



Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Persoonsgegevens

Datum 18 juli 2022
Ons kenmerk 20220718.1
Onderwerp Bevindingen en conclusies onderzoek n.a.v.
klokkenluider NS

Telefoon Persoonsgegevens
E-mail

Geachte Persoonsgegevens

Dank voor uw brief van 31 mei jl. waarin u de bevindingen en conclusies deelt van het door ILT uitgevoerde onderzoek naar aanleiding van de meldingen van een klokkenluider van NS. Wij hebben kennisgenomen van de inhoud en willen via deze brief graag reageren op uw bevindingen en op welke wijze we daar opvolging aan gaan geven.

We zijn blij om te zien dat er geen acute veiligheidsrisico's zijn geconstateerd.

ILT heeft in haar plan van aanpak aangegeven ook te onderzoeken hoe NS (aantoonbaar) met de specifieke meldingen van de klokkenluider is omgegaan. In *algemene* zin geeft ILT aan kwetsbaarheden te zien in het Veiligheidsbeheersysteem m.b.t. de afhandeling van veiligheidsmeldingen en Management van wijzigingen op onderhoudsonderdelen. Daardoor kan de indruk ontstaan dat er in het *specifieke* geval van de klokkenluider niet adequaat zou zijn gereageerd op zijn meldingen. Het rapport van 31 mei jl. bevat hierover echter geen specifieke conclusies of bevindingen. Wij maken hieruit op dat ILT niet heeft vastgesteld dat NS de meldingen van de klokkenluider onvoldoende zou hebben onderzocht. NS meent dat zij inderdaad voldoende opvolging aan de meldingen van de klokkenluider heeft gegeven.

Zo zijn er vanaf 2016 naar aanleiding van de melding van de klokkenluider veelvuldig technisch inhoudelijke gesprekken geweest met het betreffende materieelteam en daarnaast ook met de Persoonsgegevens. Met betrekking tot de deurproblemen bij VIRM heeft het Persoonsgegevens de klokkenluider gefaciliteerd met het opstellen van een verbetervoorstel. Vervolgens is er een proef uitgevoerd op een aantal treinen. Uiteindelijk bleek de hypothese niet te kloppen en zijn de voorgestelde aanpassingen op de deurbilinder niet doorgevoerd. De klokkenluider kon zich evenwel niet in de conclusies van NS vinden. Om die reden heeft hij de klokkenluidersmeldingen gedaan.



In deze brief gaan wij verder kort in op de algemene punten uit uw brief. De acties zoals hieronder beschreven kunt u beschouwen als ons plan van aanpak.

“Signaal 1: De Inspectie vraagt NS om met urgentie afdoende aandacht te besteden aan alle processen waarbinnen zich veiligheidsmeldingen kunnen voordoen. De beoordeling van die meldingen moet plaatsvinden op basis van objectieve, toetsbare criteria, waar nodig gestaafd door adequate risicoanalyses.”

NS onderschrijft het belang van een snelle en adequate afhandeling van meldingen. Binnen NS bestaan 3 manieren om veiligheidsmeldingen te doen. Onderdeel daarvan is een beoordeling en afhandeling.

1. Voor een snelle en adequate afhandeling van meldingen door medewerkers vanuit de **dagelijkse operatie**, is Mijn Veiligheidsmeldingen (MvM) ingericht. Een goede terugkoppeling is naar onze mening van belang. Daarom is in het kader van het versterken van de veiligheidscultuur afgesproken om de afhandeling van meldingen door medewerkers alsmede de terugkoppeling te versnellen. Deze actie loopt tot het einde van het jaar.
2. Als het gaat om mogelijke **veiligheidsstoringen aan materieel** is procedure RSB-4.200 eenduidig: Deze dienen gemeld te worden aan het MBN en worden volgens het classificeringsmodel ingeschaald en afgehandeld. Door hiervoor één kanaal te gebruiken (MBN) en de inschaling en afhandeling zorgvuldig en uitgebreid beschreven te hebben, wordt het risico van een interpretatieverschil geminimaliseerd.
3. Veiligheidsaspecten die **een integraal onderdeel zijn van Engineering** zijn onderwerp van gesprek in het materieelteam. Zonodig kan er geëscaleerd worden naar de direct leidinggevende. Meldingen die bij het materieelteam terecht komen, kunnen vanuit verschillende engineeringdisciplines aangereikt worden. Deze worden beoordeeld door meerdere gekwalificeerde engineers en onderhoudsmanagers die werken conform hun rollen in de ECM-structuur. Het materieelteam heeft de primaire verantwoordelijkheid deze meldingen te beoordelen en af te handelen. Daarbij kunnen verschillende formats voor de registratie en classificatie gebruikt worden. NS onderzoekt of hier vóór eind van het jaar meer uniformiteit in aangebracht kan worden.

“Signaal 2: De Inspectie vraagt aan NS met urgentie aandacht te besteden aan de toepassing van het ‘management of change’ principe op onderhoudsonderdelen.”

