



Arriva Openbaar Vervoer N.V.
Business mit Trein

Trambaan 3
8441 BH Heerenveen
Postbus 626
8440 AP Heerenveen

Tel: [REDACTED]

Fax: [REDACTED]

Internet: www.arriva.nl

Ministerie van Infrastructuur en Milieu

T.a.v. de heer J. Fukken

Postbus 20901

2500 EX, Den Haag

Onderwerp : Voorwaarden overgang reisinformatie
Onze referentie : 11-464
Uw referentie :
Behandeld door : Frank van dsetten
Doorkiesnummer : 0621528110

Geachte heer Fukken,

In de afgelopen maanden hebben er verschillende overleggen plaatsgevonden tussen ProRail, NS en de regionale vervoerders naar aanleiding van de brief van Minister Schultz van Haegen aan de Tweede Kamer van 27 januari jl. Tijdens deze overleggen is verkennend en constructief gesproken over de zorgen en belangen van de regionale vervoerders en de wensen van ProRail en NS met betrekking tot de overgang van het beheer en de uitvoering van reisinformatie. In het overleg van 22 augustus jl. zou voortgeborduurd worden op de constructieve basis die was gelegd in de voorgaande gesprekken. Tijdens dit overleg werd echter een ander beeld geschetst dan voorheen. In de opdrachtformulering werden de regionale vervoerders niet genoemd als belanghebbende partij, de projectopdracht besloeg enkel de overgang van reisinformatie naar NS. Voor de regionale vervoerders was dit een grote teleurstelling en dit overleg is destijds voortijdig beëindigd. Naar aanleiding van deze beëindiging heeft ProRail de toezegging gedaan dat, in

Arriva Openbaar Vervoer N.V.
Business mit Trein

KvK 01038160
Bankrekening 35.62.38.008
BTW NL.8047.70.542.B01



Onderwerp : Voorwaarden overgang reisinformatie
Onze referentie : 11-464

overleg met het ministerie, gekeken zou worden of de opdracht anders verwoord kon worden (op een wijze waarbij de belangen van de regionale vervoerders ook worden benoemd). Naar aanleiding van deze toezegging werd in december een overleg gepland met alle betrokken partijen.

Tijdens dit overleg van 2 december jl. tussen het ministerie, ProRail, NS en de regionale vervoerders is de brief van de minister enigszins genuanceerd door Frank van der Steen van het ministerie. Uit deze nuance bleek dat er zeker ruimte is om ook de belangen van de regionale vervoerders mee te nemen. Gedurende het overleg bleek dat de vervoerders qua uitgangspunt vrijwel op één lijn zaten, ProRail had echter een andere insteek en hield vast aan de totale overgang van reisinformatie naar de vervoerders (incl. reisinformatieschermen en omroepinstallaties op de stations). Alle vervoerders ageerden hier tegen en besloten werd dat ProRail het standpunt verder intern zou herijken. Daarnaast werd een nieuwe afspraak gemaakt tussen NS, Veolia en Arriva om de overname van omroepmedewerkers van ProRail nader te bespreken. Tijdens dit overleg van 6 december jl. is een voorkeursvariant besproken waarin alle drie de partijen zich goed konden vinden. Deze voorkeursvariant, tezamen met eerder geuite zorgen en wensen, zijn voor ons het uitgangspunt voor de overgang van reisinformatie. Om de reisinformatie te verbeteren en om een goed werkbaar situatie te creëren, dient wat ons betreft dan ook te worden voldaan aan de volgende voorwaarden:

Reisinformatiedata en -systemen dienen in onafhankelijke handen te blijven

Omdat reisinformatie ook prestatie-informatie is, dient het technisch- en applicatiebeheer van het InfoPlus systeem bij ProRail te blijven (op een vergelijkbare wijze als het systeem Donna). ProRail stelt een Service Level Agreement op waaronder de



Onderwerp : Voorwaarden overgang reisinformatie
Onze referentie : 11-464

handtekeningen van alle vervoerders komen. Daarnaast nemen alle vervoerders zitting in de Change Advisory Board waarin het functioneel beheer van het InfoPlus systeem wordt ondergebracht. De softwarewijzigingen komen in eigendom van de partijen die de wijziging van de functionaliteit accepteren en/of bekostigen. Op deze wijze is geborgd dat niet één vervoerder zeggenschap krijgt over het kernsysteem van alle (concurrentiegevoelige) reisinformatiedata. Het beheer van het Kwaliteitmeetsysteem (KMS) blijft eveneens bij ProRail. Het KMS is een van Infoplus losstaand meetsysteem waarmee kwaliteitgegevens bijvoorbeeld over kwaliteit van geleverde reisinformatie gemeten worden.

