

## NS Reizigers

### Directie

Hoofdgebouw IV  
Laan van Puntenburg 100  
Postbus 2025  
3500 HA Utrecht  
Nederland  
[www.ns.nl](http://www.ns.nl)

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht  
IVW/Rail en Wegvervoer, Handhaving Midden  
T.a.v. de weledelgestreng  
heer Ir.  
Postbus 1511  
3500 BM Utrecht



**Datum** 10 januari 2011  
**Uw kenmerk** VENW/IVW-2010/66600  
**Ons kenmerk** NSR-dir/ITh 111001 IVW  
**Onderwerp** Gestrande trein 21 december 2010

**Telefoon**  
**Telefax**  
**E-mail**  
**Behandeld door**

Geachte heer

Graag reageer ik op uw brief van 23 december 2010 over de gestrande trein bij Zaandam op 21 december jl.

De zorg voor onze klanten is voor ons natuurlijk van het aller grootste belang en hun veiligheid, en die van onze medewerkers, staat vanzelfsprekend altijd voorop.

Het stranden van de trein bij Zaandam en de extreem lange afhandeltijd van vier uur, is voor onze klanten in die trein bijzonder onaangenaam geweest.

Zowel vanuit veiligheidsperspectief als vanuit de zorg voor onze klanten proberen wij de klanten in een gestrande trein zo snel mogelijk verder te vervoeren (per trein of per bus).

Wanneer de treindienst verstoord is, wordt door NS in beeld gehouden waar en vanaf welk moment er gestrande treinen staan en of alle benodigde maatregelen worden genomen om die situatie voor onze klanten zo snel mogelijk op te lossen.

Er zijn meerdere partijen betrokken bij de afhandeling van gestrande treinen. Daarom zijn er afspraken gemaakt die zijn vastgelegd in het 'Calamiteitenplan Rail'.

De belangrijkste deelaspecten en verantwoordelijkheden met betrekking tot gestrande reizigerstreinen zijn:

- algemene leiding en coördinatie (verantwoordelijkheid ProRail);
- vrij baan maken, waaronder het wegslepen van een gestrande trein (verantwoordelijkheid ProRail);
- opvang reizigers en medewerkers (verantwoordelijkheid spoorwegonderneming);
- redding en bestrijding (verantwoordelijkheid hulpdiensten overheid, ondersteuning indien gewenst door ProRail).

Wanneer een trein strandt worden volgens vastgelegde procedures de volgende activiteiten vaak gelijktijdig opgestart. Uiteindelijk wordt de snelste en veiligste optie, of een combinatie daarvan, uitgevoerd:

- evacueren uit de trein;
- opvang van de reizigers in de trein;

- wegslepen van de trein.

Ook bij de op 21 december gestrande trein zijn deze activiteiten direct ingezet.

De plaats waar alternatief vervoer (bussen) kon komen, lag enkele kilometers verder. Onze klanten zouden daar na evacuatie van de trein naartoe moeten lopen.

Er is vastgesteld dat het, gezien de weersomstandigheden, niet mogelijk was om de honderden inzittenden veilig te evacueren. In afwachting van een spoorvoertuig om de trein weg te slepen hebben wij met hulp van de brandweer onze klanten in de tussentijd voorzien van eten en drinken. Door de brandweer is een klein aantal klanten, voor wie dit noodzakelijk was, geëvacueerd uit de trein. Op station Zaandam heeft NS de klanten een tweede maal voorzien van eten en drinken.

Hiermee zijn, gezien de situatie, adequate maatregelen genomen en is gedurende de afhandeling geen sprake geweest van een onacceptabel veiligheidsrisico voor klanten en medewerkers. Dat neemt overigens niet weg dat wij ons heel goed realiseren dat de situatie voor de reizigers in de gestrande trein buitengewoon onplezierig is geweest.

Nogmaals wil ik benadrukken dat wij groot belang hechten aan een snelle en veilige afhandeling van gestrande treinen en daarmee aan de goede zorg voor onze klanten en medewerkers. Dit heeft dan ook onze volle aandacht. Uiteraard evalueert de spoorsector de afhandeling van situaties zoals de gestrande trein op 21 december, waarbij steeds gekeken wordt of er verbeterpunten zijn.

