

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

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

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

Plesmanweg 1-6  
2597 JG Den Haag  
Postbus 20901  
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000  
F 070-456 1111

**Ons kenmerk**  
IenM/BSK-2012/49036

**Uw kenmerk**  
2012Z05903

Datum 5 april 2012  
Betreft Vragen lid van Gent verstoring Amsterdam

Geachte voorzitter,

Hierbij stuur ik u mijn antwoorden op vragen van het lid Van Gent inzake de sein- en wisselstoring rond Amsterdam van 22 maart jl. Deze verstoring is voor de reizigers in de regio Amsterdam zeer vervelend geweest.

Voordat ik inga op de specifieke vragen geef ik eerst feitelijk weer hoe deze storing is ontstaan. Ook laat ik deze storing nader analyseren door NS en ProRail en zal ik de uitkomsten en lessen van de analyse meenemen in het winterprogramma dat ik in mei aan uw kamer zal sturen.

**Wat is er precies gebeurd?**

Er is op 22 maart een softwarematige storing geweest op de Verkeersleidingspost van ProRail in Amsterdam, waardoor de seinen en wissels rond Amsterdam en Schiphol niet konden worden bediend. Tijdens de ochtendspits was daardoor geen treinverkeer mogelijk in de regio Amsterdam (het gebied tussen Zuilen – Weesp - Lelystad – Amsterdam Sloterdijk- Schiphol- Nieuw Vennep). Hierdoor ondervonden reizigers die gebruik wilden maken van treinen uit de richting van of met bestemming Amsterdam veel overlast. De storing is ontstaan door een samenloop van ICT factoren.

In de nacht van 21 op 22 maart is een computeronderdeel stukgegaan. Dat bleek om 4.30 uur bij het laden van het besturingsgebied Amsterdam door een treindienstleider. De software die zorgt voor het redundant zijn van alle systemen is vervolgens in werking getreden en is automatisch op zoek gegaan naar een volgende computer die de werkzaamheden zou kunnen overnemen. Een besturingsgebied kan namelijk vanaf alle computers worden geladen (redundantie). De in rij volgende computer was echter niet aanwezig omdat die vervangen was. In plaats van automatisch door te zoeken naar de daarop volgende computer zoals had gemoeten, bleef de schakelsoftware hangen en bleef daardoor zoeken naar een computer die niet meer beschikbaar was. Daardoor kon het besturingsgebied dus niet worden geladen. Door het blijven hangen van de software liep het ICT netwerk waarop alle treindienstleiders werken vast. Daardoor was er voor de verkeersleiding geen zicht op de treinenloop waardoor een onveilige situatie was ontstaan. Daarom is besloten om het treinverkeer stil te leggen.

Om 08.40 uur was de software fout hersteld en vanaf 9:29 kon de treindienst weer worden opgestart. Vanaf dat moment is er begonnen met het weer laten rijden van de treinen. Personeel en materieel bevonden zich echter nog niet op de juiste plaats en daardoor kwam het treinverkeer langzaam op gang.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Ons kenmerk**  
IenM/BSK-2012/49036

### **Hoe hebben de backupsystemen gewerkt?**

De verkeersleidingspost in Amsterdam is (meervoudig) redundant uitgevoerd. Donderdag 22 maart is echter gebleken dat er een fout zat in de schakelsoftware (die bij een storing doorschakelt van de verstoorde naar een volgende computer) van één specifieke computer. Inmiddels heeft ProRail alle schakelsoftware op alle verkeersleidingsposten nagekeken op deze softwarefout. Ook zal ProRail een audit laten uitvoeren op de wijze waarop de software gecontroleerd wordt.

### **Hoe werden de reizigers geïnformeerd?**

Voor de berichtgeving over het verloop van de calamiteit zijn verschillende middelen ingezet, waaronder omroepberichten, ns.nl, teletekst en sms bericht.

