

Vergaderjaar 2010–2011

29 984

Spoor: vervoer- en beheerplan

Nr. 250

BRIEF VAN DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 14 december 2010

Tijdens het Algemeen Overleg MIRT (kamerstuk 32 500 A, nr. 63) heb ik uw Kamer toegezegd een analyse te sturen over wat er zaterdag 4 december mis ging op het spoor, inclusief verbeterpunten voor de winterhardheid van het spoor.

Naar aanleiding van de gebeurtenissen op 4 december heb ik de week daarop volgend indringende gesprekken gevoerd met de top van ProRail en NS. Hierop wordt in het vervolg van de brief verder ingegaan. Daarbij ga ik in op de volgende vragen:

1. Wat is er precies gebeurd op 4 december 2010?
2. Wat is mijn eerste algemene beeld hiervan?
3. Welke maatregelen nemen NS en ProRail om herhaling op korte termijn te voorkomen?
4. Wat is de stand van zaken van het Actieplan Winterhard Spoor?

1. Wat is er precies gebeurd op 4 december 2010?

Op zaterdag 4 december viel vanaf 10.30 uur in Amsterdam in korte tijd veel sneeuw. Door de harde wind hoopte sneeuw zich op. Hierdoor kwamen enkele treinen stil te staan en raakten meerdere wissels ingesneeuwd. Op een deel van de baanvakken rond Amsterdam was daardoor geen en op een deel slechts beperkt treinverkeer mogelijk. Storingsploegen waren ter plekke om de wissels sneeuwvrij te maken en de treinen naar binnen te loodsen. Door vochtdoorslag gingen zekeringen in meerdere treinen kapot waardoor deze treinen slechts op verminderde kracht konden doorrijden en in een aantal gevallen strandden. Tegelijkertijd raakte de omloop van treinen en machinisten en conducteurs verstoord, waardoor treinen en mensen moesten worden geherrouteerd. Daarbij kon gedurende een beperkte periode onvoldoende in de landelijke computersystemen bijgehouden worden welke treinen wel en niet reden. In Amsterdam was de situatie na relatief korte tijd technisch weer onder controle: baanvakken waren vrij en wissels weer beschikbaar. Maar er was nu een uitgangssituatie waarbij materieel- en personeel zich niet op de geplande plekken bevonden, waardoor nieuwe problemen moeilijker op te

vangen waren. Ondanks de ophoping van verstoringen was tot 13 uur sprake van een beheerste dienstregeling.

Vervolgens viel ook sneeuw rond Utrecht en ontstond daar een vergelijkbaar effect: in de meeste bestemmingsrichtingen raakten sporen gedurende korte tijd geblokkeerd door problemen met wissels en defecte treinen. Dit leidde er toe dat het verkeer van en naar Utrecht verstopt dreigde te raken, met treinen die nog wel aan- en af moesten rijden. Het treinverkeer raakte sterk ontregeld, maar bleef (beperkt) rijdend. Op het hoogtepunt van de problemen dreigde in de bijsturings-centra het overzicht waar treinen en machinisten zich bevinden verloren te gaan. Door de opeenstapeling van wijzigingen kon deze informatie niet meer real-time in de dienstregelingsystemen verwerkt worden en behouden blijven. Conform afspraak werd handmatig bijgehouden waar het personeel was, dat wil zeggen medewerkers van de bijsturing moesten individuele machinisten en conducteurs bellen. Omdat het niet meer lukte om de planmatige informatie over de treinenloop in de bronsystemen van verkeersleiding bij te werken was de daaraan gekoppelde informatie op de reisinformatieborden niet meer juist. Conform de afspraken met NS is door ProRail het bord in centrale hal Utrecht daarom «op blauw gezet» en werden ook de borden op de perrons niet meer gebruikt.

Besloten is om gecontroleerd over te schakelen naar een stoptreindienst met Intercitymaterieel rondom Utrecht. Die overschakeling kostte circa 45 minuten. In deze tijd stokte de informatievoorziening. De informatievoorziening aan de reiziger is vervolgens zo'n twee uur ondermaats geweest.

