

# Ministerie van Verkeer en Waterstaat

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

Contactpersoon

Doorkiesnummer

Datum

28 februari 2007

Bijlage(n)

1

Ons kenmerk

DGP/SPO/U.07.00503

Uw kenmerk

2060707570

Onderwerp

Kamervragen

Geachte voorzitter,

Hierbij zend ik u de antwoorden op de vragen van het lid Madlener over de dienstregeling en de website van de NS.

1. Kunt u uiteenzetten waarom na de hoge temperaturen in de zomer, de blaadjes op de rails in de herfst, de storm in de winter en nu weer de sneeuw, zorgt voor zo veel problemen op het spoor? Was dit in het verleden ook al zo, of is er de laatste jaren sprake van een toegenomen invloed van de weersomstandigheden op de dienstregeling van de NS? Zo ja, kunt u dit verklaren?
1. Weersomstandigheden zijn altijd al van invloed geweest op het spoorvervoer. De elektronische en mechanische onderdelen van zowel treinen als infrastructuur staan bloot aan de elementen en zijn daarvoor gevoelig. Daarin verschilt het treinverkeer in wezen niet van het wegverkeer of de luchtvaart. Zowel NS als ProRail zijn voortdurend bezig om maatregelen te nemen om de negatieve effecten van de weersinvloeden zoveel mogelijk te voorkomen en bestrijden. Denk daarbij onder meer aan onderzoek naar robuuste(re) systemen in modern materieel en infrastructuur, het preventief strooien van Sandite tegen gladheid, wisselverwarming en dergelijke.

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

Telefoon 070 - 351 6171  
Fax 070 - 351 6591

De afgelopen jaren hebben we een aantal keren te maken gehad met incidentele extreme weersomstandigheden. Denk bijvoorbeeld aan de extreme sneeuwval eind november 2005 en eind december 2006 en aan de hittegolf in juli 2006. Verder is de problematiek van gladde sporen in de herfst bekend. De prestaties van NS laten door de jaren heen een seizoenspatroon zien; met name in de herfst en wintermaanden zijn de prestaties altijd minder goed dan de rest van het jaar (zie de grafiek in bijlage 1).

2. Is het u bekend dat de dienstregeling wegens de sneeuwval is aangepast waardoor reizigers rekening moesten houden met minder reismogelijkheden per uur, extra overstappen en langere reistijden? Deelt u de mening dat het cruciaal is dat reizigers kennis kunnen nemen van de gewijzigde reistijden? Zo ja, wat is uw oordeel over het feit dat het ten dele onmogelijk was deze informatie te verkrijgen via de website van de NS? Hoe kunt u dit verklaren en wat denkt u hier op korte termijn aan te kunnen doen om herhaling in de toekomst te kunnen voorkomen?
  
2. Ja, het is mij bekend dat ProRail en NS wegens de verwachte sneeuwval de dienstregeling op voorhand hebben aangepast waardoor reizigers op donderdag 8 februari te maken kregen met minder reismogelijkheden per uur, extra overstappen en langere reistijden. In november en december 2005 zijn er twee dagen geweest waarop hevige sneeuwval leidde tot grote problemen op het spoor. NS heeft toen, mede op aandringen van de consumentenorganisaties in het Locov, besloten om voortaan tijdig de dienstregeling aan te passen om zo lang mogelijk regelmatig vervoer en duidelijkheid aan de reiziger te kunnen blijven bieden. Daarom hebben NS en ProRail, naar aanleiding van het weeralarm van het KNMI voor 8 februari, besloten na de ochtendspits uit voorzorg de dienstregeling inderdaad aan te passen. Door het aantal treinen per uur op de drukstbereden routes in de Randstad te verminderen, hoopte men bij de verwachte zware sneeuwval de treindienst langer te kunnen handhaven.

Ik deel de mening dat de reizigers kennis moeten kunnen nemen van de reistijden, zeker als die vanwege bijzondere omstandigheden zijn gewijzigd. Navraag bij NS heeft mij geleerd dat NS en ProRail tijdig, dat wil zeggen daags voor de bewuste sneeuwdag, zodra het weeralarm door het KNMI was afgekondigd, over de aanpassing van de dienstregeling hebben gecommuniceerd via de reguliere media. Naast de communicatiemiddelen 'in eigen hand' (Teletekst, website NS, informatieborden en omroepberichten op stations en in treinen) is woensdagavond vanaf ongeveer 19.00 uur via ANP en in radio- en televisie-uitzendingen de aankondiging verspreid. Reizigers konden zodoende tijdig kennis nemen van het feit dat de dienstregeling zou worden aangepast. Daarnaast was de NS-website snel bijgewerkt, zodat reizigers er de aangepaste dienstregeling tot in alle details konden vinden.

Op de donderdag zelf is de website van NS zeer frequent geraadpleegd. Door deze enorme drukte is op piekmomenten de site niet altijd goed bereikbaar geweest, waardoor het voor reizigers soms onmogelijk was informatie te krijgen over de aangepaste treinenloop. Naar mijn oordeel is dit betreuenswaardig. Overigens kampten ook andere websites als die van ANWB en Teletekst op de bewuste donderdag met bereikbaarheidsproblemen.

Ook NS betreurt de niet-optimale bereikbaarheid van hun website, maar wijst op de bijzondere omstandigheden en de extreme drukte. NS heeft inmiddels, mede naar aanleiding van de ervaringen van de 'stormdag' op 18 januari, de bereikbaarheid van de website intern geëvalueerd. De site wordt op basis daarvan binnenkort aangepast, waarbij er technisch een splitsing wordt aangebracht tussen de verschillende onderdelen op de site. Hierdoor kan er - naar behoefte - meer capaciteit beschikbaar worden gesteld op piekmomenten. NS verwacht met deze maatregel herhaling in de toekomst te kunnen voorkomen.

3. Waarom duurde het zo lang voordat de dienstregeling weer kon worden opgestart toen bleek dat de sneeuwoverlast meeviel? Is het mogelijk dat de NS in de toekomst sneller kan overschakelen op een volledige dienstregeling als het weeralarm wordt ingetrokken? Zo neen, waarom niet?
  
3. NS laat weten dat bij het terugbrengen van de treindienst in de normale situatie na omvangrijke aanpassingen van de dienstregeling, zoals op deze dag genomen zijn door NS en ProRail, een omsteltijd van minimaal vier uur in acht moet worden genomen. Die tijd is nodig om de treinenloop weer in het reguliere patroon te brengen en de roosters van personeel daarop te synchroniseren. Overdag waren het weerbeeld en de voorspellingen van het KNMI nog niet zodanig dat NS en ProRail al de beslissing durfden te nemen om terug te keren naar de reguliere dienstregeling. Een belangrijke overweging was daarnaast dat gaandeweg de dag duidelijk werd dat er al veel reizigers eerder naar huis waren gegaan. NS en ProRail hebben de inschatting gemaakt dat in deze situatie de beperkte dienstregeling voor de avonduren zou kunnen volstaan.

NS treedt in overleg met de consumentenorganisaties om te bestuderen of er in toekomstige situaties, naast het gereedliggende noodscenario voor zeer ernstige omstandigheden, 'lichtere' scenario's beschikbaar moeten komen voor situaties als deze, waarin een naar verhouding beperkte vermindering van het treinaanbod gewenst is.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

Camiel Eurlings