In uw brief heeft u een aantal specifieke opmerkingen en doet u enkele suggesties. Met de sector hebben wij deze besproken. Graag willen wij hierover met u en collega's uit de spoorsector verder van gedachten wisselen.

De heer (hoofd afdeling Safety) zal op korte termijn contact met u opnemen om een afspraak hierover te maken.

Hoogachtend,

Ingrid Thijssen  
Directievoorzitter

# ProRail

IVW/Rail en Wegvervoer  
Handhaving Midden  
T.a.v. dhr. Ir.  
Postbus 1511  
3500 BM Utrecht

Datum	11 januari 2011	Behandeld door	Ir. B.P. Smolders MBA
Uw kenmerk	VENW/IVW-2010-66600	Telefoonnummer	
Onderwerp	Veiligheidswaarschuwing IVW d.d. 23 december 2010		
EDMS nr	2690902		

Geachte heer

Inframangement  
Directie

Bezoekadres  
De Inktpot  
Moreelsepark 3  
3511 EP Utrecht

Postadres  
Postbus 2038  
3500 GA Utrecht

[www.prorail.nl](http://www.prorail.nl)

Graag reageert ProRail op uw brief van 23-12-2010 over de gestrande NSR-trein bij Zaandam van 21 december jl. Wij begrijpen uw verontrusting en onderschrijven het belang van adequate zorg voor inzittenden. Als altijd wordt ernaar gestreefd om een dergelijk incident zo snel als mogelijk veilig af te handelen. Dit gebeurt in het belang van de reizigers van de betreffende gestrande trein en in het belang van alle klanten van spoorwegondernemingen die indirect last kunnen hebben, zoals goederenverladere en reizigers.

Om zo snel mogelijk de voor reizigers en vervoerders vervelende situatie op te lossen zijn binnen de spoorbranche voor calamiteiten als deze afspraken gemaakt, waarbij elke partij haar eigen verantwoordelijkheden heeft, die vastgelegd zijn in het 'Calamiteitenplan Rail'. Hierbij wordt nauw met elkaar samengewerkt, waarbij ProRail verantwoordelijk is voor de algemene leiding/coördinatie en het vrijbaan maken (waaronder het wegslepen van een gestrande trein). Vervoerders zijn verantwoordelijk voor de opvang van hun reizigers en medewerkers. Overheidshulpdiensten geven leiding aan redding en bestrijding (indien gewenst ondersteund door ProRail).

Gestrande treinen kenmerken zich door:

- stilstand op een locatie;
- vanwege een defect aan de trein of een defect aan de infrastructuur, gestrand in het afgesloten gebied rond een incidentplaats (aanrijding, ontsporing, bovenleidingbreuk e.d.) en/of;
- niet op eigen kracht weg kunnen rijden.

De gestrande treinen die u schetst in uw brief hebben daarnaast aanvullende kenmerken:

- niet langs een perron staande;
- trein met reizigers;
- waarbij de verwachting is dat de trein lang gestrand zal staan;
- in extreme weersomstandigheden.

# ProRail

Om de inzittenden van een gestrande trein optimale zorg te bieden worden diverse activiteiten opgestart afhankelijk van de omstandigheden (evacueren uit de trein, opvang van de reizigers in de trein en het wegslepen van de trein).

Bij voornoemd incident zijn deze activiteiten gelijktijdig ingezet. Helaas bleek dat de bussen niet ter plaatse konden komen en dat de dichtstbijzijnde verzamelplaats - waar de bussen wel konden aanrijden - enkele kilometers verderop lag. De overheidshulpverlening was ter plaatse gekomen en heeft de leiding over de calamiteit overgenomen. Gegeven de weersomstandigheden is, in overleg, door de brandweer besloten dat het niet mogelijk was om de honderden inzittenden veilig te evacueren. In afwachting van tractie om de trein weg te slepen is opgeschaald naar GRIP 1 waardoor de inzittenden van drank en voedsel konden worden voorzien. Door de brandweer is een klein aantal reizigers, waarvoor dit noodzakelijk was, geëvacueerd uit de trein. Hiermee zijn gezien de situatie adequate maatregelen genomen en is gedurende deze situatie geen sprake geweest van een onacceptabel risico voor de inzittenden en de medewerkers.

