoek naar oranje licht voeren is afgerond	<u>Algemeen 1-6 en 8:</u> - Het samenstel aan maatregelen (meer ploegen, eenduidige afspraken, vaste ploegen in containers, meer gebruik van monitoringssystemen etc.) heeft er voor gezorgd dat ploegen eerder op locatie van verstoring waren. Het effect hiervan op de duur het storingsherstel is echter teniet gedaan door de invoering van Normen Kader Veilig Werken (NVW), waardoor storingsherstel vaker werd uitgesteld. <u>MBT oranje licht 7):</u> - Een aantal storingsploegen is opgeleid en voorzien van oranje licht. Nog beperkte ervaring. Meer ervaring opdoen om effect aan te tonen	<u>Algemeen:</u> - Integrale impact analyse Normenkader Veilig Werken en invoeren mitigerende maatregelen. - Gebruik monitoringssystemen verbeteren - Voortzetten handshake proces op de posten van Utrecht en Amsterdam -Continuëren inzet ploegen: opnieuw vaststellen locaties en aantallen <u>MBT oranje licht:</u> - Oranje licht mogelijk maken voor hele jaar en zo meer ervaring opdoen.	<u>Algemeen</u> -Voor mitigeren impact NVW is een set aan maatregelen doorgevoerd die er voor moet zorgen dat toepassen van NVW onderdeel is van de werkwijze m.b.t. storingsherstel, en zoveel mogelijk gestandaardiseerd wordt: <ul style="list-style-type: none"> Standaard onttrekkingen zijn voorbereid en worden nu al ingezet. Afspraken zijn gemaakt over regels m.b.t. uitgesteld storingsherstel. In Amsterdam en Utrecht wordt dit jaar een pilot uitgevoerd met inzet van de mobiele werkplaats voor storingsherstel op winterse dagen. Voor Amsterdam, Utrecht, Rotterdam en Den Haag zijn standaard logistieke afhandelingen tussen NS en ProRail afgesproken, behorend bij specifieke verstoringen. -Wisselverwarmingsmonitor is uitgebreid. -Handshake wordt gecontinueerd. -Aantal ploegen is gehandhaafd, de plaats van vaste ploegen is geoptimaliseerd o.b.v. leerervaringen van afgelopen winter <u>Oranje licht:</u> Instructie is voortgezet en wordt deze winter uitgebreid naar meer storingsploegen.	<u>Algemeen</u> <ul style="list-style-type: none"> Standaard onttrekkingen zijn voorbereid en ingezet waar nodig (niet specifiek voor winterse omstandigheden). Afspraken zijn gemaakt over regels m.b.t. uitgesteld storingsherstel. Wegens ontbreken winters weer is de mobiele werkplaats niet ingezet. Voor Amsterdam, Utrecht, Rotterdam en Den Haag zijn standaard logistieke afhandelingen tussen NS en ProRail afgesproken, behorend bij specifieke verstoringen. Deze worden ingezet waar nodig (niet specifiek voor winterse omstandigheden). Wisselverwarmingmonitoring is uitgebreid en zeer beperkt gebruikt (gezien het uitblijven van het winterse weer). Afspraken over handshake zijn gecontinueerd, maar maatregel is dit jaar niet ingezet. Maatregel m.b.t. inzet ploegen is gecontinueerd, maar zeer beperkt ingezet wegens uitblijven winterweer. <u>Oranje licht:</u> Er is door het Ministerie van IenM een vrijstelling voor het rijden met oranje licht voor het gehele jaar afgegeven en de training is beschikbaar gesteld voor alle storingsmonteurs.

Onderwerp	Maatregelen	Status voorbereiding Winter 2012-2013	Toelichting m.b.t. status van de wintervoorbereiding 2012-2013	Wat ging goed? Winter 2012-2013	Voorgenomen verbetering voor winter 2013-2014	Status van de voorbereiding richting winter 2013-2014	Bevindingen winter 2013-2014 en voorgenomen verbetering winter 2014-2015
			met positief resultaat. Tijdens winter 2012/2013 wordt een pilot uitgevoerd voor de storingsploegen in regio Noord Oost en Randstad Noord. 8. Zie toelichting bij nummer 3.				
