

Vergaderjaar 2009–2010

**29 984**

**Spoor: vervoer- en beheerplan**

**Nr. 217**

**BRIEF VAN DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 3 maart 2010

Zoals toegezegd tijdens het spoeddebat inzake het winterweer op 20 januari 2010 (Handeling der Kamer II, vergaderjaar 2009–2010, nr. 44, blz. 4247–4274) zou ik uw Kamer uiterlijk begin maart nader informeren over de evaluatie van de effecten van het winterweer op het spoor. Dit in samenhang met mijn conclusies en het maatregelenpakket om het spoor winterhard te maken.

Zoals gemeld in de schriftelijke beantwoording van Kamervragen over dit onderwerp en tijdens het spoeddebat heb ik ProRail en NS reeds op 22 december 2009 per brief gevraagd om de vanaf 16 december ontstane situatie grondig te evalueren en mij daarover eind januari te rapporteren. Vragen die ik daarbij aan beide organisaties heb gesteld betroffen:

- De voorbereidingen op het winterse weer;
- Welke infrastructurele storingen zich hebben voorgedaan, welke maatregelen zijn genomen, en hoe lang duurde het alvorens deze storingen hersteld waren;
- Welke logistieke verstoringen zich bij de NS voordeden, welke maatregelen werden genomen en hoe lang duurde het alvorens er op de gewone dienstregeling kon worden teruggeschakeld;
- Welke maatregelen zijn genomen om de reiziger te informeren en hoe deze verliepen;
- Wat de overwegingen waren om over te gaan op een beperkte dienstregeling;
- Welke bijsturingmaatregelen genomen zijn en hoe deze verliepen gedurende de verstoringen.

ProRail en NS hebben ter beantwoording van mijn vragen het onafhankelijke adviesbureau Twynstra Gudde gevraagd om een feitelijk evaluatieonderzoek uit te voeren. Na het spoeddebat heb ik ProRail en NS verzocht om aanvullende punten uit het debat ook in het evaluatieonderzoek mee te nemen. Op basis van de analyse van Twynstra Gudde heeft de sector een actieprogramma opgesteld (Winterhard Spoor) met concreet genomen en het komend jaar te nemen maatregelen, teneinde een situ-

atie als in december 2009 in het vervolg te voorkomen. Bijgaand treft u aan de brief van de sector inclusief bijlagen en de brief van Twynstra Gudde met de bevindingen uit de evaluatie.<sup>1</sup>

Het onderzoek richt zich met name op de periode tussen 16 en 24 december waarin de problemen met de wisselverwarming voor veel vertraging zorgden. Tussen 17 december en 15 januari ontstonden ook problemen bij NS; ongeveer 30% van het materieel is in die periode defect geweest. Een belangrijke reden hiervan was het verschil tussen de sneeuwsimulatie in de klimaatkamer en de praktijk waardoor niet meer verwachte defecten aan het materieel toch weer optraden. Dit heeft geleid tot minder splitsingen en combinaties van materieel en tot een beperking van de treindienst op de Noordoost-corridor. Helaas was ook de reisinformatie over de aanpassingen in de dienstregeling tussen 17 en 23 december verre van optimaal.

Uit de evaluatie blijkt dat beide organisaties in de periode medio december onvoldoende voorbereid waren op het winterweer, met name het feit dat het extremer was en anders dan voorspeld. Zoals ik tijdens het spoeddebat al aangaf wordt door beide organisaties onderkend dat dit voor de reiziger onacceptabel is. Ik waardeer het dat zowel NS als ProRail hun excuses hebben gemaakt aan de reiziger en lering getrokken hebben uit het gebeurde. Dat blijkt onder andere doordat de organisaties vooruitlopend op een structureel pakket maatregelen dat in de sectorbrief is opgenomen ook per direct concrete maatregelen hebben getroffen om een situatie zoals in de periode 17–23 december 2009 te voorkomen zoals:

- in de nacht te rijden om het spoor sneeuwvrij te houden;
- extra storingsploegen in te zetten;
- het ongemak voor de klanten te verzachten door:
  - het aanbieden van het zoutkaartje,
  - het verlenen van gratis consumpties; en
  - coulante behandeling van verzoeken om Geld terug Bij Verträgen;
- het geven van korting op gebruiksvergoeding.