Nogmaals willen wij benadrukken dat een veilige en snelle afhandeling en een goede zorg voor reizigers en medewerkers van groot belang is en dat mede daarom het Calamiteitenplan Rail in procedures daartoe voorziet. Wij evalueren in de sector de afhandeling van incidenten, ook betreffende gestrande treinen. Dit heeft al geleid tot een aantal aanscherpingen. Uiteraard staat ProRail open voor verdere verbeteringen.

Juist daarom wil ProRail graag verder met u van gedachten wisselen over dit onderwerp, om gezamenlijk als sector uw opmerkingen en suggesties te bespreken. Wij willen hiervoor op korte termijn een afspraak met u maken.

Met vriendelijke groet,

Ir. B.P. Smolders MBA  
Directeur Assetmanagement

Ministerie van Infrastructuur en Milieu  
Inspectie Verkeer en Waterstaat  
Rail en Wegvervoer  
Handhaving Midden  
T.a.v. Ir.  
Postbus 1511  
3500 BM Utrecht

Uw kenmerk VENW/IVW-2010/66600

Telefoon

Ons kenmerk HSA /11/5020.026.1

Telefax --

Onderwerp Veiligheidswaarschuwing IVW inzake het bergen  
van gestrande treinen op hoofdsporen

Bijlage(n) --

Amsterdam, 7 januari 2011

Geachte heer

NS Hispeed heeft uw brief van 23-12-2010 in goede orde ontvangen.

NS Hispeed heeft kennis genomen van uw verontrusting en onderschrijft het belang van adequate zorg voor inzittenden. Als altijd wordt ernaar gestreefd om een dergelijk incident zo snel als mogelijk af te handelen. Binnen de spoorbranche zijn hiervoor afspraken gemaakt, waarbij elke partij haar eigen verantwoordelijkheid heeft, en dit is vastgelegd in het calamiteitenplan Rail.

De belangrijkste deelaspecten en verantwoordelijkheden m.b.t. gestrande treinen zijn:

- algemene leiding en coördinatie: (verantwoordelijkheid Prorail);
- vrij baan maken; waaronder het wegslepen van een gestrande trein (verantwoordelijkheid ProRail);
- opvang reizigers (verantwoordelijkheid spoorwegonderneming);
- redding en bestrijding (verantwoordelijkheid OHD, ondersteuning indien gewenst door Prorail).

Gestrande reizigerstreinen kenmerken zich door:

- stilstand op een locatie, zijnde niet langs een perron
- vanwege een defect aan de trein, een defect aan de infrastructuur of op de vrije baan geparkeerd achter een incidentplaats (aanrijding, ontsporing, e.d.)
- kan niet op eigen kracht wegrijden en/of
- staat naar verwachting langer dan een uur stil op deze locatie

De situaties die u schetst in uw brief hebben tevens de kenmerken van extreme weersomstandigheden.

Om de inzittenden van een gestrande trein optimale zorg te bieden worden de volgende activiteiten opgestart afhankelijk van de omstandigheden:

- evacueren uit de trein
- opvang van de reizigers in de trein
- wegslepen van de trein

Bij voornoemd incident zijn deze activiteiten gelijktijdig ingezet. Helaas bleek dat de bussen niet ter plaatse konden komen en dat de dichtstbijzijnde verzamelplaats - waar de bussen wel konden aanrijden - enkele kilometers verderop lag. Gegeven de weersomstandigheden was het niet mogelijk om de honderden inzittenden veilig te evacueren.

In afwachting van tractie om de trein weg te slepen is in overleg met de brandweer besloten om de inzittenden van drank en voedsel te voorzien. Door de brandweer is een klein aantal reizigers, waarvoor dit noodzakelijk was, geëvacueerd uit de trein. Hiermee zijn gezien de situatie adequate maatregelen genomen en is gedurende deze situatie geen sprake geweest van een onacceptabel risico voor de inzittenden en de medewerkers.