	Doorzetten ijsvrij maken van bovenleiding	Gereed en uitgevoerd	Het ijsvrij maken van de bovenleiding is een continue proces. In geval van ijsvorming wordt de bovenleiding altijd ijsvrij gemaakt (door 's nachts met treinen te blijven rijden zodat er minder ijs aangroeit). Een ge-update draaiboek is gereed.	- Reguliere draaiboek is uitgevoerd	- Continuëren - In verband met minder materieel dat geschikt is voor het schrappen van de bovenleiding hiervoor verdere proeven uitvoeren	-Draaiboek voor dit jaar is gereed en afgestemd -Er zijn verschillende LAB tests uitgevoerd met materiaal voor de icing, dit wordt voortgezet. Deze winter geen effect op de prestatie.	Het draaiboek was beschikbaar. LAB tests zijn voortgezet. Deze hebben vooralsnog niet tot resultaten geleid die bruikbaar zijn.
Materieel	Aanpassingen aan materieel t.b.v. bedrijfszekerheid van het materieel onder winterse omstandigheden	Uitgevoerd, kleine afwijkingen van planning	Er zijn verschillende maatregelen genomen om het materieel winterharder te maken. Zo krijgen de chopperspoelen van de VIRM een upgrade, worden de ingangsfilterspoelen vervangen en wordt de tractie gemoderniseerd.	- Materieel dit jaar relatief weinig impact op reizigers en treindienst, ook door inzet van reservematerieel. Veel (varianten) sneeuw en gemiddeld koude winter - Geen groepsuitval of lastige technische storingen, wel kleine en makkelijk te repareren defecten, passend bij weerbeeld.	- Afronden lopende materieel verbetering - Nieuwe defecten analyseren en verbeteren - Gaat om optimalisatie, grote winst is behaald. Nog beperkt verbeterpotentieel.	- Lopende materieel verbeteringen worden afgerond (bijv. spoelen vervangen). Daarnaast worden maatregelen getroffen om nieuwe kleine defecten uit afgelopen winter te verhelpen, zoals bevrozing van toilet onderdelen. Dit zijn optimaliseringsmaatregelen, het grote verbeterpotentieel is voor materieel reeds geïncasseerd. - Afvoer defect materieel kent nog wel verbeterpotentieel. Extra inspanning wordt gestoken om tijdens winterse omstandigheden het defecte materieel sneller bij de herstellocaties te krijgen.	- Vrijwel alle materieel verbeteringen zijn volledig afgerond. Uitzonderingen daarop zijn de constructiewijziging van het toiletsysteem van ICM en de beproeving daarvan (afronding in 2014) en de vervanging van IGBT-lijnfilterspoelen VIRM (uitgesteld, mitigerende maatregelen getroffen). Dit betreft optimaliseringsmaatregelen. - Voor afvoer defect materieel zijn een indicator en een verscherpt proces met twee scenario's ingericht. Beproeving daarvan heeft door uitblijven winters weer niet plaats gevonden. Maatregel wordt in vervolgaanpak gecontinueerd.
	Opstellen draaiboek/procesbeschrijving voor afvoer materieel	Gereed en uitgevoerd	Procesbeschrijving is gereed. Aanvullend is er een LEAN proces analyse uitgevoerd door NS Reizigers, ProRail en NedTrain ten behoeve van een succesvolle implementatie. Op het moment dat de spoorsector naar een verhoogde alertering gaat i.v.m. verwachte winterse omstandigheden, komt er extra capaciteit beschikbaar voor dit proces.	-Over het algemeen goed verlopen. Proces afvoer defect materieel naar NedTrain locaties door verschillende oorzaken (verstoringen, nachtelijk infra herstel, prioriteit bij realiseren materieel opstart voor volgende dag) moeizaam verlopen in periode 18 t/m 25 januari. Met als resultaat materieeltekort voor het rijden van een reguliere dienstregeling op 22 januari 2013.	-Nieuw project met als doel het verbeteren van het proces afvoer defect materieel.	-Er is een nieuw dashboard ontwikkeld om de materieel beschikbaarheid nauwgezet te kunnen volgen. Het dashboard maakt het mogelijk om eventuele dreigende oplopende tekorten eerder te signaleren, om vervolgens op die momenten meer prioriteit af te roepen voor de afvoer en het herstel van defect materieel. - Project heeft twee scenario's opgeleverd: afvoer defect materieel binnen bestaand proces bij onverstoorde situatie en een proces bij de verstoorde situatie. In de laatste situatie worden extra machinisten in dienst opgeroepen, zodat er voldoende capaciteit en aandacht is voor het tijdig afvoeren van het defecte materieel.	- Voor afvoer defect materieel zijn een indicator en een verscherpt proces met twee scenario's ingericht. Beproeving daarvan heeft door uitblijven winters weer niet plaats gevonden. Maatregel wordt in vervolgaanpak gecontinueerd.
