

Winter 2012/2013 – stand van zaken (27 sept 2012)

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de maatregelen die in voorbereiding op de winter 2012/2013 worden getroffen en die genoemd zijn in het winterrapport dat als bijlage bij het winterweerprogramma naar de Tweede Kamer is gestuurd op 8 juni 2012 (Tweede Kamer, vergaderjaar 2011-2012, 29984, nr. 306).

In deze update is voor elk van de maatregelen de laatste stand van zaken weergegeven, voorzien van een korte toelichting.

Onderwerp	Maatregelen korte termijn	Gereed	Stand van zaken september 2012	Toelichting
Dienstregeling	Eén landelijke variant van de aangepaste dienstregeling	1/11/2012	Gereed	Voor komende winter is gekozen voor één landelijke aangepaste dienstregeling (LUD2) op basis van eenduidige criteria.
	Regionale aangepaste dienstregelingsvarianten toevoegen aan bestaande pakket met versperringsmaatregelen	1/11/2012	Gereed	Eén variant is afgeschaft, omdat deze te weinig effect had. Andere varianten zijn ondergebracht in de versperringsmaatregelen voor de bijsturing op de dag zelf.
	Nieuwe besluitvormingscriteria definiëren voor aanpassen van de dienstregeling	September 2012	Gereed	ProRail en NS hebben gezamenlijk een nieuwe set aan (weer)criteria vastgesteld voor de inzet van een aanpaste dienstregeling met instemming van het ministerie van Infrastructuur en Milieu.
	Flankerende maatregelen bij inzet aangepaste dienstregeling: verlengen van treinen waar mogelijk en communicatie naar reizigers	1/11/2012	Op schema	Vorige winter konden alleen intercity's verlengd worden, vanaf komende winter worden óók waar mogelijk stoptreinen verlengd (de lengte van het kleinste perron op een traject is uiteindelijk bepalend voor de maximale treinlengte). Communicatie over de inzet van een aangepaste dienstregeling vindt één dag van tevoren plaats. Net als afgelopen winter wordt er gecommuniceerd via SMS-alert, reisplanner, e-mail, ns.nl, omroep en borden op de stations.
	Onderbouwing van beslissing aanpassen	1/11/2012	Op schema	In twee rondes wordt met

Onderwerp	Maatregelen korte termijn	Gereed	Stand van zaken september 2012	Toelichting
	dienstregeling aan reizigers en stakeholders verbeteren			<p>consumentenorganisaties gesproken over criteria voor het aanpassen van de dienstregeling. De eerste ronde over dit onderwerp heeft reeds plaatsgevonden, een tweede themasessie volgt in oktober.</p> <p>De vooraf gestelde criteria en de onderbouwingen van de genomen besluiten omtrent het wel of niet aanpassen van de dienstregeling worden door NS en ProRail openbaar gepubliceerd.</p>
	Aanscherpen besluitvormingsprocedures	1/11/2012	Op schema	Herontwerp van besluitvormingsprocedures voor het aanpassen van de dienstregeling zijn gereed. Aanpassingen worden nu gerealiseerd en de nieuwe procedures worden voorafgaand aan de winter met de medewerkers getraind.
	Onderzoek mogelijkheden om weeralarm in te richten voor de spoorsector	Eind 2012	In onderzoek tussen Ministerie van IenM en KNMI	Het KNMI is door IenM betrokken. Onderzoek wordt nu ingevuld.
Infrastructuur	Gerichte verbetering op Amsterdam-Utrecht (100 cruciale wissels voor treindienst): <ul style="list-style-type: none"> • Inspectie • Eerste aanpassingen doorvoeren • Voor 160 andere wissels met de vervoerders bepaald of deze komende winter buiten gebruik kunnen worden gesteld bij wintersweer (deactiveren). 	1/11/2012	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inspectie en eerste aanpassingen van wissels eerste stap in systemsprong: op Amsterdam, Schiphol, Hoofddorp en Utrecht zijn in totaal 229 cruciale wissels in scope. Deze krijgen uiterlijk week 46 (15 november) allen een 'Winterbeurt': een grondige inspectie, schoonmaken en zoveel mogelijk direct verhelpen van gebreken. Dit vindt bij Utrecht 2 weken later plaats om de hinder voor de reizigers te beperken. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. I.v.m. de vele geplande werkzaamheden rondom Utrecht in de komende periode, kunnen de wissels niet gedeactiveerd worden. Deactivering van de wissels zou een te grote impact hebben op de reguliere dienstregeling en de kwetsbaarheid in de winter vergroten (omdat er minder flexibiliteit is bij het afhandelen van verstoringen).