Nogmaals wil ik benadrukken dat een snelle afhandeling en een goede zorg voor reizigers en medewerkers van groot belang is en dat mede daarom het calamiteitenplan Rail in procedures daartoe voorziet.

NS Hispeed wil graag met u van gedachten wisselen over dit onderwerp.

Hoogachtend,

Martien Janse  
Directeur Exploitatie HSA Beheer N.V.

IVW Rail en Wegvervoer

T.a.v. de heer Ir

Postbus 1511

3500 BM UTRECHT

Onderwerp : Veiligheidswaarschuwing IVW inzake het  
bergen van gestrande treinen op  
hoofdsporen

Onze referentie : 11-005

Uw referentie : VENW/IVW-2010/66600

Behandeld door :

Doorkiesnummer :

Heerenveen, 7 januari 2011

Geachte heer

Bij deze reageert Arriva op uw brief van 23 december 2010, met kenmerk VENW/IVW-2010/666600, betreffende een gestrande trein bij Zaandam op 21 december jl.

Allereerst willen wij u mededelen dat uw brief, tot op heden, nog steeds niet formeel is ontvangen door de directie van Arriva Personenvervoer Nederland.

Tevens willen we nadrukkelijk onze verbazing uitspreken betreffende het feit dat een incident bij een vervoerder blijkbaar aanleiding is tot het op deze wijze laten uitgaan van een schrijven aan alle vervoerders.

*Ten aanzien van de inhoud van uw brief:*

Wij onderschrijven het belang van adequate zorg voor reizigers. Als altijd wordt ernaar gestreefd om een dergelijk incident zo snel als mogelijk veilig af te handelen. Dit gebeurt in het belang van de reizigers van de betreffende gestrande trein en in het belang van alle klanten van spoorwegondernemingen die indirect last kunnen hebben.

Binnen de spoorbranche zijn voor calamiteiten afspraken gemaakt, waarbij elke partij haar eigen verantwoordelijkheid heeft, die vastgelegd zijn in het 'Calamiteitenplan Rail'.

De belangrijkste deelaspecten en verantwoordelijkheden m.b.t. gestrande treinen zijn:

- algemene leiding en coördinatie (verantwoordelijkheid ProRail);

Onderwerp : Veiligheidswaarschuwing IWV inzake het bergen van  
gestrande treinen op hoofdsporen  
Onze referentie : 11-005

- vrij baan maken; waaronder het wegslepen van een gestrande trein (verantwoordelijkheid ProRail);
- opvang reizigers en personeel (verantwoordelijkheid spoorwegonderneming);
- redding en bestrijding (verantwoordelijkheid OHD, ondersteuning indien gewenst door ProRail).

Gestrande treinen kenmerken zich door:

- stilstand op een locatie,
- vanwege een defect aan de trein of een defect aan de infrastructuur, gestrand in het afgesloten gebied rond een incidentplaats (aanrijding, ontsporing, bovenleidingbreuk e.d.) en/of
- niet op eigen kracht weg kunnen rijden.

De gestrande treinen, die u schetst in uw brief, hebben daarnaast aanvullende kenmerken:

- niet langs een perron staande,
- trein met reizigers,
- waarbij de verwachting is dat de trein lang gestrand zal staan,
- in extreme weersomstandigheden.

Om de inzittenden van een gestrande trein optimale zorg te bieden worden de volgende activiteiten opgestart afhankelijk van de omstandigheden:

- evacueren uit de trein
- opvang van de reizigers in de trein
- wegslepen van de trein

Ten aanzien van voornoemd incident heeft Arriva geen oordeel. Reden hiervoor is dat Arriva zowel direct als indirect niet bij dit incident betrokken was.

Bij calamiteiten zoals deze handelt Arriva conform calamiteitenplan Rail. In alle bij ons bekende calamiteiten zijn reizigers dan ruim binnen de 2 uren geëvacueerd. Normaal gesproken is er binnen een half uur vervangend vervoer geregeld voor onze reizigers.