Daarna werd de reisinformatie via omroepberichten weer actief en vanaf 18.00 uur werden de informatieborden weer ingeschakeld, vanaf 21 uur waren alle borden weer actief. Vanaf 21.30 uur werden incidenteel weer Intercity's ingepland. Het storingsniveau was toen in het gehele land beheersbaar. ProRail en NS hebben zich ervan vergewist dat geen reizigers op stations achterbleven en hebben pas daarna de dienstregeling van zaterdag gestaakt.

2. Wat is mijn eerste algemene beeld hiervan?

Ik stel vast dat bij de reizigers, uw Kamer en ook bij mijzelf op basis van de toezeggingen van vorig jaar door ProRail en NS de verwachting is gewekt dat bij weersomstandigheden zoals die zich voordeden op 4 december 2010, een betere prestatie door NS en ProRail mogelijk zou moeten zijn dan nu het geval is geweest. Het ontbreken van adequate informatievoorziening aan de reizigers springt daarbij het meest in het oog. Ik ben van mening dat NS en ProRail bij dit soort verstoringen niet alleen aan het technisch oplossen van de verstoringen moeten denken, maar juist veel meer aan de informatievoorziening aan de reizigers en rijdend personeel. Dit moet beter en sneller en moet via alle mogelijke informatiekkanalen gebeuren. De reizigers moeten via zowel digitale media als beeldschermen en omroepen op stations, in treinen, en via contact met NS-personeel, direct weten waar ze aan toe zijn. Het gaat dan om basale zaken als: wat is er aan de hand, hoelang gaat het duren en wat zijn mijn reisalternatieven.

Naar aanleiding van de gebeurtenissen op 4 december 2010 heb ik gesprekken gevoerd met de top van zowel ProRail als de NS. Verstoringen als gevolg van weersomstandigheden zijn nooit geheel uit te sluiten. Maar het is in die gevallen van belang zo snel mogelijk terug te keren naar een vaste dienstregeling en de reizigers tijdig en goed te informeren zodat die weten waar zij aan toe zijn. Reizigers moeten bij verstoringen geïnformeerd worden over wat er aan de hand is, welke acties ProRail en NS

ondernemen, hoelang het gaat duren en wat hun reisalternatieven zijn. Ik heb de top van zowel ProRail als NS aangegeven dat beide aspecten naar mijn mening niet goed waren in de middag van 4 december en er bij hen op aangedrongen dat zij maatregelen nemen om beide aspecten te verbeteren. Ik heb hen gevraagd om ook korte termijn maatregelen te treffen om een herhaling van dergelijke grote problemen in de komende winterperiode te voorkomen.

De top van zowel ProRail als NS heeft mij verteld hoezeer zij de gang van zaken op 4 december betreuen. Zij hebben tevens aangegeven dat zij zo snel als mogelijk de lessen die hieruit getrokken kunnen worden, zullen implementeren. ProRail en NS hebben mij toegezegd gezamenlijk een aantal aanvullende acties te zullen nemen die ik in mijn voor 1 februari 2011 reeds aangekondigde brief nader zal toelichten.

3. Welke acties nemen ProRail en NS nu op korte termijn?

De belangrijkste acties die de top van NS en ProRail voor de korte termijn gaan, zijn de volgende:

- NS en ProRail zullen de lokale/regionale afhandelsscenario's verfijnen als aanvulling op de nieuwe dienstregelingsvarianten «Alternatieve Dienstregeling voor de Volgende Dag» en «Snel Alternatief Plan», met als hoogste prioriteit de knoop rond Utrecht;
- NS en ProRail zullen reisinformatie op korte termijn verbeteren op momenten dat er veel bijsturingsacties plaatsvinden. De concrete maatregelen zijn:
 - Versterken van de positie van de Regisseur Reisinformatie het OCCR. Op 4 december jl. werd geen simpele, heldere boodschap naar de getroffen reiziger geformuleerd. Hierdoor ontstond verlamming. Afsproken is dat op ieder moment informatie naar de reiziger prioriteit nummer één is en de Regisseur Reisinformatie deze boodschap bepaalt. Door tijdige plaatsing van de boodschap op de Railpocket zijn de servicemedewerkers op de stations en ook het treinpersoneel altijd goed geïnformeerd over de actuele situatie, zodat zij de reiziger ter plaatse goed kunnen informeren;
 - Er wordt een nieuwe algemene informatieve boodschap voorbereid inzake verstoringen (ingesproken geluidsband, teksten voor op de borden klaargezet). Op het moment dat de treindienst ernstig verstoord is en NS en ProRail logistiek werken aan een oplossing, is er feitelijk geen reisadvies. De reisinformatie valt dan stil, terwijl de reizigers wel willen horen wat de situatie is en hoe lang het gaat duren. Ook hebben de medewerkers een nieuwe instructie gekregen op dit vlak. In Utrecht is hiervoor een groot digitaal scherm boven de hal geschikt. Als het in Utrecht goed werkt, zal dit waar nodig en nuttig uitgebreid worden. Verder zullen de «lichtkranten» op zo'n 40 stations voor dit doel actief worden ingezet.
- Gegeven de complexiteit van het treinproces is het cruciaal dat NS en ProRail tijdig besluiten tot het aanpassen van de treindienst. Hiervoor zullen NS en ProRail criteria met betrekking tot (verwachte) weersomstandigheden en te verwachten staat van infrastructuur en materieel aanscherpen. Op deze wijze zullen zij de feitelijke omstandigheden scherper en continu gaan monitoren en daarmee eerder kunnen signaleren dat intensieve of alternatieve bijsturing nodig is.

NS en ProRail zijn met directe ingang gestart met de implementatie van deze maatregelen. Dit naast de reeds lopende acties ter verbetering van de reisinformatie bij verstoringen (zie bijlage). Daarnaast inventariseren NS en ProRail op dit moment gezamenlijk welke aanvullende maatregelen op langere termijn moeten worden doorgevoerd om met name de reizigersinformatie structureel te verbeteren.

Deze aanvullende acties zullen ook ingaan op een volgens mij noodzakelijke cultuurverandering bij ProRail en NS. Ik ben namelijk van mening dat ProRail en NS bij verstoringen niet alleen aan het technisch oplossen van de verstoringen moeten denken, maar ook veel meer aan de informatievoorziening aan de reizigers. Ik heb hen gevraagd hierop met voorstellen te komen. Tevens zullen ProRail en NS voorstellen om jaarlijks een zogenaamd gezamenlijk Reizigersplan op te stellen. Verder kijken zij naar de wijze waarop de spoorinfrastructuur robuuster kan worden gemaakt, bijvoorbeeld door het verwijderen van niet noodzakelijke wissels.

4. Wat is de stand van zaken van het Actieplan winterhard spoor?

Naar aanleiding van de verstoringen in de winter van 2009 hebben NS en ProRail begin 2010 een Actieplan WinterhardSpoor opgesteld. In zijn kamerbrief van 3 maart 2010 heeft mijn voorganger u over het Actieplan Winterhard Spoor geïnformeerd. Ook heeft hij uw Kamer bij brief van 14 juli 2010 geïnformeerd over de externe audit die hij heeft laten doen over de acties. De voortgang van de implementatie van de acties uit het Actieplan zijn regelmatig besproken in overleggen van mijn ambtenaren met NS en ProRail. NS en ProRail hebben mij verzekerd dat alle in het Actieplan Winterhard Spoor aangekondigde acties tot op heden conform planning zijn uitgevoerd, dan wel in gang zijn gezet.

