

# Ministerie van Verkeer en Waterstaat

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

|                    |                |
|--------------------|----------------|
| Contactpersoon     | Doorkiesnummer |
| Datum              | Bijlage(n)     |
| 24 februari 2003   | -              |
| Ons kenmerk        | Uw kenmerk     |
| DGP/SPO/U.03.00661 | 2020303450     |
| Onderwerp          |                |
| Kamervragen        |                |

Geachte voorzitter,

Hieronder volgen de antwoorden op de vragen van mevrouw Gerkens over het handelen bij calamiteiten door NS-personeel.

1. Wat is uw mening over het bericht "NS-personeel mag pas na kwartier assistentie vragen"?
1. Naar aanleiding van het bericht heb ik navraag gedaan bij de NS over de achtergronden van deze maatregel. De NS heeft het volgende toegelicht. Machinisten en/of conducteurs dienen direct alarm te slaan over de calamiteit zelf. De communicatie hierover, inclusief het stilleggen van het treinverkeer, alarmeren van hulpdiensten etc. vindt via het systeem 'Telerrail' plaats met de treindienstleider van Railverkeersleiding, die het treinverkeer regelt op het gehele net.

Daarnaast ontstaat door zo'n calamiteit een grote behoefte aan uitwisseling van informatie per GSM met het personeel van andere treinen die stil kunnen komen te staan. Het personeel op die treinen wil weten wat er aan de hand is, hoe lang het gaat duren, wat er verder gaat gebeuren met 'hun' trein en wat de beste adviezen zijn aan de reizigers. Op al die vragen moet, voor zover het treinen betreft van NS, een antwoord komen van de afdeling 'Transportbesturing' van NS.

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

Telefoon +31 70 3516171  
Fax +31 70 3517895

Transportbesturing kan nooit direct na aanvang van de calamiteit op al deze vragen een passend antwoord geven. Eerst moet geïnventariseerd worden wat er precies gebeurd is, wat voor mogelijkheden er al of niet nog zijn om treinen te laten rijden en welke maatregelen genomen zullen worden nu een bepaald deel van het spoorwegnet gedurende een nog onbekende tijd niet gebruikt kan worden. Telefoontjes vanaf de diverse treinen naar de Transportbesturing zijn dan dus nog niet zinvol en belemmeren bovendien een snelle besluitvorming over hetgeen de Transportbesturing juist naar de treinen wil doorgeven.

In het afgelopen jaar is in samenspraak met het personeel van de Transportbesturing, machinisten en conducteurs gekeken naar mogelijkheden om knelpunten in de communicatie op te lossen. Een van de gekozen veranderingen in de werkwijze is om niet meteen te bellen voor nadere bijzonderheden maar na een kwartier. Transportbesturing krijgt tijd om te bepalen, gegeven de aard en omvang van de calamiteit, welke maatregelen nodig zijn. De communicatie die vervolgens plaatsvindt, kan daardoor doeltreffender zijn.

De veranderde werkwijze betekent niet dat reizigers in de stilstaande treinen geen informatie kunnen krijgen. Machinisten nemen als ze tot stilstand komen wel altijd contact op met de treindienstleider om te vernemen wat er (globaal) aan de hand is: aanrijding, gebroken bovenleiding etc. Het personeel op de trein kan en moet die informatie doorgeven aan de reizigers, met de toevoeging dat meer specifieke informatie zal volgen zodra er meer bekend is.

2. Welk effect zal dit volgens u hebben op de vertragingen?
2. De NS heeft aangegeven dat de richtlijn 'wacht een kwartier alvorens te bellen' onderdeel is van een groter pakket aan maatregelen, gericht op betere bijsturing van het treinverkeer in geval van verstoringen. De doelstelling 'keep on rolling' laat het treinverkeer niet onnodig op grote schaal vastlopen als er ergens een kink in de kabel komt.
3. Vindt u het verstandig van de NS om het eerste kwartier na een ongeluk of technische storing de machinisten en conducteurs niet te laten bellen naar de bijsturing? Zo ja, waarom? Zo nee, wat gaat u hiertegen doen?
3. Onder verwijzing naar de antwoorden op vraag 1 en 2 constateer ik dat de NS een praktische oplossing heeft ingevoerd om zo adequaat mogelijk bij te sturen bij verstoringen.
4. Bent u ervan op de hoogte dat er een capaciteitsprobleem is bij de bijsturing? Wat voor maatregelen kunnen dit probleem oplossen?
4. Ik ben daar niet van op de hoogte. Het is niet aan de Minister van Verkeer en Waterstaat om maatregelen te nemen in de bedrijfsvoering van de NS. Dit is een verantwoordelijkheid van de onderneming NS zelf.

5. Deelt u de mening van een bestuurder van de VVMC, de heer Cijs, dat er “aan het echte probleem - te weinig mensen op de bijsturing - niks wordt gedaan”? Zo ja, wat gaat u hieraan doen? Zo nee, waarom niet?
5. Zie het antwoord op vraag 4.
6. Kunt u aangeven in hoeverre de problemen bij de bijsturing reden zijn voor de problemen op het spoor? Bent u bereid te onderzoeken of het wenselijk zal zijn de bijsturing weer terug te laten gaan naar de Railverkeersleiding?
6. De NS heeft in haar verbeterplan reeds zelf aangegeven dat zich hier problemen voordoen die effect hebben op de kwaliteit van het treinproduct. In het verbeterplan worden daarvoor worden maatregelen getroffen. Ik vind het verstandig dat op operationeel niveau gezocht wordt naar oplossingen van dergelijke operationele problemen en zie voornamelijk geen aanleiding om organisatie-structurele oplossingen te onderzoeken.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

Roelf H. de Boer