	Voldoende reserve materieel beschikbaar	Gereed en gebruikt	Net als winter 2011/2012, is er voor winter 2012/2013 reserve materieel beschikbaar gemaakt. Daarnaast zijn er wijzigingen gemaakt in de inzet procedures van het reserve materieel waardoor het reserve materieel binnen 1-2 dagen inzetbaar is (vorige winter: 7 dagen).	- Over het algemeen goede beschikbaarheid materieel. Alleen 22 jan 2012 tekort materieel, in besluitvorming voor LUD2 meegespeeld op 23/24 jan (zie ook afvoer materieel)	- Omvang van materieel reserve bepalen, daarna onderhouden.	Besloten is om zoveel mogelijk materieel beschikbaar te houden als reserve park. Door lopende revisie programma's (DDAR omgebouwd naar DDZ) en de uitfasering van niet langer te gebruiken materieel (Mat '64), is er een mogelijkheid dat de materieel reserve terugloopt t.o.v. vorige winter.	Voor afgelopen winter was een reservepark van 135 bakken beschikbaar. Ook in het vervolg wordt toegewerkt naar de beschikbaarheid van voldoende reservematerieel. T.a.v. het aanhouden van reserves vindt momenteel een breder onderzoek plaats, buiten de scope van het winterprogramma. De resultaten van de besluitvorming van dat traject zullen wel opgenomen worden in de vervolgaanpak van de winter.
	Verbeteren herstelproces materieel	Gereed en uitgevoerd	Het bestaande proces is geoptimaliseerd. Zo zijn er bijvoorbeeld scenario's voorbereid voor benodigd herstel aan materieel (verschillende scenario's voor aantallen en types materieel).	- Output van NedTrain conform doelstelling	- Continuëren	-Is gecontinueerd.	Is wegens het uitblijven van winters weer niet van toepassing geweest.
	Onderhoud proces bio toiletten verbeteren om bevrozingsproblemen te voorkomen.	Gereed en uitgevoerd	Afhandeltijd is reeds gehalveerd. Verbetering op instandhouding wordt beproefd.	- Voorgenomen maatregelen gerealiseerd. Echter bevrozingsproblemen in andere onderdelen van toiletten	- Nieuwe kleine issues, verhelpen richting winter 2013/2014	-Is onderdeel van pakket aan maatregelen dit jaar.	Zie status van aanpassingen aan materieel.
Be- en bijsturing	1. Verbeteren besluitvorming in de operationele be- en bijsturing 2. Verbeteren van de communicatie tussen de verschillende organisaties 3. Verbeteren van	Gereed en uitgevoerd	De punten die genoemd zijn overlappen elkaar gedeeltelijk. De volgende zaken zijn gerealiseerd: a) Verbeteren van deelproces van vastleggen en communiceren van (effecten) van een verstoring ten behoeve van betere besluitvorming. Deze procesverbetering bevat een aanscherping van de commandostructuur bij verstoringen tussen het OCCR en regionale bijsturing (zie maatregel 1, 2, 3 en 10).	Ad a) en b) en d) - Eenduidige besluitvormingsstructuur, heldere rolverdeling - Handhaving principes: stick to the plan, better safe than sorry - Keten brede aanpak, oefening en instructie zorgde voor meer helderheid en duidelijkheid	Ad a) en b) - Continuëren. Niet specifiek voor winter, voor elke dag. Ad c) -Ontwikkeling dashboards wordt regulier project. Ook buiten de winter zijn deze relevant -Verdere ontwikkeling systemen	Ad a) en b) - Is gecontinueerd. Dit is onderdeel van het proces om de afhandeling van verstoringen steeds beter te beheersen. Ad c) -O.a. nieuw dashboard op OCCR voor punctualiteit goederen ontwikkeld en dashboard voor monitoren aantallen verstoringen. -Dit valt buiten de aanpak voor komende winter.	Instructies en oefeningen t.a.v. (met name wijzigingen in) processen, waaronder besluitvorming, maken inmiddels standaard onderdeel uit van het gestructureerde implementatietraject dat specifiek rondom de winteraanpak jaarlijks plaats vindt.