Onderwerp	Maatregelen korte termijn	Gereed	Stand van zaken september 2012	Toelichting
	<ul style="list-style-type: none"> • Permanent ontgraven van ballast ter hoogte van wissels 			<p>contactvingers in wissels in de rest van het land.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het ontgraven van wissels zal op 1 november voor 80% gereed zijn. De overige wissels zijn uiterlijk medio november ontgraven.
	Anti-icing installaties voor treinen uitbreiden van 1 naar 7 installaties	1/11/2012	<ol style="list-style-type: none"> 1. Er was een uitbreiding voorzien van 1 naar 7 installaties. Door de grote en vele verbouwingen rondom Station Zwolle is het echter niet mogelijk gebleken om de anti-icing installatie in Zwolle voor deze winter te realiseren. Ook kon de gemeente Zwolle niet tijdig de vergunningen afgeven. 2. De overige 5 geplande installaties zijn gereed op 1 december 2012. 3. Dieselmaterieel dat rijdt in het Noorden hoeft niet behandeld te worden, omdat dit type materieel door het ontwerp beperkt last heeft van sneeuwopbouw. 4. Gezien de lopende garantievooraarden voor SLT (sprinter materieel) en de nieuwste serie VIRM (intercitymaterieel) kunnen deze materieel types niet behandeld worden met anti-icing. Daarmee wordt komende winter 70% van het materieelpark wel behandeld, vorige winter was 3% 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Doordat er 1 installatie minder gerealiseerd wordt dan gepland, betekent dit dat de gemiddelde behandeltijd van het materieelpark stijgt van 1 behandeling per 8 dagen naar 1 behandeling per 9,3 dagen. De anti-icing laag wordt naar verwachting na 10 dagen minder effectief . 2. De 5 overige nieuwe installaties zijn gereed op 1 december in plaats van 1 november. Het bouwproces van de installaties heeft één maand langer gevegd dan gepland. Hierdoor zijn in de maand november nog niet alle anti-icing installaties in gebruik. 4. Voor niet behandelde treinen is de sneeuwopbouw gelijk aan die van vorige jaren. Hiervoor is geen alternatief beschikbaar.

Onderwerp	Maatregelen korte termijn	Gereed	Stand van zaken september 2012	Toelichting
			van het materieelpark behandeld.	
	Vorbereiden proef met anti-icing behandeling bovenleiding	1/11/2012	Op schema	Er loopt een pilot (op de Valleilijn) voor het preventief voorkomen van ijsvorming door behandeling van de bovenleiding met een middel dat ijs aangroei tegen moet gaan (anti-icing).
	Opzet pilot voor een sneeuwrijke baan	1/11/2012	Onderzoek is uitgevoerd.	Er is nog geen geschikte methode gevonden die geen schade aan de baan of het materieel aanbrengt. Daarom vindt er deze winter nog geen pilot plaats. Er wordt verder gezocht naar alternatieven om voor volgende winter een pilot te starten.
	<p><i>Snel herstel storingen</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eenvoudiger storingscoördinatie en prioritering storingen aan de hand van impact op treindienst 2. Vergroten aantal storingsploegen, binnen grenzen van veiligheid en doelmatigheid 3. Uniformering afspraken met aannemers 4. Monitoringssystemen gebruiken in storingsherstel proces 5. Onderzoek naar mogelijkheden voor de inzet van rijdend personeel van NS voor het vrij maken van wissels 6. Optimaliseren aanrijtijden 7. Onderzoek blauw licht voeren storingsploegen 8. Opleiding "aanpak van koud weer storingen" herstellen 	1/11/2012	Op schema	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prioriteren, registreren, coördineren van verstoringen: <ul style="list-style-type: none"> • Op de Posten Amsterdam en Utrecht met bijbehorend SMC wordt op winterse dagen het proces aangepast door coördinatie, registratie en prioritering ter plekke uit te voeren. Hiervoor wordt extra personeel ingezet. • Voor de overige posten met bijbehorende SMC's wordt de prioritering, aansturing van sneeuwvloegen en registratieproces versterkt (door andere of meer inzet personeel). • Daarnaast worden waar mogelijk monitoringssystemen gebruikt in het storingsherstel proces (zie maatregel 4). • Op locaties in Amsterdam en Utrecht worden voor de vaste ploegen containers ingericht met daarin