De audit van Twynstra Gudde laat zien dat NS en ProRail weliswaar de vanaf 2006 aangekondigde maatregelen hebben uitgevoerd, maar dat het effect daarvan duidelijk te wensen heeft overgelaten. De aangekondigde verbeterprogramma's voor de wisselverwarming, weerbestendigheid van het materieel, treindienstszenario's (opstellen van nooddienstregeling), verbetering van reisinformatie, en beter alternatief vervoer zijn volgens de audit uitgevoerd. Ondanks verbeterde monitoring en vervanging van wisselverwarming en investeringen in meer weerbestendige installaties in het materieel heeft dit echter helaas niet het destijds verwachte positieve effect gehad. Oorzaken daarvan zijn bijvoorbeeld de eerder genoemde problematiek rond de simulatietest in de Klimaatkamer en het feit dat de vervanging van wisselverwarmingen onder andere vanwege buitendienststellingen een lange doorlooptijd kent.

NS heeft ook per direct aangegeven aanvullend te gaan investeren om het materieel winterhard te maken, voor ProRail geldt dit voor haar wisselverwarmingen. Een 100 procent garantie is echter niet te geven.

Daarom zullen beide organisaties zorgen voor sneller herstel van overhoopt nog optredende verstoringen, waarbij het eigen gespecialiseerde – vanaf de zomer operationele – weerbureau van ProRail, (vergelijkbaar met de werkwijze in Zwitserland) een belangrijke rol gaat spelen.

Voor wat betreft de situatie op Station Den Haag HS is de conclusie dat de wisselverwarming als gevolg van werkzaamheden door een derde partij niet tijdig functioneel was. ProRail wist dat en heeft als beheersmaatregel in de nacht van 16 op 17 december 2009 een extra ploeg op Den Haag HS

---

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

ingezet. Deze inzet was echter niet voldoende doordat er meer sneeuw viel dan verwacht en deels was de inzet niet effectief door het niet tijdig aanwezig zijn van een veiligheidsman (verplicht voor het werken aan het spoor in de dienstregeling). Gevolg was onnodige hinder voor de treindienst in de ochtendspits van 17 december 2009.

De analyse door TG levert een groot aantal noodzakelijke verbeterpunten op. NS en ProRail delen mijn mening dat een situatie als deze niet meer mag voorkomen. Juist wanneer er sprake is van winterweer, moet het openbaar vervoer een betrouwbaar alternatief zijn voor de reiziger. Aanvullende en effectievere maatregelen dan die uit 2006 zijn dus noodzakelijk – én zullen voor de volgende winterperiode ook zijn genomen door ProRail en NS – om het spoor winterhard te maken.

De maatregelen resulteren in een Actieplan Winterhard Spoor. De maatregelen staan beschreven in bijgevoegde sectorbrief en de samenvattende brief van TG en betreffen:

- het winterbestendig maken van de infrastructuur waaronder de wisselverwarming;
- het winterbestendig maken van het materieel;
- een robuustere inrichting en besturing van knooppunt Utrecht;
- overige verbeteringen in de bijsturing van de treindienst;
- een betere voorbereiding op winterweer waaronder het aanstellen van procesmanagers winter;
- het actueel en betrouwbaar houden van de reisinformatie waaronder de ontwikkeling van alternatieve dienstregelingen;
- de samenwerking tussen NS en ProRail.

Mijn conclusie is dat de spoorsector zich het gebeurde aantrekt. In de sectorbrief is een uitgebreid pakket maatregelen opgenomen en zijn de daarvoor benodigde financiële middelen ook gereserveerd. NS en ProRail hebben aangegeven deze maatregelen zelf te bekostigen respectievelijk in te passen binnen het bestaande budget. Ik ben verheugd dat de sector de hand in eigen boezem steekt en ook zelf de verantwoordelijkheid neemt voor een beter functioneren in de toekomst. NS en ProRail hebben mij verzekerd dat de acties die zij nu ondernemen wel effect zullen sorteren en dat verreweg de meeste maatregelen voor de volgende winter zullen zijn geïmplementeerd. Ik constateer op dit moment in ieder geval dat er ondanks het aanhoudende winterweer sinds eind december op het spoor geen nieuwe problemen zijn ontstaan. Dit is mede een gevolg van de reeds genomen maatregelen.

Ik vind het van belang dat de sector het maatregelenpakket voortvarend oppakt teneinde de ontstane situatie in de toekomst voor de reiziger te voorkomen. Daarbij wil ik voor wat betreft de aanpak van de sector het zekere voor het onzekere nemen. Dat betekent dat ik een onafhankelijk bureau opdracht heb gegeven om in mei 2010 een review uit te voeren op de toekomstvastheid van de te nemen maatregelen, de voortgang van de uitvoering van deze maatregelen en de relatie met de door het bureau Twynstra Gudde uitgevoerde onderliggende analyse. Dit geeft mij de ruimte om indien nodig de sector bij te sturen in de uitvoering van het programma en zeker te stellen dat er de komende winter «winterhard» spoor ligt. Ik zal u over de uitkomsten van deze review uiteraard informeren.

De minister van Verkeer en Waterstaat,  
C. M. P. S. Eurlings