Beheer van de hardware dient in onafhankelijke handen blijven

Het beheer van de hardware (reisinformatieschermen en omroepinstallaties op de stations) moet bij ProRail blijven. De gedeelde gedachte van de vervoerders is: om betere reisinformatie te verzorgen is overgang van de hardware niet nodig.

De omroepmedewerkers dienen over te gaan naar de vervoerders

De omroepmedewerkers op de VL-posten dienen over te gaan naar de vervoerders. Door kort op de treinoperatie te zitten en zo de juiste informatie aan de reizigers te verstrekken wordt er winst behaald met een overgang van de omroepmedewerkers naar de vervoerders. Bovendien worden synergievoordelen behaald door het combineren van deze activiteiten met het bijsturingproces.

Overgang omroepmedewerkers naar vervoerders in twee stappen



Onderwerp : Voorwaarden overgang reisinformatie
Onze referentie : 11-464

In overleg met NS en Veolia is besloten dat het wenselijk is dat Arriva de omroep op VL-post Groningen overneemt en Veolia de omroep op VL-post Maastricht (over de VL-post Arnhem moet nog nader worden gesproken). Aangezien de vervoerders een aantal elementaire vragen hebben over de overname, en NS graag per 1 juli 2012 de medewerkers wil overnemen, wordt gezamenlijk voorgesteld om de drie eerder genoemde posten vooralsnog bij ProRail te laten. ProRail en de (regionale) vervoerders hebben dan extra tijd om te onderzoeken of het haalbaar is om de omroep op deze posten zelf te verzorgen.

Moment van overgang omroepmedewerkers naar vervoerders

De overgang van reisinformatiemedewerkers naar NS kan volgens initiële planning plaatsvinden. Als de regionale vervoerders de omroep daadwerkelijk zelf zullen verzorgen is het moment dat Infoplus op een adequate wijze is geïmplementeerd, geïnstalleerd en bovendien de functionaliteit beschikbaar komt om vanuit een post ook andere bediengebieden te bedienen een geschikt moment om de, of een aantal, medewerkers van de genoemde posten over te laten gaan naar respectievelijk Arriva en Veolia. Op dat moment kan ook een gemotiveerde keuze worden gemaakt welke vervoerder (Arriva, NS of een andere vervoerder) de, of een aantal, medewerkers in het bediengebied Arnhem overneemt.

Naast bovenstaande voorwaarden willen wij nog graag benadrukken dat wij, net als NS, voorstander zijn van sterke en directe sturing op de reisinformatie richting onze reizigers. Reisinformatie is een van de belangrijkste elementen van klanttevredenheid en het is in onze optiek dan ook onacceptabel dat een concurrent dit essentiële aspect voor onze reizigers verzorgt.



Onderwerp : Voorwaarden overgang reisinformatie
Onze referentie : 11-464

Zoals blijkt uit de genoemde voorwaarden prevaleren wij, evenals de andere vervoerders, hierbij het continueren en versterken van de samenwerking met ProRail op het gebied van de systemen en de hardware boven het geheel zelf verzorgen van de reisinformatie. De voorgestelde aanpak biedt in onze optiek de meeste synergie voor de reiziger en past goed bij de ontwikkelingen die spelen op het gebied van het fysiek samenvoegen van verkeersleidingen. Het belangrijkste argument is echter dat wij op deze wijze grote stappen kunnen maken in het verbeteren van reisinformatie richting de (regionale) reizigers. Bovendien blijft de onafhankelijkheid van het beheer van data en hardware geborgd en worden de contracten met onze opdrachtgevers op deze wijze gerespecteerd.

Wij hopen dat ons standpunt en onze voorwaarden op deze wijze helder zijn beschreven. Mocht u dit wensen dan geven wij u vanzelfsprekend graag nog een mondelinge toelichting. Wij zien uw reactie op onze uiteenzetting graag tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Veolia Transport Rail B.V.

F.M. van Setten,

Directeur.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "F.M. van Setten", written over a large, faint circular stamp or watermark.

