



ProRail

Aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu
Mevrouw W.J. Mansveld
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Datum 10 april 2015
Onderwerp ICT storingen van 22 januari en 2 februari 2015
EDMS 3732187
Bijlage 1

Geachte mevrouw Mansveld,

Directie ProRail
Postbus 2038
3500 GA Utrecht
www.prorail.nl

Directie NS
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
www.ns.nl

In het afgelopen kwartaal hebben zich helaas diverse verstoringen op het Nederlandse spoor voorgedaan. Hoewel de oorzaken van de verstoringen de afgelopen maanden sterk verschilden, was de hinder die onze reizigers daarbij ondervonden aanzienlijk. Zowel NS als ProRail betreuren dit ten zeerste. NS en ProRail hebben niet de dienstverlening geleverd die zij aan haar klanten willen leveren. Wij beseffen ons terdege dat het beter moet. Wij gaan hier de komende periode intensief mee aan de slag.

Uitgangspunt voor het hoofdrailnet is een hoogfrequente dienstregeling met zo veel mogelijk rechtstreekse verbindingen. Reizigers willen immers punctueel, snel, frequent, rechtstreeks en comfortabel reizen. Daarom benutten we de infrastructuur optimaal en organiseren we materieel en personeel zo efficiënt mogelijk. Gezamenlijk en met andere vervoerders werken we aan nog meer aanbod, hogere betrouwbaarheid en zo veel mogelijk directe verbindingen. In de afgelopen jaren zien we ook de keerzijde van een intensief bereden netwerk: bij een aantal grote verstoringen ontstaan sneller onoverzichtelijke situaties voor reizigers, neemt de kans op een verstoorde treinenloop toe en is er onvoldoende robuuste reisinformatie beschikbaar. Grote spoorknooppunten, met name Amsterdam en Utrecht, blijken kwetsbaar in de opstart na grote storingen. De achterliggende periode heeft aangetoond dat we naast ons streven om verstoringen te voorkomen ook sneller en beter moeten opstarten, in het geval zich een verstoring onverhoopt voordoet.

Bij het analyseren van verstoringen zijn twee zaken te onderscheiden: de verstoringsoorzaak en de opstart van de treindienst. Na iedere verstoring is het belangrijk om de initiële oorzaak of aanleiding te onderzoeken, en maatregelen te nemen om herhaling te voorkomen. ProRail en NS hebben standaardprocedures om incidenten te analyseren en verbeteringen door te voeren. Zo ook na de twee ICT gerelateerde storingen van begin dit jaar. In de bijlage treft u de uitkomsten aan van de analyse door ProRail van de ICT storingen op 22 januari en 2 februari. Er blijkt geen verband tussen beide storingen, buiten de fatale impact op het functioneren van de post Utrecht met grote reizigershinder tot gevolg. Het onderzoek naar de storing van 22 januari leidt tot een eenduidige conclusie ten aanzien van de oorzaak en de benodigde maatregelen. Deze laatste zijn reeds uitgevoerd. Ten aanzien van de storing op 2 februari luidt een mogelijke conclusie dat een onbekende externe oorzaak dan wel een hardware probleem heeft geleid tot meerdere defecten en

uiteindelijk tot de storing. Nader onderzoek hierop loopt nog, omdat vooralsnog geen directe aanleiding kan worden gevonden. Hoe dan ook zijn meerdere maatregelen getroffen om de kans op herhaling te minimaliseren.

Er lopen reeds diverse verbeterprogramma's, onder meer gericht op minder storingen in de infrastructuur, in de treinen en in systemen. We werken aan een betere commandostructuur, een andere bijsturingsorganisatie en betere reisinformatie. De lopende verbeterprogramma's zoals 'Beter & Meer' en 'Be- & Bijsturing van de Toekomst' hebben mede tot doel om de dagelijkse bijsturing dusdanig betrouwbaar te maken dat de reizigershinder bij grote verstoringen minder groot is. De afgelopen jaren hebben NS en ProRail zich gezamenlijk ingezet om te voorkomen dat het spoorstelsel landelijk vastloopt, in geval van een grote verstoring zoals winterweer of uitval van een groot knooppunt. Belangrijk hierbij was de oprichting van het OCCR, het reduceren van risico's op overbelasting van de bijsturingsorganisatie en het verbeteren van bijsturingsscenario's. Enkele jaren geleden hadden soortgelijke landelijke verstoringen een andere situatie opgeleverd. Het is ons nu gelukt om de treindienst gedurende de dag te herstellen.

Helaas zijn verstoringen niet volledig te vermijden. Wel moeten we het effect van verstoringen verkleinen. We streven naar extra maatregelen die zowel de tijdsduur als de impact op de treindienst bij grote verstoringen reduceren. De gezamenlijke directies van NS en ProRail hebben dan ook een verbeterteam ingesteld, dwars door afdelingen en onze bedrijven heen. Er is namelijk sprake van complexe ketens en maatregelen zijn niet het takenpakket van één persoon, één afdeling of één bedrijf. Dit team kijkt op korte termijn hoe de huidige werkwijze efficiënter kan en welke (voorgenomen) verbetermaatregelen nu versneld kunnen worden. Voor de langere termijn onderzoekt het team welke toekomstvastе aanpassingen van regels, randvoorwaarden en werkafspraken kunnen bijdragen aan minder klanthinder bij impactvolle verstoringen. Het team heeft de opdracht om alle zaken te analyseren welke betrekking hebben op de opstart van de treindienst; van de storingsmelding, de hersteltijd van de verstoring, het weer in dienst geven van de infra, tot de planning en bijsturing van zowel personeel als materieel. Er zijn geen 'heilige huisjes'.

ProRail en NS mandateren hiertoe een klein en wendbaar team met mensen die afkomstig zijn uit die ketens die hiervoor verantwoordelijk zijn. Hoewel wij begrijpen dat er snel resultaten van ProRail en NS worden verwacht, willen wij wel zorgvuldig analyseren wat passende maatregelen kunnen zijn. Over de inrichting alsmede de voortgang van dit team hebben NS en ProRail op korte termijn en frequent contact met uw ministerie. Wij verwachten u voor de zomer ons plan van aanpak op hoofdlijnen toe te sturen.

Met vriendelijke groet,

P. Eringa
President-directeur ProRail

T. Huges
CEO NS