Onderwerp	Maatregelen	Status voorbereiding Winter 2012-2013	Toelichting m.b.t. status van de wintervoorbereiding 2012-2013	Wat ging goed? Winter 2012-2013	Voorgenomen verbetering voor winter 2013-2014	Status van de voorbereiding richting winter 2013-2014	Bevindingen winter 2013-2014 en voorgenomen verbetering winter 2014-2015
	<p>standaardmaatregelen en van de besluitvorming en toepassing daarvan na verstoringen</p> <p>4. Informatiesystemen te delen</p> <p>5. Extra personeel op drukke dagen voor de registratie</p> <p>6. Oefenen met besluitvorming in crisissituaties</p> <p>7. Verbeteren van een structureel operationele evaluatie- en leercirkel</p> <p>8. Commandostructuur beter bekend maken en periodiek oefenen van calamiteiten</p> <p>9. Onderzoek naar gecontroleerd stoppen en weer opstarten van de treindienst</p> <p>10. Integratie van en afstemming met andere maatregelen.</p>		<p>b) Versterking van storingsregistratie, ten behoeve van een beter overzicht op het OCCR (zie maatregel 5).</p> <p>c) Met betrekking tot eenduidige beeldvorming uit systemen is een storende bug opgelost in het systeem "View" die er voor zorgde dat de ProRail Verkeersleiding (VL) post en het Regionaal Bijsturing Centrum (RBC) van NS Reizigers soms niet dezelfde informatie hadden. Het dynamisch tijdwegdiagram dat de VL post tot zijn beschikking heeft is gedeeld met het RBC. Verder zijn gezamenlijke dashboards ontwikkeld die zorgen voor een beter overzicht over de prestaties en actuele verstoringen op het OCCR (zie maatregel 4).</p> <p>d) Belang van rolvastheid en gehanteerde commandostructuur zijn onderdeel van instructies voor alle rollen in het proces (zie maatregel 8).</p> <p>e) Oefenen van besluitvorming en procedures vond plaats gedurende de maanden oktober en november 2012 (zie maatregel 6).</p> <p>f) Voor de procesverbeteringen worden leercirkels ingericht (zie maatregel 7).</p> <p>g) Het onderzoek naar gecontroleerd stoppen en starten is uitgevoerd. De conclusie is dat het te ingrijpend is om voor winter 2012/2013 in de huidige procedures een dergelijke nieuwe procedure in te voeren en om het met de medewerkers te trainen. Er is daarom tijdens de implementatiefase extra aandacht en oefentijd besteed aan de middelen die wel tot de beschikking zijn als de treindienst out of control is gegaan, (zoals gezamenlijk dashboard, gedeelde IT systemen en instructies over hoe te handelen op zo'n moment). In de fundamentele re-design van de be- en bijsturing zal verder onderzoek worden verricht naar de mogelijkheden van gecontroleerd stoppen en starten (zie maatregel 9).</p>	<p>- Eerste verbeteringen in proces van 1e fase na verstoring gerealiseerd</p> <p>-Waar nodig is extra personeel in dienst geroepen om registratie te ondersteunen (zie ook snel herstel: handshake)</p> <p>Ad c)</p> <p>-De genoemde systemen zijn gebruikt genomen. Eerste ervaringen met Dashboards zijn positief.</p> <p>Ad e)</p> <p>- Goed voorbereide en leerzame oefeningen (in de keten) zorgden voor aanscherpingen van het proces.</p> <p>Ad f)</p> <p>- Er is een proces ingericht waarbij binnen 48-uur integrale evaluatie LUD2 dagen vanuit de reiziger wordt gemaakt.</p> <p>Ad g)</p> <p>-Bestaande maatregelen hebben onder de omstandigheden van deze winter gewerkt (bijvoorbeeld logistieke afhandeling van versperring Amsterdam CS op 20 januari).</p>	<p>voor be- en bijsturing in nauwe samenhang met realisatie zaken uit redesign be- en bijsturing.</p> <p>Ad d)</p> <p>Zie besluitvorming</p> <p>- Suggesties uit de studie 'Afhandeling op de knoop', worden meegenomen in vervolg</p> <p>Ad e)</p> <p>Wordt gecontinueerd.