Van: [REDACTED]
Aan: [REDACTED]
Cc: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Aangepaste dienstregeling vanaf 11 uur
Datum: vrijdag 3 februari 2012 10:55:05
Bijlagen: [nsbalk.gif](#)

Dag [REDACTED]

Conform afspraak ook voor jou dit bericht.
[REDACTED]

met hartelijke groet, [REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]

NS Reizigers

Bedrijfs- en Produktontwikkeling
NS Hoofdkantoor
Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Van:

M [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Verzonden: vrijdag 3 februari 2012 10:52

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Aangepaste dienstregeling vanaf 11 uur

Beste [REDACTED]

Hierbij zoals zojuist besproken info over de aangepaste dienstregeling (LUD 1).

NS past dienstregeling aan voor de rest van vandaag

Vanaf 11 uur rijdt NS op een aantal trajecten in de brede Randstad minder Sprinters vanwege het winterweer. De Intercity's rijden bijna overal zoals gebruikelijk. Met deze aanpassingen in de dienstregeling willen we filevorming op het spoor voorkomen en de kans verkleinen dat het treinverkeer vastloopt. Wel wordt het hierdoor, vooral in de spits, drukker in de treinen en kan uw reis langer duren. Voor een actueel reisadvies raadpleeg de <<link naar Reisplanner>>, deze is bijgewerkt vanaf 11 uur .

Trajecten waar vanaf 11 uur minder Sprinters rijden:

- Den Haag Centraal – Dordrecht
- Rotterdam Centraal – Maassluis West
- Breukelen- Utrecht
- Hoofddorp – Leiden Centraal
- Amsterdam Centraal – Uitgeest

Trajecten waar in de avondspits minder Sprinters rijden:

- Veenendaal Centrum – Utrecht
- Breukelen – Amsterdam Centraal

- Leiden Centraal – Alphen a/d Rijn
- Rotterdam Centraal – Gouda Goverwelle

Minder Intercity's rijden in de avondspits tussen Amsterdam Centraal en Enkhuizen

NS Hispeed rijdt volgens de normale dienstregeling. Reizigers voor NS Hispeed-treinen adviseren we indien nodig eerder op reis te gaan, en meer tijd in te plannen voor eventuele overstappen.

Groet, 

CONCEPT



Kernpunten evaluatie 3 en 4 februari 2012

Utrecht, 5 februari 2012



Samenvatting

- Alle afgesproken verbeteringen na vorige winter zijn uitgevoerd. Helaas bleken niet alle maatregelen effectief

- Verstoringen van de infrastructuur (met name wissels) waren de kern van de problemen op het spoor op 3 en 4 februari 2012
 - 3 feb: 272 infra storingen en
 - 4 feb: 390 infra storingen, waarvan het overgrote deel wisselstoringen
 - Met daarbij een lange gemiddelde hersteltijd van ruim 2 uur excl. aanrijtijd

- Op basis van deze eerste sneeuwdagen lijkt het materieel het winterweer goed te doorstaan.
 - 3 á 6 defecte treinen per dag (versus 1 á 2 normaliter)

- Reisinformatie is beneden de maat ervaren, voornamelijk door het 'out of control' raken van de treindienst en de tijdelijke storing aan ns.nl.
 - Dit ondanks de vele gerealiseerde verbeteringen aan de reisinformatiemiddelen ten opzicht van vorig jaar