Nogmaals willen wij benadrukken dat een veilige en snelle afhandeling en een goede zorg voor reizigers en medewerkers van groot belang is en dat mede daarom het Calamiteitenplan Rail in procedures daartoe



Onderwerp : Veiligheidswaarschuwing IVW inzake het bergen van  
gestrande treinen op hoofdsporen  
Onze referentie : 11-005

voorziet. Wij evalueren binnen Arriva en in de sector de afhandeling van incidenten, ook betreffende gestrande treinen.

U zult begrijpen dat wij zeer verbaasd waren dat op basis van 2 incidenten bij een andere vervoerder wij uw brief mochten ontvangen. Graag willen wij met u van gedachten wisselen over uw brief, uw zienswijze en uw werkwijze hierin, om vervolgens uw opmerkingen en suggesties te bespreken.

Wij zien uw reactie met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,  
Arriva Personenvervoer Nederland B.V.

A. Cnossen  
Directeur Arriva trein

IVW/Rail en Wegvervoer  
Handhaving Midden  
T.a.v. de heer Ir.  
Postbus 1511  
3500 BM UTRECHT

Connexxion Openbaar Vervoer  
Laapersveld 75  
1213 VB Hilversum  
Postbus 224  
1200 AE Hilversum  
Telefoon 035 625 16 00  
Fax 035 625 16 99

Datum: 7 januari 2011 Uw kenmerk: Behandeld door:  
Onderwerp: veiligheidswaarschuwing Ons kenmerk: H.11.008.EE.WdV Doorkiesnummer:

Geachte heer

Graag reageert Connexxion op uw brief van 23 december 2010, met kenmerk VENW/IVW-2010/666600, over de gestrande NSR - trein bij Zaandam van 21 december jl. Wij begrijpen uw verontrusting en onderschrijven het belang van adequate zorg voor inzittenden. Als altijd wordt ernaar gestreefd om een dergelijk incident zo snel als mogelijk veilig af te handelen. Dit gebeurt in het belang van de reizigers van de betreffende gestrande trein en in het belang van alle klanten van spoorwegondernemingen die indirect last kunnen hebben, zoals goederenverladere en reizigers.

Binnen de spoorbranche zijn voor calamiteiten afspraken gemaakt, waarbij elke partij haar eigen verantwoordelijkheid heeft, die vastgelegd zijn in het 'Calamiteitenplan Rail'.

De belangrijkste deelaspecten en verantwoordelijkheden m.b.t. gestrande treinen zijn:

- algemene leiding en coördinatie: (verantwoordelijkheid ProRail);
- vrij baan maken; waaronder het wegslepen van een gestrande trein (verantwoordelijkheid ProRail);
- opvang reizigers en personeel (verantwoordelijkheid spoorwegonderneming);
- redding en bestrijding (verantwoordelijkheid OHD, ondersteuning indien gewenst door ProRail).

Gestrande treinen kenmerken zich door:

- stilstand op een locatie,
- vanwege een defect aan de trein of een defect aan de infrastructuur, gestrand in het afgesloten gebied rond een incidentplaats (aanrijding, ontsporing, bovenleidingbreuk e.d.) en/of
- niet op eigen kracht weg kunnen rijden.

De gestrande treinen, die u schetst in uw brief, hebben daarnaast aanvullende kenmerken:

- niet langs een perron staande,
- trein met reizigers,
- waarbij de verwachting is dat de trein lang gestrand zal staan,
- in extreme weersomstandigheden.



Om de inzittenden van een gestrande trein optimale zorg te bieden worden de volgende activiteiten opgestart afhankelijk van de omstandigheden:

- evacueren uit de trein
- opvang van de reizigers in de trein
- wegslepen van de trein

Connexxion heeft over het incident dat aanleiding is tot uw brief geen verder oordeel.

Uit ervaring weten wij dat de omgeving - waar een gestrande trein zich bevindt - doorgaans niet is ingericht op het snel evacueren van reizigers.