</p> <p>Ad f)</p> <p>Continueren en ook inzetten buiten de winter</p> <p>Ad g)</p> <p>- Voor komende winters is huidig 'Plan B' beschikbaar, oefenen en handhaven komende winters</p> <p>- Lange termijn: in staat om op de dag gecontroleerd stil te leggen en opstarten: Onderdeel van redesign van de be- en bijsturing van de treindienst.</p>	<p>Ad d)</p> <p>Zie besluitvorming.</p> <p>Ad e)</p> <p>Wordt gecontinueerd: op 15 oktober is 80% van het personeel geïnstrueerd. Op 1 november 100%. Oefeningen voor specifieke rollen vinden plaats in oktober. In november vinden twee grote ketenoefeningen plaats.</p> <p>Ad f)</p> <p>Dit is onderdeel van de dagelijkse rapportage cyclus binnen het OCCR.</p> <p>Ad g)</p> <p>- Voor komende winters is huidig 'Plan B' beschikbaar.</p> <p>- Lange termijn: Geen onderdeel van de aanpak deze winter.</p>	
Personeel	Code Rood verder verbeteren (versimpelen proces Code Rood, perron monitoring en managementtafels)	Gereed en uitgevoerd	Code Rood is eenvoudiger gemaakt door procedures te vereenvoudigen of af te schaffen, waardoor het handboek Code Rood is teruggebracht tot de essentie.	- Tijdens winter voornamelijk gebruikt ter alertering. Heeft bijgedragen aan algemene alertheid.	- Continueren. Niet specifiek voor winter, gehele jaar inzetbaar	-Code rood is beperkt aangescherpt.	Code Rood is in toenemende mate een bekende maatregel die ook buiten de winter in situaties die daarom vragen wordt toegepast. Behoort niet meer specifiek tot de scope van de winteraanpak. Is afgelopen winter niet van toepassing zijn geweest ten behoeve van het 'in control' blijven bij winters weer.
	Extra personeel beschikbaar op winterse dagen	Gereed, niet uitgevoerd	Voor winter 2012/2013 is er extra personeel beschikbaar gesteld. Op dagen dat we LUD rijden zijn er circa 70 extra machinisten en 70 extra HC's (Hoofdconducteurs) beschikbaar (en meer ruimte in de diensten), op dagen dat we geen LUD rijden, maar er wel winterse omstandigheden zijn, worden er 20 extra machinisten en 10 extra HC's beschikbaar gesteld op Amsterdam en Utrecht.	- Procedure voor extra personeel op niet-LUD dagen is ingeregeld, maar was te onbekend bij besluitvorming en is daardoor niet ingezet in de winter. Dit heeft geen effect op dienstverlening gehad.	- Implementeren	-Is onderdeel van instructie dit jaar.	Was voor dit jaar voorbereid, op voorhand beter in kaart gebracht hoeveel extra personeel in welke situatie nodig is, maar is niet van toepassing geweest wegens uitblijven winters weer.
	Sneller en eenvoudiger registreren van storings	Studie gereed	In het monitorings-systeem is het aantal storingscategorien naar beneden bijgesteld. Hierdoor kan eerder de juiste categorie gevonden worden, dat maakt het ook eenvoudiger en de kwaliteit van de monitoring gaat daarmee omhoog. Er is een meer nauwkeurige meetmethode ontwikkeld die medio 2013 gereed is.	Dit is deze winter niet ingezet, dit was ingestoken als een studie traject. Geen effect tijdens de winter	-Implementeren van uitkomsten van studie. Doel: inzicht krijgen in aantal uitgevallen/vertraagde treinen als gevolg van ontbreken van rijdend personeel. Er is een meer nauwkeurige meetmethodiek m.b.v. GSM-R data en data uit bestaande systemen. Medio 2013 is dit gepland gereed. Er wordt dan regulier gerapporteerd over verstoringen van de treindienst door gemiste personeeloverstappen	-Data is beschikbaar. -Rapportage vindt nog niet plaats.	Niet van toepassing geweest.