Vanaf het moment waarop de treindienst verstoord was, is landelijk via TV, radio en omroepberichten op stations gecommuniceerd over de situatie. Ook zijn hiervoor op de grote stations berichten op de videowalls/winterborden ingezet. Op Amsterdam is, conform procedure van NS en ProRail, overgeschakeld op het melden van de treinen die wél rijden, op het moment dat de treindienst weer op gang kwam.

NS heeft het SMS-bericht "spoorbericht" niet eerder verstuurd aan reizigers (vanaf het moment dat de calamiteit bekend was). Dit omdat door NS eerder is besloten om reizigers niet tussen 23:00 uur en 7:00 uur te storen met een SMS. Dit eerdere besluit wordt nu door NS heroverwogen vanwege dit effect. Tussen 7.30 en 8.45u zijn 168.000 SMS-jes verstuurd.

### **Hoe was het alternatieve vervoer geregeld?**

Omstreeks 6 uur 's ochtends werd duidelijk dat de storing tot in de late ochtend gevolgen zou hebben voor het treinverkeer. Daarom heeft NS besloten om vervangend vervoer aan te bieden. Het bleek voor NS onmogelijk om alle reizigers die werden getroffen door deze verstoring met bussen op de plaats van bestemming te brengen. Voor de meer dan 100.000 reizigers die zich in de ochtendspits in de regio Amsterdam verplaatsen, waren er 2000 bussen nodig, die midden in de spits hun plaats van bestemming moeten bereiken.

Vervangend vervoer van deze omvang heeft NS niet beschikbaar. NS heeft er daarom, bewust voor gekozen om het vervangend vervoer in de landelijke berichtgeving (teletekst, ns.nl) niet te noemen en de focus op station Schiphol te leggen. Dit om reizigers niet met valse verwachtingen op pad te sturen.

### **Hoe was de samenwerking met ProRail?**

Zowel NS als ProRail hebben mij laten weten dat de samenwerking goed is verlopen. In het regionale en landelijke beleidsteam Incidenten is overlegd hoe het treinverkeer zo snel mogelijk weer op gang kon komen.

### **Wat was de rol en de regie van de minister?**

De regie bij dit soort operationele incidenten ligt bij de spoorpartijen. Ik ben wel voornemens om in het kader van het winterweerprogramma, te kijken naar hoe het spoorstelsel sneller weer hervat kan worden. Ons spoorstelsel is bij

dergelijke verstoringen zeer kwetsbaar gebleken. Daarom wordt zowel in het programma Robuust Spoor als de aanpak winterweer gezien hoe het spoorstelsel robuuster gemaakt kan worden.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Ons kenmerk**  
IenM/BSK-2012/49036

**Is de brede verstoring verergerd door het niet rijden volgens de methode 'rondje om de kerk'?**

Gedurende de storing was er in het gehele bedieningsgebied van de Verkeersleidingspost Amsterdam (dit is vanuit Amsterdam tot aan Lelystad, Haarlem, Leiden, Zaandam, Naarden, Bussum, Utrecht Zuilen) geen treinverkeer mogelijk. Het is echter gelukt de dienstregeling buiten dit verstoorde gebied relatief zonder grote problemen uit te voeren. Voor dit soort situaties zijn er standaard bijstuuringsmaatregelen. Deze zijn ingezet. De treinen richting Amsterdam zijn gekeerd op het laatste knooppuntstation in de cirkel waar de rijwegen nog wel bediend konden worden. In de praktijk betekent dit dat de rest van Nederland een stabiele, voorspelbare treindienst had, waardoor de overlast van de grote verstoring in het bedieningsgebied van Amsterdam relatief beperkt werd.

In het kader van het winterprogramma onderzoek ik samen met NS en ProRail hoe het spoorstelsel betrouwbaarder gemaakt kan worden. Hierbij wordt onder meer gekeken in hoeverre de treindienst na een verstoring sneller hersteld kan worden, de inzet van personeel en materieel maken hier onderdeel van uit. Ik zal de gebeurtenissen op 22 maart meenemen in deze analyse.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

mw. drs. M.H. Schultz van Haegen