

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

### 3215

Vragen van het lid **Gijs van Dijk** (PvdA) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over *treinchaos rondom Amsterdam* (ingezonden 23 augustus 2018).

Antwoord van Staatssecretaris **Van Veldhoven-Van der Meer** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 17 september 2018).

#### Vraag 1

Kent u het artikel «Complete treinchaos rondom Amsterdam, ook woensdag nog hinder»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Kunt u uitleggen hoe het mogelijk is dat een storing in de informatie- en communicatietechnologie (ICT) opnieuw tot chaos op het spoor en grote vertraging voor de reizigers heeft kunnen leiden?

#### Antwoord 2

De vertraging als gevolg van de storing rondom Amsterdam is erg vervelend geweest voor de vele reizigers die hier hinder van hebben ondervonden. Om een soortgelijke storing in de toekomst te voorkomen heeft ProRail nog in dezelfde nacht een onderzoek gestart naar de toedracht. Toen de oorzaak was gevonden heeft ProRail direct maatregelen getroffen om nieuwe storingen te voorkomen. Ook het verloop van de verstoring wordt door ProRail en NS kritisch bezien en waar mogelijk worden verbeteringen doorgevoerd. De uitkomst van dit onderzoek en de hieruit voortkomende maatregelen zullen meegenomen worden in de jaarrapportage impactvolle verstoringen van ProRail en NS die ik in het voorjaar van 2019 aan uw kamer zal toesturen. De storing rondom Amsterdam van 21 augustus jl. was het gevolg van een softwarefout. Deze fout kwam aan het licht toen een winkeldief de spoortunnel van Schiphol in rende en het treinverkeer uit veiligheidsoverwegingen moest worden stilgelegd. In de Schipholtunnel wijst een systeem voor

<sup>1</sup> De Telegraaf, 21 augustus 2018, «Complete treinchaos rondom Amsterdam, ook woensdag nog hinder» (<https://www.telegraaf.nl/nieuws/2464057/complete-treinchaos-rondom-amsterdam-ook-woensdag-nog-hinder>)

aankomst van de trein het beschikbare perron toe. Dit specifieke systeem is alleen in gebruik in de Schipholtunnel.

Die avond werd de trein stilgezet op het punt waarop een perron wordt toegewezen en als gevolg van een softwarefout bleef het systeem steeds opnieuw een perron toewijzen. Omdat dit geautomatiseerde proces niet werd onderbroken, kwam dit 32.767 keer voor, waarna het centrale systeem op de verkeersleidingspost vastliep. Vervolgens schakelde het centrale systeem automatisch over naar het terugvalsysteem met dezelfde fout, waardoor ook dit systeem vastliep. Het gevolg was dat de systemen uitvielen met impact op alle werkplekken van de treindienstleiders in het bedieningsgebied van de post Amsterdam die gebruik maken van hetzelfde systeem.

In de loop van de avond kon men overgaan op handmatige bediening en kon het treinverkeer in beperkte mate weer worden opgestart. Vanaf dat moment heeft in alle richtingen beperkt treinverkeer plaatsgevonden. De volgende dag kon de volledige treindienst weer rijden. De software is inmiddels zodanig aangepast dat het ongewenst herhaaldelijk toewijzen van een perron bij de Schipholtunnel niet meer kan leiden tot het vastlopen van het systeem.

### Vraag 3

Weet u waarom de Nederlandse Spoorwegen (NS) geen alternatief vervoer heeft ingezet? Deelt u de mening dat die keuze tot grotere vertraging voor de reizigers heeft geleid? Wordt bovendien door het niet inzetten van alternatief vervoer het probleem van ProRail en de NS niet afgewenteld op het reguliere bus-, tram- en metrovervoer? Hoe kijkt u hier tegenaan? Bent u bereid om ProRail en de NS hierop aan te spreken?

### Antwoord 3

Met NS heb ik in de vervoerconcessie afgesproken dat zij bij grotere verstoringen vervangend vervoer aanbieden indien dit redelijkerwijs mogelijk is. Hiertoe maken zij per incident op basis van de omstandigheden een afweging of alternatief vervoer redelijkerwijs mogelijk is en kan worden aangeboden. NS is erop gericht om in geval van een verstoring van het treinverkeer zo snel mogelijk weer treinen te laten rijden zodat reizigers zo snel mogelijk hun reis kunnen voortzetten. Wanneer dit niet mogelijk blijkt wordt zo mogelijk vervangend vervoer ingezet. Hiervoor heeft de NS contracten met busbedrijven afgesloten.