Onderwerp	Maatregelen	Status voorbereiding Winter 2012-2013	Toelichting m.b.t. status van de wintervoorbereiding 2012-2013	Wat ging goed? Winter 2012-2013	Voorgenomen verbetering voor winter 2013-2014	Status van de voorbereiding richting winter 2013-2014	Bevindingen winter 2013-2014 en voorgenomen verbetering winter 2014-2015
Reisinformatie	Reizigers minimaal avond van tevoren informeren over aangepaste dienstregeling door middel van alerts via sms, reisplanner Xtra, Twitter, mails naar vaste klanten, omroepberichten, media.	Gereed en uitgevoerd	<ul style="list-style-type: none"> Op basis van feedback van reizigers is de vindbaarheid van de functie 'Reisbewaking' in de Reisplanner Xtra verbeterd. Reizigers kunnen met deze functionaliteit aangeven dat zij voor een specifieke geplande reis of vast traject de afwijkingen en bijzonderheden willen ontvangen via een push-bericht. Verzendtijd sms-alert is verkort zodat klanten sneller geïnformeerd kunnen worden. De openingstijden van de NS Klantenservice zijn verruimd, zodat klanten makkelijker met NS in contact kunnen treden. 	<ul style="list-style-type: none"> Reizigers werden dag voorafgaand aan LUD2 en ROD goed geïnformeerde via SMS-alert, reisplanner, mail, omroepberichten, media etc. Reizigers in klantonderzoek positief over reisinformatie voorafgaand aan de treinreis, reizigers hebben handelingsperspectief ervaren 	<ul style="list-style-type: none"> Lopende verbeteringen continueren Voor volgende winter zelfde aanpak, opfrissen voorafgaand aan winter Belangrijk dat aanpassingen in andere (winter)maatregelen tijdig bekend zijn bij reisinformatie, zodat eventuele consequenties voor reisinformatie tijdig verwerkt worden. 	<ul style="list-style-type: none"> Besluitvormingsproces is 40 min ingekort zodat NS eerder naar de reizigers kan communiceren over de inzet van een aangepaste dienstregeling voor de volgende dag. Proces verbeteringen waardoor reisplanner de avond voorafgaand aan de LUD dag eerder is bijgewerkt. Zelfde aanpak en instructies als in voorbereiding op vorige winter. Verbeterpunten o.b.v. afgelopen winter zijn daarin verwerkt. InfoPlus is uitgerold op Utrecht en Amsterdam, daarmee is InfoPlus nu landelijk in gebruik. Daarmee worden alle communicatiemiddelen op de stations landelijk uit hetzelfde systeem gevoed (consistentie). Wekelijkse afstemming met reisinformatie en andere ketenpartners. 	Geen bevindingen n.a.v. winter. Maatregelen worden zonder wijzigingen gecontinueerd.
	Verbeteren reisinformatie op stations en via alle landelijke kanalen op meta-niveau, inclusief frequente updates	Gereed en uitgevoerd	<ul style="list-style-type: none"> Update van de communicatie draaiboeken en middelen voor de inzet van een aangepaste dienstregeling. Aanscherpen communicatie en reisinformatie draaiboeken voor dagen met een (ernstig) verstoorde treindienst. Aanpassingen in Code Rood om het risico dat treinen zonder aankondiging vertrekken tijdens en na een grote verstoring te beperken. Diverse aanpassingen in de ondersteunende middelen voor de centrale reisinformatie vanaf het OCCR. Inzet van extra personeel op het OCCR tijdens winterse dagen om te ondersteunen in de handmatige aanpassingen voor de reisinformatie. 	<ul style="list-style-type: none"> Verbeterde reisinformatie. Klantoordeel 'Informatie Bij Ontregelingen - Stations' van 75% (winter 2011/2012) gestegen naar 83% (winter 2012/2013) 			
	Informatie geven over de situatie, de verwachte hersteltijden en mogelijke alternatieve reisadviezen (+ prognoses)	Gereed en uitgevoerd	Medewerkers reisinformatie worden getraind in klanttypen, klantbehoeften, verschillende behoeften per situatie (plannen, begeleiden, waarschuwen, handelingsperspectief). Er is verder getraind op het gebied van empathische communicatie (autonomie, tijdigheid, taalgebruik, transparantie, reden).	<ul style="list-style-type: none"> Betere reisinformatie op de dag door beter beheerde treindienst 			
