

Vergaderjaar 2021–2022

29 984

Spoor: vervoer- en beheerplan

Nr. 975

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 5 april 2022

Op zondag 3 april jl. hebben er, als gevolg van een storing in de IT systemen van NS, tussen circa 12.00 uur en tot het einde van de dag geen treinen van NS gereden op het hoofdrailnet. Veel treinreizigers hebben hun reis om deze reden moeten uitstellen, of hebben deze niet kunnen voltooien. Van de gestrande reizigers op de stations, en de reizigers die op eigen gelegenheid naar hun bestemming hebben moeten komen, is veel gevraagd van hun zelfredzaamheid. De gevolgen van deze storing zijn voor hen uiterst vervelend en onwenselijk geweest. Gelet op de langdurige en landelijke impact van deze storing en gelet op de mate waarin een beroep is gedaan op de zelfredzaamheid van de reiziger, acht ik deze prestaties van NS in dezen onder de maat.

Wat is er gebeurd?

NS heeft mij laten weten dat de aanleiding voor de situatie een storing betrof die in de loop van de ochtend van zondag 3 april optrad in de planningsystemen van NS voor materieel en personeel (en de bijsturing hiervan) en voor reisinformatie. Dit IT-systeem is volgens NS essentieel om verantwoord en volgens dienstregeling te kunnen rijden, zeker in het geval dat zich ongeplande wijzigingen of verstoringen in de dienstregeling voordoen. NS achtte het doorrijden hierdoor niet mogelijk dan wel verantwoord. NS heeft om deze reden haar dienstregeling gecontroleerd stilgelegd en de treinen naar het eerstvolgende station laten rijden. De eerste analyse van de storing door NS wijst uit dat een belangrijke component in het IT-systeem niet goed functioneerde. Onder normale omstandigheden kan terug worden gevallen op een *back-up*, zodat deze systemen blijven functioneren. Deze *back-up* werkte gisteren ook niet naar behoren. De reden hiervan zal grondig worden onderzocht.

De eerste verwachting van NS was dat de verstoorde situatie tot circa 17:00 uur zou duren, later is dit bijgesteld naar 20:00 uur. In aanloop naar de opstart bleek dat het voor NS helaas niet meer mogelijk was om

zondagavond nog treinen te laten rijden. Hoewel de IT-systemen in de avond weer functioneerden, was de informatie in de betreffende systemen niet actueel en op orde en stond zowel personeel als materieel niet op de voor herstart juiste plek. Om deze reden heeft NS ertoe besloten de herstart van de treindienst uit te stellen naar maandagochtend 4 april.

Voor reizigers heeft dit geresulteerd in een uitermate problematische situatie; er is een groot beroep gedaan op de reiziger zelf. De stations zijn uit voorzorg open gebleven gedurende de nacht voor reizigers. Ook hebben veel Nederlanders onbaatzuchtig liften aangeboden aan gestrande reizigers, zodat deze toch nog thuis zijn gekomen. Er zijn mij op dit moment geen meldingen ter ore gekomen van reizigers die hebben moeten overnachten op het station.

NS heeft mij laten weten reizigers te zullen compenseren en NS informeert mij nog hoe deze compensatie exact wordt vormgegeven.

Evaluatie

Ik vind het belangrijk dat deze grootschalige verstoring zéér grondig door een onafhankelijk bureau wordt geëvalueerd. Ik heb NS gevraagd deze onafhankelijke evaluatie uit te laten voeren, en de met dit onderzoek te beantwoorden onderzoeksvragen vooraf met mij af te stemmen. Ook wil ik dat de consumentenorganisaties goed bij deze evaluatie worden betrokken.

Doel van deze evaluatie is wat mij betreft om verbeterlessen te trekken voor onder meer de crisisaanpak, zodat herhaling hiervan in de toekomst kan worden voorkomen. Ik wil in ieder geval dat de volgende zaken nadrukkelijk in de evaluatie worden meegenomen:

1. De communicatie van NS naar de reizigers;
2. De mate waarin NS heeft kunnen voorzien in de inzet van vervangend vervoer en wat hierin van NS verwacht mag worden;
3. De snelheid van het herstel van de dienstregeling na het herstel van de IT-storing;
4. Het niet naar behoren functioneren van het back-up systeem;
5. De vraag wat NS in de toekomst kan doen om sneller een (beperkte) betrouwbare dienstregeling te kunnen opstarten na dergelijke verstoringen, en
6. De verschillen en samenhang met eerdere en andere grote verstoringen en de lessen die daaruit geleerd zijn.

In het gesprek dat ik over de situatie met de voorzitter van de Raad van Bestuur (RvB) van NS heb gevoerd, heeft zij mij verzekerd dat zij de verstoring door een onafhankelijk bureau grondig en uitvoerig zal laten evalueren. Ik blijf in gesprek met NS over de uitvoering van deze evaluatie. Uiteraard zal ik uw Kamer te zijner tijd informeren over de uitkomsten hiervan en daaruit voortvloeiende verbetermaatregelen.

De Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat,
V.L.W.A. Heijnen