Nogmaals willen wij benadrukken dat een veilige en snelle afhandeling en een goede zorg voor reizigers en medewerkers van groot belang is en dat mede daarom het Calamiteitenplan Rail in procedures daartoe voorziet. Wij evalueren in de sector de afhandeling van incidenten, ook betreffende gestrande treinen. Dit heeft al geleid tot een aantal aanscherpingen.

Graag wil Connexxion met u van gedachten wisselen over dit onderwerp, om gezamenlijk als sector uw opmerkingen en suggesties te bespreken. Wij zien uw reactie met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,

  
Directeur divisie Openbaar Vervoer

IVW/Rail en Wegvervoer  
Handhaving Midden  
Europalaan 40  
Postbus 1511  
3500 BM Utrecht

Uw kenmerk: VENW/IVW-2010/66600

Behandeld door:

Telefoonnummer:

Emailadres:

Onderwerp: veiligheidswaarschuwing IVW inzake het bergen  
van gestrande treinen op hoofdsporen

Bijlage(n):

Maastricht, 7 januari 2011

Geachte heer

Graag reageert Veolia Transport Rail BV op uw brief van 23-12-2010 over de gestrande NSR-trein bij Zaandam van 21 december jl. Wij begrijpen uw verontrusting en onderschrijven het belang van adequate zorg voor inzittenden. Als altijd wordt er maar gestreefd om een dergelijk incident zo snel als mogelijk veilig af te handelen. Dit gebeurt in het belang van de reizigers van de betreffende gestrande trein en in het belang van alle klanten van spoorwegondernemingen die indirect last kunnen hebben, zoals goederenverladere en reizigers.

Binnen de spoorbranche zijn voor calamiteiten afspraken gemaakt, waarbij elke partij haar eigen verantwoordelijkheid heeft, die vastgelegd zijn in het "Calamiteitenplan Rail".

De belangrijkste deelaspecten en verantwoordelijkheden m.b.t. gestrande treinen zijn:

- algemene leiding en coördinatie: (verantwoordelijkheid ProRail)
- vrij baan maken; waaronder het wegslepen van een gestrande trein (verantwoordelijkheid ProRail)
- opvang reizigers en personeel (verantwoordelijkheid spoorwegonderneming)
- redding en bestrijding (verantwoordelijkheid OHD, ondersteuning indien gewenst door ProRail)

Gestrande treinen kenmerken zich door:

- stilstand op een locatie
- vanwege een defect aan de trein of een defect aan de infrastructuur, gestrand in het afgesloten gebied rond een incidentplaats (aanrijding, ontsporing, bovenleidingbreuk e.d.) en/of
- niet op eigen kracht weg kunnen rijden

De gestrande treinen die u schetst in uw brief hebben daarnaast aanvullende kenmerken:

- niet langs een perron staande
- trein met reizigers
- waarbij de verwachting is dat de trein lang gestrand zal staan
- in extreme weersomstandigheden

Om de inzittenden van een gestrande trein optimale zorg te bieden worden de volgende activiteiten opgestart afhankelijk van de omstandigheden:

- evacueren uit de trein
- opvang van de reizigers in de trein
- wegslepen van de trein

Veolia Transport Rail BV heeft over het incident dat aanleiding is tot uw brief geen verder oordeel. Uit ervaring weten wij dat de omgeving waar een gestrande trein zich bevindt doorgaans niet is ingericht op het snel evacueren van reizigers.

Nogmaals willen wij benadrukken dat een veilige en snelle afhandeling en een goede zorg voor reizigers en medewerkers van groot belang is en dat mede daarom het "Calamiteitenplan Rail" in procedures daartoe voorziet. Wij evalueren in de sector de afhandeling van incidenten, ook betreffende gestrande treinen. Dit heeft al geleid tot een aantal aanscherpingen.

Graag wil Veolia Transport Rail BV met u van gedachten wisselen over dit onderwerp, om gezamenlijk als sector uw opmerkingen en suggesties te bespreken. Wij zien uw reactie met belangstelling tegemoet.

Hoogachtend,

F.M. van Setten  
Directeur Veolia Transport Rail BV