	Voortzetting uitrol InfoPlus	Gereed en uitgevoerd	InfoPlus is op de Verkeersleidingsposten Rotterdam, Den Haag en Zwolle uitgerold. Daarmee is InfoPlus in bijna het hele land in gebruik en neemt de kwaliteit van de reisinformatie op treinniveau verder toe. De twee grootste posten, Amsterdam en Utrecht, zullen naar verwachting in de eerste helft van 2013 van InfoPlus worden voorzien.	<ul style="list-style-type: none"> InfoPlus uitgerold op Rotterdam, Den Haag en Zwolle 			
	Verbeteren van stabiliteit en beschikbaarheid van reisinformatiemiddelen als InfoPlus borden en redundantie ns.nl	Gereed en uitgevoerd	<ul style="list-style-type: none"> Ter voorkoming van uitval van InfoPlus borden zijn verbeteringen in de infrastructuur aangebracht en is ook het proces voor het doorvoeren van wijzigingen aanzienlijk aangescherpt. Om de kans op uitval van ns.nl te beperken is de hardware verbeterd en zijn de organisatie inrichting en processen (gericht op beheer en storingen) bijgesteld. Voor het geval dat de site onverhoopt toch uitvalt, is er een uitwijkomgeving ingericht. Alle reisinformatie is op deze uitwijkomgeving beschikbaar en voor de reiziger toegankelijk. 	<ul style="list-style-type: none"> Geen problemen met ns.nl Circa 50% hogere belasting dan regulier. Beschikbaarheid ns.nl tijdens winter 2012/2013 >99,9% 			
Klantopvang	Nieuwe scenario's voor de inzet van bussen	Gereed en uitgevoerd	Op basis van een nieuw landelijk contract voor het busvervoer, zijn voor de winter 2012-2013 nieuwe scenario's voor de inzet van bussen voorbereid. Invulling van deze scenario's per baanvak/knooppunt gebeurt op basis van de klantstromen en beschikbare vervoerscapaciteit met de inzet van bussen. Voor de trajecten waar dit haalbaar blijkt, zullen op winterse dagen (mits de situatie op de weg dit toelaat) bussen worden ingezet. Specifieke aandacht gaat uit naar de mogelijkheid om bussen in te zetten richting Schiphol.	<ul style="list-style-type: none"> Nieuw bus contract, track&trace systeem voor bussen in gebruik 	<ul style="list-style-type: none"> Continueren, voor elke dag. Wel aandacht geven in wintervoorbereiding. 	<ul style="list-style-type: none"> Dit wordt gecontinueerd, maakt onderdeel uit van winter instructies. 	<ul style="list-style-type: none"> Dit wordt gecontinueerd, maakt onderdeel uit van winter instructies.
	Extra medewerkers (vrijwilligers) paraat om klanten te begeleiden	Gereed en uitgevoerd	Net als winter 2011/2012, staan er extra mensen (vrijwilligers) paraat om klanten te begeleiden op het moment van een ernstige verstoring. Een	<ul style="list-style-type: none"> Meer vrijwilligers beschikbaar. Voor elke dag, ook in de winter 	<ul style="list-style-type: none"> Continueren. Niet specifiek winter, voor elke dag. 	<ul style="list-style-type: none"> Dit wordt gecontinueerd. 	<ul style="list-style-type: none"> Dit wordt gecontinueerd.

Onderwerp	Maatregelen	Status voorbereiding Winter 2012-2013	Toelichting m.b.t. status van de wintervoorbereiding 2012-2013	Wat ging goed? Winter 2012-2013	Voorgenomen verbetering voor winter 2013-2014	Status van de voorbereiding richting winter 2013-2014	Bevindingen winter 2013-2014 en voorgenomen verbetering winter 2014-2015
			geautomatiseerd systeem waarschuwt vrijwilligers bij een verstoring. Zij worden per sms voorgelicht om reizigers zo goed mogelijk te kunnen informeren en gestrande reizigers zo goed mogelijk te begeleiden.				
	Klanten krijgen gratis warme drank bij ernstige aanpassingen in de dienstregeling	Gereed en uitgevoerd	Bij ernstige verstoring van de treindienst krijgen klanten gratis warme drank aangeboden.	- Gratis warme drank, op minder locaties en tijdstippen dan vorige winter	- Continueren. Niet specifiek winter, voor elke dag (bij ernstige verstoringen)	-Dit wordt gecontinueerd.	-In de voorbereiding op afgelopen winter zijn hier verbeteringen in aangebracht. Er heeft een inventarisatie plaats gevonden wat o.b.v. de capaciteitsknelpunten in LUD de drukste stations zijn, daar zijn extra (service)maatregelen voorbereid. Dit wordt gecontinueerd.