NS heeft bij de storing op 21 augustus j.l. een aantal bussen ingezet om de meest schrijnende gevallen, zoals mensen die anders hun vlucht op Schiphol zouden missen, te kunnen vervoeren. NS heeft er daarnaast voor gekozen om aan de reizigers te communiceren dat zij zelf voor vervangend vervoer moesten zorgen. Gegeven de omstandigheden is dat begrijpelijk. Door de storing in de verkeersleidingspost van ProRail op 21 augustus j.l. werden namelijk tienduizenden reizigers getroffen rondom Amsterdam en Schiphol. Ter indicatie: waar een trein zo'n 1000 reizigers kan vervoeren, zijn dat er in een bus doorgaans slechts 54. Dat betekent dat NS zo'n 1200 bussen had moeten inzetten om alle gestrande reizigers van vervangend vervoer te voorzien. Bij deze omvangrijke storing was het redelijkerwijs niet mogelijk om voldoende bussen beschikbaar te hebben. Ook de beschikbaarheid van buschouffeurs speelt een rol. Bovendien zijn de busplatforms en de wegen rondom de stations in Amsterdam op een dergelijke situatie niet toegerust. Het toch inzetten van een ontoereikend aantal bussen in combinatie met het communiceren dat er bussen worden ingezet, had tot onveilige situaties kunnen leiden doordat de vele gestrande reizigers dan massaal naar de bussen zouden gaan. Daarnaast zou de suggestie zijn gewekt dat NS in staat zou zijn om de reizigers per bus te kunnen vervoeren. Dat was niet het geval vanwege de hierboven genoemde redenen. Door reizigers op te roepen om zelf voor vervangend vervoer te zorgen was de kans groter dat zij dezelfde avond thuis konden komen. Gelukkig bleek later op de avond dat er alsnog beperkt treinvervoer mogelijk was. Om de reizigers toch nog zo veel mogelijk naar hun bestemming te brengen heeft NS na het einde van de dienstregeling extra treinen gereden en extra personeel ingezet. Voor de reizigers die hun reis niet met de trein konden vervolgen is een taxi of een overnachting in een hotel geregeld.

Bij een storing van een dergelijke omvang is het altijd zo dat er effect is op andere vormen van vervoer, zowel op de weg als op het bus- tram- en metrogebruik. Daarom werken vervoerders en (spoor)wegbeheerders samen

om de extra toestroom van reizigers tijdens werkzaamheden of verstoringen zo goed mogelijk te kunnen oplossen.

#### Vraag 4

Bent u bereid om met ProRail en de NS in gesprek te gaan om grootschalige treinstoringen te voorkomen? Is het mogelijk om aanvullende eisen te stellen of afspraken met ProRail en de NS te maken om dit soort grote storingen te voorkomen? Bent u bereid om afspraken te maken over de inzet van alternatief vervoer bij vertraging en storingen?

#### Antwoord 4

Ik ben voortdurend in gesprek met ProRail en NS over hun prestaties, waaronder het voorkomen van verstoringen. Ik vind het belangrijk dat NS en ProRail zich inzetten om de impact voor de reiziger van storingen zoveel als mogelijk te voorkomen, de afhandeling te versnellen en de impact te verzachten.

Desondanks zijn storingen niet altijd te voorkomen. Ik vind het belangrijk dat ProRail en NS lering trekken uit dit type incidenten en op basis daarvan continue blijven verbeteren. NS en ProRail rapporteren jaarlijks over de grootste verstoringen waarbij wordt ingegaan op de oorzaak en het verloop van verstoringen voor de reiziger om deze in de toekomst zoveel als mogelijk te voorkomen en de afhandeling hiervan te versnellen. Op mijn verzoek zullen zij de communicatie rondom deze verstoring daarin meenemen. De verstoringenrapportage over 2017 heeft uw Kamer op 31 mei 2018 (Kamerstuk 29 984, nr. 767) ontvangen. In het kader van de verstoringenrapportage 2018 zal ik bezien of aanvullende maatregelen noodzakelijk zijn.