

# 1

> Retouradres: Postbus 20901, 2500 EX Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 4  
2513 AA DEN HAAG

Plesmanweg 1-6  
2597 JG Den Haag  
Postbus 20901  
2500 EX Den Haag  
T 070 351 61 71  
F 070 351 78 95

**Contactpersoon**

-

T -

**Ons kenmerk**

VenW/DGMO-2010/4446

**Uw kenmerk**

-

**Bijlage(n)**

1

Datum 10 mei 2010  
Onderwerp verbetering informatievoorziening treinreizigers

Geachte voorzitter,

Tijdens het Algemeen Overleg op 24 maart 2010 over het winterweer op het spoor, het vervoerplan van NS, het beheerplan van ProRail en andere onderwerpen heb ik toegezegd de Kamer nader te informeren over de verbetering van de informatievoorziening aan de treinreizigers en daarbij ook in te gaan op de suggesties van 9292 REISinformatiegroep bv en de visie van NS. Met deze brief wil ik mijn toezegging gestand doen.

Tijdens het genoemde AO op 24 maart 2010 hebben diverse leden van de vaste commissie gesteld dat het erg lastig te begrijpen en te aanvaarden is, dat het voor NS niet mogelijk is om in meer dan 40% van de gevallen bij een ontregeling informatie aan de reizigers te geven. Ik deel deze mening. Voordat ik instemde met het vervoerplan 2010 heb ik NS de beoogde prestatie laten ophogen naar 40%. Maar eigenlijk zou het aanzienlijk beter moeten. Dat vindt NS ook, maar ondanks jarenlange inspanningen van het bedrijf worden de prestaties op dit gebied slechts heel langzaam beter. Ik twijfel niet aan de inzet van NS, maar ik wil mij niet neerleggen bij het huidige prestatieniveau op het zorggebied informatie bij ontregelingen. Daarom heb ik NS voor de instemming met het Vervoerplan 2010 laten weten dat ik een onafhankelijk onderzoek zal instellen om te kijken of en hoe verdere verbetering mogelijk is. NS werkt daar graag aan mee en suggereert om ook in gesprek te gaan met ProRail, dat immers ook een rol speelt bij informatievoorziening. Ik zal het gesprek tussen ProRail en NS faciliteren. Uiteraard zal ik u te zijner tijd informeren over de uitkomsten van het externe onderzoek en van het gesprek tussen ProRail en NS.

Het vorenstaande betekent niet dat we voorlopig afwachten en achteroverleunen. In het vervoerplan 2010 noemt NS een aantal maatregelen. De directeur van 9292 REISinformatiegroep heeft in de aanloop naar het AO een aantal suggesties gedaan. In het rapport van Twynstra Gudde over de winterweer-perikelen staat een aantal conclusies en aanbevelingen over reisinformatie bij calamiteiten. Deze stukken zijn bij de Kamer bekend. En kort vóór het AO heeft NS in een brief aan mijn directeur Spoorvervoer haar visie op actuele reisinformatie naar voren gebracht. Zoals toegezegd in het AO treft u een afschrift van deze brief als bijlage aan.

Diverse partijen zijn dus bezig met diverse maatregelen. Mede naar aanleiding van verzoeken vanuit de vaste commissie zal ik 9292 en NS laten uitnodigen voor een ambtelijk overleg over verbetering van de reisinformatie bij calamiteiten. Uiteraard zal ik de uitkomsten van dit overleg aan de Kamer melden.

**Ons kenmerk**  
VenW/DGMO-2010/4446

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

ir. Camiel Eurlings