Onderwerp	Maatregelen korte termijn	Gereed	Stand van zaken september 2012	Toelichting
				<p>reserve-onderdelen, gereedschappen en toegang tot de verschillende monitoringsystemen.</p> <p>2. Op basis van rijtijdsimulaties is het minimale aantal storingsploegen en bijbehorende locatie bepaald. Dit aantal past binnen de huidige afspraken. Voor de Randstad wordt het aantal ploegen maximaal uitgebreid. 15 oktober is bekend met hoeveel ploegen exact wordt uitgebreid binnen de kaders van veiligheid en doelmatigheid.</p> <p>3. Het betreffende onderdeel van het handboek storingsmanagement is geüniformeerd en afspraken en instructies zijn daarop aangepast (zie maatregel 8).</p> <p>4. Zie toelichting bij nummer 1.</p> <p>5. Onderzoek naar inzet rijdend personeel is 15 oktober gereed.</p> <p>6. Zie toelichting bij nummer 2.</p> <p>7. Het onderzoek naar blauw licht voeren is afgerond met positief resultaat. Dit winterseizoen wordt een pilot uitgevoerd voor de storingsploegen in regio Noord Oost en Randstad Noord.</p> <p>8. Zie toelichting bij nummer 3.</p>
	Doorzetten ijsvrij maken van bovenleiding	1/11/2012	Op schema	<p>Het ijsvrij maken van de bovenleiding is een continue proces. In geval van ijsvorming wordt de bovenleiding altijd ijsvrij gemaakt (door 's nachts met treinen te blijven rijden zodat er minder ijs aangroei is). Een ge-update draaiboek is gereed.</p> <p>(Zie ook maatregel "voorbereiden proef met anti-icing behandeling bovenleiding").</p>

Onderwerp	Maatregelen korte termijn	Gereed	Stand van zaken september 2012	Toelichting
Materieel	Aanpassingen aan materieel tbv bedrijfszekerheid van het materieel onder winterse omstandigheden	1/11/2012	Op schema	Er worden verschillende maatregelen genomen om het materieel winterharder te maken. Zo krijgen de chopperspoelen van de VIRM een upgrade, worden de ingangsfilterspoelen vervangen en wordt de tractie gemoderniseerd.
	Opstellen draaiboek/procesbeschrijving voor afvoer materieel	1/11/2012	Gereed	Procesbeschrijving is gereed. Aanvullend wordt er een LEAN proces analyse uitgevoerd door NS Reizigers, ProRail en NedTrain ten behoeve van een succesvolle implementatie. Op het moment dat de spoorsector naar een verhoogde alertering gaat i.v.m. verwachte winterse omstandigheden, komt er extra capaciteit beschikbaar voor dit proces.
	Voldoende reserve materieel beschikbaar	1/11/2012	Op schema	Net als afgelopen winter, is er voor komende winter reserve materieel beschikbaar gemaakt. Daarnaast zijn er wijzigingen gemaakt in de inzet procedures van het reserve materieel waardoor het reserve materieel binnen 1-2 dagen inzetbaar is (vorige winter: 7 dagen).
	Verbeteren herstelproces materieel	1/11/2012	Op schema	Het bestaande proces wordt geoptimaliseerd. Zo zijn er bijvoorbeeld scenario's voorbereid voor benodigd herstel aan materieel (verschillende scenario's voor aantallen en types materieel).
	Onderhoudsproces biotoiletten verbeteren om bevroeringsproblemen te voorkomen.	1/11/2012	Gereed	Afhandeltijd is reeds gehalveerd. Verbetering op instandhouding wordt beproefd.
Be- en bijsturing	1. Verbeteren besluitvorming in de operationele be- en bijsturing 2. Verbeteren van de communicatie tussen	September 2012 voorstel gereed, inclusief waarborging procedures	Op schema	De punten die genoemd zijn overlappen elkaar gedeeltelijk. De volgende zaken zijn gerealiseerd:

Onderwerp	Maatregelen korte termijn	Gereed	Stand van zaken september 2012	Toelichting
	<p>de verschillende organisaties</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Verbeteren van standaardmaatregelen en van de besluitvorming en toepassing daarvan na verstoringen 4. Informatiesystemen te delen 5. Extra personeel op drukke dagen voor de registratie 6. Oefenen met besluitvorming in crisissituaties 7. Verbeteren van een structureel operationele evaluatie- en leercirkel 8. Commandostructuur beter bekend maken en periodiek oefenen van calamiteiten 9. Onderzoek naar gecontroleerd stoppen en weer opstarten van de treindienst 10. Integratie van en afstemming met andere maatregelen. 			<ul style="list-style-type: none"> • Verbeteren van deelproces van vastleggen en communiceren van (effecten) van een verstoring ten behoeve van betere besluitvorming. Deze procesverbetering bevat een aanscherping van de commandostructuur bij verstoringen tussen het OCCR en regionale bijsturing (zie maatregel 1, 2, 3 en 10). • Versterking van storingsregistratie, ten behoeve van een beter overzicht op het OCCR (zie maatregel 5). • Met betrekking tot eenduidige beeldvorming uit systemen is een storende bug opgelost in het systeem "View" die er voor zorgde dat de ProRail Verkeersleiding (VL) post en het Regionaal Bijsturing Centrum (RBC) van NS Reizigers soms niet dezelfde informatie hadden. Het dynamisch tijdwegdiagram dat de VL post tot zijn beschikking heeft wordt gedeeld met het RBC. Verder zijn gezamenlijke dashboards ontwikkeld die zorgen voor een beter overzicht over de prestaties en actuele verstoringen op het OCCR (zie maatregel 4). • Belang van rolvastheid en gehanteerde commandostructuur zijn onderdeel van instructies voor alle rollen in het proces (zie maatregel 8). • Oefenen van besluitvorming en procedures vindt plaats gedurende de maanden oktober en november (zie maatregel 6). • Voor de procesverbeteringen worden leercirkels ingericht (zie maatregel 7). • Het onderzoek naar gecontroleerd stoppen

Onderwerp	Maatregelen korte termijn	Gereed	Stand van zaken september 2012	Toelichting
				en starten is uitgevoerd. De conclusie is dat het te ingrijpend is om voor komende winter in de huidige procedures een dergelijke nieuwe procedure in te voeren en om het met de medewerkers te trainen. Er wordt daarom tijdens de implementatiefase de komende maanden extra aandacht en oefentijd besteed aan de middelen die wel tot de beschikking zijn als de treindienst out of control is gegaan, (zoals gezamenlijk dashboard, gedeelde IT systemen en instructies over hoe te handelen op zo'n moment). In de fundamentele re-design van de be- en bijsturing zal verder onderzoek worden verricht naar de mogelijkheden van gecontroleerd stoppen en starten (zie maatregel 9).
Personeel	Code Rood verder verbeteren (versimpelen proces Code Rood, perron monitoring en managementtafels)	September 2012 voorstel gereed, inclusief waarborging procedures	Gereed	Code Rood is simpeler gemaakt door procedures te vereenvoudigen of af te schaffen, waardoor het handboek Code Rood is teruggebracht tot de essentie.
	Extra personeel beschikbaar op winterse dagen	Extra maatregelen ten opzichte van winterprogramma.	Gereed	Voor komende winter wordt er extra personeel beschikbaar gesteld. Op dagen dat we LUD2 rijden zijn er circa 70 extra machinisten en 70 extra HC's (Hoofdconducteurs) beschikbaar (en meer ruimte in de diensten), op dagen dat we geen LUD2 rijden, maar er wel winterse omstandigheden zijn, worden er 20 extra machinisten en 10 extra HC's beschikbaar gesteld op Amsterdam en Utrecht.
	Sneller en eenvoudiger registreren van storingen	Juli 2012 gereed voor verbeteringen in	Gereed	In het monitorings-systeem is het aantal storingscategorieën naar beneden bijgesteld.

Onderwerp	Maatregelen korte termijn	Gereed	Stand van zaken september 2012	Toelichting
		monitorings-systeem		Hierdoor kan eerder de juiste categorie gevonden worden, dat maakt het ook eenvoudiger en de kwaliteit van de monitoring gaat daarmee omhoog.
Reisinformatie	Reizigers minimaal avond van tevoren informeren over aangepaste dienstregeling door middel van alerts via sms, reisplanner Xtra, Twitter, mails naar vaste klanten, omroepberichten, media.	1/11/2012	Op schema	<ul style="list-style-type: none"> • Op basis van feedback van reizigers is de vindbaarheid van de functie 'Reisbewaking' in de Reisplanner Xtra verbeterd. Reizigers kunnen met deze functionaliteit aangeven dat zij voor een specifieke geplande reis of vast traject de afwijkingen en bijzonderheden willen ontvangen via een push-bericht. • Verzendtijd sms-alert is verkort zodat klanten sneller geïnformeerd kunnen worden. • De openingstijden van de NS Klantenservice zijn verruimd, zodat klanten makkelijker met NS in contact kunnen treden.
	Verbeteren reisinformatie op stations en via alle landelijke kanalen op meta-niveau, inclusief frequente updates	1/11/2012	Op schema	<ul style="list-style-type: none"> • Update van de communicatie draaiboeken en middelen voor de inzet van een aangepaste dienstregeling. • Aanscherpen communicatie en reisinformatie draaiboeken voor dagen met een (ernstig) verstoorde treindienst. • Aanpassingen in Code Rood om het risico dat treinen zonder aankondiging vertrekken tijdens en na een grote verstoring te beperken. • Diverse aanpassingen in de ondersteunende middelen voor de centrale reisinformatie vanaf het OCCR. • Inzet van extra personeel op het OCCR