NS onderschrijft het belang van een goed management of change proces. In dit kader is NS n.a.v. de ontsporing van het DDZ-treinstel op 2 januari 2020 gestart met een uitgebreid programma om dit te versterken. Het betreft het lopende programma RAAK waarover NS de inspectie eerder heeft geïnformeerd. In dat kader zijn onder andere in diverse bedrijfsonderdelen al wijzigingsprocessen verbeterd, waaronder het wijzigen van onderhoudsconcepten of systeemtechnische grenswaardes.

Graag nemen we ILT mee in de voortgang van RAAK in de reguliere meetings. Een eerste bespreking zal in september gepland worden.



In uw brief heeft u ook een aantal observaties. Hieronder geef ik per observatie een korte reactie hoe NS deze observatie waardeert.

- Er is een discrepantie tussen theorie (de procedures) en de praktijk. Medewerkers binnen de NS-organisatie kunnen op verschillende manieren meldingen over arbeids-, spoorwegveiligheid en bedrijfszekerheid doen. Uit de ontvangen procedures kan ILT geen eenduidig beeld herleiden in definities en werkwijzen rondom het doen van meldingen en het eenduidig classificeren daarvan als veiligheidsstoring. Met name of, hoe en waar deze meldingen gedaan moeten worden, is niet uniform en vergt interpretatie bij de melder zelf over de classificatie in veiligheidsstoring of bedrijfszekerheid;

Zoals hierboven reeds aangegeven zijn er drie manieren om meldingen te maken. Dit is een bewuste keuze om de verschillende doelgroepen binnen NS een laagdrempelige mogelijkheid te geven. Deze constatering wordt meegenomen in de verbetering zoals aangegeven bij signaal 1.

- In de procedures, welke overigens nog niet allen definitief gemaakt zijn, worden soms nog oude systemen genoemd of verwezen naar "MijnVakmanschap" i.p.v. "MijnVeiligheidsmeldingen". Er zijn ten slotte diverse uitzonderingen en specifieke situaties benoemd. De ontvangen procedures betreffen vooral de operationele kant, het is niet duidelijk geworden hoe de criteria voor de categorisering van defecten en storingen door service- en onderhoudsbedrijven zich verhouden tot de meldingen van het rijdend personeel. Dit alles kan leiden tot onduidelijke en mogelijk onbeheerste processen met als gevolg het niet adequaat reageren op veiligheidsmeldingen of zelfs het optreden van veiligheidsissues. Op het moment dat een melding als veiligheidsstoring is geclassificeerd, wordt het proces wel eenduidig opgepakt;

Zoals hierboven beschreven zijn er drie manieren om te melden, die alle veelvuldig worden gebruikt. Dit punt wordt geadresseerd onder signaal 1.

- Er is geen uniformiteit in werkwijzen, waardoor processen op basis van expert judgement van de individuele medewerker worden afgehandeld. Het risico bestaat vervolgens dat door de inschatting van de verantwoordelijk medewerker een melding ten onrechte niet wordt gekwalificeerd als veiligheidsstoring en daarmee verdwijnt. Na een besluit dat iets een veiligheidsissue is, worden deze issues wel onderzocht en aangepakt. Rapportages zijn hierover beschikbaar.

Meldingen die binnenkomen via de drie eerder aangegeven meldingsroutes worden afgehandeld via een standaard classificatie, of via een multidisciplinaire review. Zie verdere beschrijving onder signaal 1.

- ILT ziet aan de hand van de beide genoemde casussen dat binnen NS op (onderhouds)-onderdelen het "management of change"-principe niet voldoende geborgd is, waarbij mogelijk onbeheerste risico's in de operationele sfeer kunnen optreden.

Zie hiervoor onze terugkoppeling onder signaal 2, informatie over voortgang en resultaten RAAK.

- Ook het vrijwel volledig ontbreken van tracking en tracing van componenten van spoorvoertuigen, zodra deze componenten het componentenbedrijf verlaten, kan leiden tot een onbeheerst risico voor de bedrijfszekerheid binnen de NS-organisatie. Op hoofdonderdelenniveau is deze tractering wel aanwezig.

Tracking en tracing van componenten is voor een groot deel van onze onderdelen reeds aanwezig. De Flirt HRN is hiervan voorzien en ook alle componenten die het



componentenbedrijf sinds 2003 heeft gereviseerd, zijn voorzien van tracking en tracing. Daarnaast heeft NS tracking en tracing voor componenten op batch-niveau ingericht. Dat betekent dat wanneer een batch verdacht is, NS weet in welke treinstellen deze componenten kunnen zitten. Zo kan voor deze treinstellen een besluit worden genomen. Daarnaast onderzoekt NS de mogelijkheid om tracking en tracing op componentniveau voor alle materieelseries in te richten.

- ILT ziet dat door het ontbreken van een eenduidig beeld van veiligheid juist de verschillende persoonlijkheden en verwachtingen en vasthoudendheid aan eigen kennis in meer of mindere mate de overhand kunnen krijgen.

De impact van afwijkingen op de spoorwegveiligheid kan technisch complex zijn en wordt daarom in multidisciplinaire teams besproken om eenzijdigheid te voorkomen, een breed blikveld te houden en zaken niet over het hoofd te zien.

Ik vertrouw erop dat ik u hiermee voldoende geïnformeerd heb.

Met vriendelijke groet,

Persoonsgegevens