De volgende maatregelen uit het Actieplan zijn uitgevoerd:

- ProRail heeft in voorbereiding op de winter de voor de dienstregeling benodigde wissels geïdentificeerd en hier maatregelen op getroffen. Conform planning zijn 2 300 cruciale wissels gecontroleerd en op het goede onderhoudsniveau gebracht, om deze meer robuust te maken voor winters weer. Het storingsniveau van de wissels is daardoor afgenomen.
- De storingsploegen stonden paraat en hebben storingsen kunnen verhelpen.
- Mede door het aanleggen van wisselverwarming op de cruciale wissels naar de werkplaatsen van NS, zijn de werkplaatsen, anders dan vorig jaar, goed bereikbaar gebleven.
- Door het nieuwe weerbureau, dat rechtstreeks op de spoorsector toegesneden informatie van Meteoconsult gebruikt, hebben partijen inzicht gekregen in specifieke weersomstandigheden op lokaal niveau. Wel waren er lokaal grote afwijkingen ten opzicht van het voorspelde beeld, bijvoorbeeld in Utrecht en Amsterdam viel meer sneeuw dan voorspeld. De grilligheid van het weer en de weersvoorspelling zijn niet weg te nemen door de instelling van het weerbureau. De komende tijd gaan NS en ProRail overleggen met Meteoconsult om tot een beter beeld van deze risico's te komen.
- Aan het treinmaterieel uitgevoerde acties zijn:
 - Verbetering van filters bij de luchtinlaten ten behoeve van de koeling in zowel de oude als de nieuwe dubbeldekkers van het type VIRM;
 - Verbetering van compressoren en laagspanningsinstallatie in het de Intercity's;
 - Aanbrengen bescherming voor afvallend ijs aan onderstellen Intercity's;
 - Verbetering van spoelen in het oude stadsgewestelijke materieel
 - Vergroting kritische voorraden reserve-onderdelen, waaronder zekeringen.
- Onderhoudsbedrijf Nedtrain was dag en nacht paraat en heeft extra ploegen ingezet om de storingsen in de treinen (vaak zekeringen die eenvoudig vervangen kunnen worden) op te lossen.

Een aantal acties van het Actieplan loopt, zoals voorzien, nog door. Op dit moment wordt nog gewerkt aan:

- Het verder upgraden van 800 voor de reguliere dienstregeling niet benodigde wissels, richting onderhoudswerkplaatsen en ten behoeve van omleidingen. Deze komen bovenop de 2 300 cruciale wissels die reeds zijn gecontroleerd en op het goede onderhoudsniveau zijn gebracht, om ook deze meer robuust te maken voor winters weer. Deze activiteit loopt door tot in 2011.
- Het aanbrengen van wisselverwarming op wissels in de zogenaamde Niet
- Centraal Bediende Gebieden. Dit deel loopt ook volgens planning door tot in 2011.
- Het verder inregelen van de monitoringssystemen van de wisselverwarming, waardoor betere informatie over de status van de wisselverwarming verkregen wordt.
- Op het gebied van reisinformatie worden diverse acties uitgevoerd. Zie mijn antwoord op vraag 3.
- Op het gebied van treinmaterieel start in 2011 het versneld vervangen van de tractie-installatie van de oudste serie dubbeldekkers.

Naast bovengenoemde maatregelen uit het Actieplan Winterhard Spoor geven de directies van NS en ProRail ook aan de aanbevelingen uit het rapport « Kou uit de lucht » van FNV Bondgenoten, VVMC en CNV Vakmensen te omarmen en de aanbevelingen op korte termijn tussen management en werkvloer verder uit te werken. Het gaat hier bijvoorbeeld om sneller reageren op verstoringen, verbetering van de dienstregeling bij calamiteiten en de communicatie richting medewerkers en reizigers.

Tenslotte

Sneeuw en strenge vorst kunnen ondanks alle maatregelen nog steeds voor problemen zorgen. Er is geen garantie, zelfs als alle maatregelen zijn uitgevoerd, dat storingen geheel kunnen worden voorkomen. Wel zullen storingen sneller hersteld moeten zijn, de reisinformatie moeten worden verbeterd en daarmee de hinder voor reizigers worden beperkt. ProRail en NS hebben aan mij aangegeven dat dit door de genoemde maatregelen zal worden bereikt.