Onderwerp	Maatregelen korte termijn	Gereed	Stand van zaken september 2012	Toelichting
				tijdens winterse dagen om te ondersteunen in de handmatige aanpassingen voor de reisinformatie.
	Informatie geven over de situatie, de verwachte hersteltijden en mogelijke alternatieve reisadviezen (+ prognoses)	1/11/2012	De training van medewerkers vindt voor komende winter plaats. De geplande overgang van reisinformatiemedewerkers van ProRail naar NS is echter uitgesteld vanwege onderzoek door de NMa.	Medewerkers reisinformatie worden getraind in klanttypen, klantbehoeften, verschillende behoeften per situatie (plannen, begeleiden, waarschuwen, handelingsperspectief). Er is verder getraind op het gebied van empathische communicatie (autonomie, tijdigheid, taalgebruik, transparantie, reden).
	Voortzetting uitrol InfoPlus	Eind 2012	Op schema	Naar verwachting is Infoplus in oktober en begin november op de Verkeersleidingsposten Rotterdam, Den Haag en Zwolle uitgerold. Daarmee is InfoPlus in bijna het hele land in gebruik en neemt de kwaliteit van de reisinformatie op treinniveau verder toe. De twee grootste posten, Amsterdam en Utrecht, zullen naar verwachting in de eerste helft van 2013 van Infoplus worden voorzien.
	Verbeteren van stabiliteit en beschikbaarheid van reisinformatiemiddelen als InfoPlus borden en redundantie ns.nl	1/11/2012	Op schema	<ul style="list-style-type: none"> • Ter voorkoming van uitval van InfoPlusborden zijn verbeteringen in de infrastructuur aangebracht en is ook het proces voor het doorvoeren van wijzigingen aanzienlijk aangescherpt. • Om de kans op uitval van ns.nl te beperken is de hardware verbeterd en zijn de organisatie inrichting en processen (gericht op beheer en storingen) bijgesteld. Voor het geval dat de site onverhoopt toch uitvalt, is er een uitwijkomgeving ingericht. Alle reisinformatie is op deze uitwijkomgeving beschikbaar en voor de reiziger toegankelijk.

Onderwerp	Maatregelen korte termijn	Gereed	Stand van zaken september 2012	Toelichting
Klantopvang	Nieuwe scenario's voor de inzet van bussen	1/11/2012	Op schema	Op basis van een nieuw landelijk contract voor het busvervoer, worden voor de komende winter nieuwe scenario's voor de inzet van bussen voorbereid. Invulling van deze scenario's per baanvak/knooppunt gebeurt op basis van de klantstromen en beschikbare vervoerscapaciteit met de inzet van bussen. Voor de trajecten waar dit haalbaar blijkt, zullen op winterse dagen (mits de situatie op de weg dit toelaat) bussen worden ingezet. Specifieke aandacht gaat uit naar de mogelijkheid om bussen in te zetten richting Schiphol.
	Extra medewerkers (vrijwilligers) paraat om klanten te begeleiden	1/11/2012	Op schema	Net als afgelopen winter, staan er extra mensen (vrijwilligers) paraat om klanten te begeleiden op het moment van een ernstige verstoring. Een geautomatiseerd systeem waarschuwt vrijwilligers bij een verstoring. Zij worden per sms voorgelicht om reizigers zo goed mogelijk te kunnen informeren en gestrande reizigers zo goed mogelijk te begeleiden.
	Klanten krijgen gratis warme drank bij ernstige aanpassingen in de dienstregeling	1/11/2012	Gereed	Bij ernstige verstoring van de treindienst krijgen klanten gratis warme drank aangeboden.