NS en ProRail erkennen dat er het nodige niet goed is gegaan op 4 december waardoor reizigers lange vertraging hebben opgelopen en te lang verstoken zijn geweest van adequate reisinformatie. Zij geven uitdrukkelijk aan dat zij beogen dat het spoor een gunstig alternatief is voor weg- en luchtverkeer. NS en ProRail hebben excuses gemaakt en hebben hieruit lessen getrokken. In deze brief heb ik aangegeven welke acties NS en ProRail op korte termijn zullen ondernemen. Daarnaast inventariseren ProRail en NS op dit moment welke verbeteracties op langere termijn nodig zijn. Ik zal uw Kamer hierover nader informeren in mijn voor 1 februari aangekondigde brief.

De minister van Infrastructuur en Milieu,
M. H. Schultz van Haegen-Maas Geesteranus

1. Verbeteren verstaanbaarheid/beschikbaarheid van de omroepinstallaties op stations. Op een aantal grote stations dient de verstaanbaarheid van de omroep verbeterd te worden. Dit komt mede door bouwwerkzaamheden. De grootste ergernissen (Amsterdam Centraal, Rotterdam Centraal, Utrecht Centraal) zijn inmiddels verholpen door middel van extra luidsprekers, het verbeteren van de plaats van de luidsprekers en het inregelen van de luidsprekers.
2. Mogelijkheid om reisadviezen in de reisplanner aan te passen, onafhankelijk van het logistieke plan («Just In Time Table»). In verstoorde situaties, waarbij treinen uitvallen, wil de reiziger al thuis goed geïnformeerd worden over de reismogelijkheden. De treindienstleiding werkt echter maar korte tijd vooruit, waardoor de reisadviezen voor langer dan ongeveer 30 minuten vooruit in verstoorde situaties onbetrouwbaar zijn. Sinds kort bestaat de mogelijkheid om uitgevallen treinen ver vooruit uit de reisplanner te verwijderen, waardoor deze up-to-date blijft.
3. Verbetering van de reisinformatie in de treinen. In de Intercity's gaat NS schermen aanbrengen waarop NS de actuele informatie over de reistijd, aansluitingen etc. presenteert. In nieuwe treinstellen zitten lichtkranten met reisinformatie. Er wordt gewerkt aan meer automatische omroepen in de trein. Overigens zal in verstoorde situaties altijd de conducteur blijven omroepen, op basis van de informatie op zijn/haar Railpocket en/of de informatie die hij/zij telefonisch van een medewerker reisinformatie van NS ontvangt.
4. NS heeft reisinformatiescenario's ontwikkeld voor alternatieve dienstregelingen, zoals de Alternatieve Dienstregeling Volgende Dag (ADVD) en het snel alternatief plan (SAP) die voortaan zullen worden toegepast.
5. NS en ProRail werken qua vorm van reisinformatie aan harmonisatie van alle berichten volgens het Oorzaak-Prognose-Advies model. Hierdoor wordt een herkenbaar beeld naar de reizigers gecreëerd. Hierbij worden eerder prognoses afgegeven over het probleem en de oplossing. Op dit moment wordt door ProRail bij wijze van proef in het bediengebied van Zwolle en Groningen binnen 5 minuten na het ontstaan van een verstoring een prognose gegeven op basis van ervaringen uit het verleden. Bij bewezen geschiktheid zal deze werkwijze landelijk worden uitgerold.
6. Invoering van Infoplus. Met Infoplus worden alle stations van nieuwe, digitale reisinformatieschermen voorzien. Deze schermen zijn vanuit verschillende posten bedienbaar en kunnen beter gevoed worden met de actuele informatie. Dit systeem wordt nu getest door ProRail. De schermen worden gedurende 2011 daadwerkelijk per station uitgerold. Daarnaast wordt overgeschakeld naar de Infoplus informatie keten. Deze gaat uit van een centrale bron voor alle reisinformatie, waardoor inconsistentie tussen de verschillende middelen wordt voorkomen. Infoplus draagt dus bij aan de vergroting van de beschikbaarheid van juiste en actuele reisinformatie op de stations.