Agenda

1. Gebeurtenissen vrijdag 3 en zaterdag 4 februari

2. Feitenrelaas per line of defence

3. Evaluatie per line of defense: wat heeft gewerkt, wat niet?

4. Belangrijkste conclusies



Vrijdag 3 februari

- Op basis van de voorspellingen (< 5 cm sneeuw) is op 2 februari na zorgvuldige afweging samen met Prorail **niet** besloten tot aangepaste dienstregeling (conform draaiboeken/afspraken).
- Meer sneeuwval dan op 2 februari door Meteo, KNMI en meteoroloog OCCR voorspeld; op 3 februari vanaf 12.00 uur aangepaste treindienst (minder stoptreinen) door hevige sneeuwval in combinatie met vorst.
- Tegen verwachting in ontstaan op cruciale plekken ernstige wisselstoringen met lange hersteltijd, beginnend in Noord Holland, later uitbreidend tot de brede Randstad. Hierdoor raakt de treindienst ernstig ontregeld
- Door het overtrekkende sneeuwfront ontstaan op wisselende plaatsen nieuwe infra-verstoringen waardoor ingezette bijsturingmaatregelen niet werkten en opnieuw moest worden bijgestuurd. 23 wisselstoringen, seinstoringen en 1 kapotte bovenleiding.
- Rondom Utrecht en Amsterdam enkele uren zeer beperkt treinverkeer, door combinatie infra-storingen, versterkt door beperkte perroncapaciteit door de verbouwingen.
- Na overtrekken sneeuwbuien bleef treindienst ernstig ontregeld door combinatie van infra storingen, problemen met bijsturing en 6 defecte treinen.
- Bijsturing op sommige momenten lastig omdat sommige verbindingen niet meer mogelijk waren (bijv. Asd-Amf, Ut-Hvs-Alm, Ut-Amf), er tussentijds nieuwe beperkingen bijkwamen door infra-storingen en de capaciteit van de bijsturing beperkt is.
- Op drie momenten geen reisinformatie via onze site voor klanten beschikbaar (12.35 - 12.45, 15.00 - 16.50 mobiel.nl, 15.00 - 17.30 ns.nl). Tijdens storingen van de sites was de reisplanner via de railpocket van onze medewerkers en via de reisplanner Xtra wel beschikbaar.
- Alle reizigers thuis gebracht.
- Einde dienst was verwachting dat 4 februari goeddeels reguliere dienstregeling kon worden gereden, omdat er geen indicatie was dat de infra beperkt zou zijn. s nachts zijn treinen overgebracht om weer op de juiste plek te staan voor aanvang van de treindienst.
- Gereden treinen: 75,7%, punctualiteit gereden treinen 61,7%, 52,4% gehaalde aansluitingen.



Zaterdag 4 februari

- ❑ Op basis van de weersvoorspellingen (geen sneeuw of temperaturen overdag onder de minus 10 graden) en verwachte infrabeschikbaarheid is op 3 februari na zorgvuldig overleg niet besloten tot aangepaste dienstregeling (conform draaiboeken/afspraken).
- ❑ Echter vanaf de start grote problemen door diverse infrastoringen waardoor de treindienst moeilijk op gang kwam met veel vertraging en uitval van treinen.
- ❑ Op wisselende plaatsen nieuwe verstoringen die ingezette bijsturingsmaatregelen niet mogelijk maakten. Deze dienden vervolgens ook weer bijgestuurd te worden. Zaterdag ontstaan nog meer verstoringen dan vrijdag.
- ❑ In brede Randstad enkele uren zeer beperkt treinverkeer, door combinatie infra-storingen, versterkt door beperkte perroncapaciteit te Amsterdam en Utrecht door de verbouwingen. Vervolgens tussen knopen in Randstad alleen stoptreinen.
- ❑ Aantal gereden treinen: 69,8%, punctualiteit van de gereden treinen 64,6% en 38,1% gehaalde aansluitingen.
- ❑ Gelet op verwachte verstoringen op zondag 5 en maandag 6 februari, op voorhand gekozen voor aangepaste dienstregeling LUD 2 op zondag en maandag.
- ❑ Reisinformatiesystemen en – verstrekking werkten goed.
- ❑ Alle reizigers thuisgebracht.



Constateringen voor 3 en 4 februari

1. Hoewel meteoroloog op het OCCR was, waren de weersvoorspellingen niet betrouwbaar genoeg om al vooraf de dienstregeling te kunnen beperken.
2. Op basis van vooraf met ProRail afgesproken criteria (voorspelling tot 5 cm sneeuw) niet op voorhand voor aangepaste dienstregeling besloten.
3. De infrastructuur moet volgens de specificaties (10-20 cm/uur, bij minus 10 en windkracht zes) bestand zijn tegen het winterweer van 3 en 4 februari. Dit blijkt echter verreweg niet het geval. Ook de hersteltijden van wissels blijken gemiddeld meer dan 2 uur in plaats van de vooraf gespecificeerde 30 minuten.
4. De langdurige wissel- en overige infrastoringen zorgen voor een ernstige ontregeling van de treindienst.
5. Voor de bijsturing is het niet mogelijk de effecten van deze verstoringen voor de treindienst te beperken, gelet op de intensieve treindienst (het spoor is te vol) in combinatie met meerdere treinverbindingen die niet of maar heel beperkt konden worden geboden.
6. Indien de treindienst richting out of control gaat door de vele, verspreide infrastoringen, geldt dat ook voor de reisinformatie. De reisinformatie is niet te ontkoppelen van de logistieke systemen (speelt ook bij andere spoorwegmaatschappijen, dus focus op in control blijven met de treindienst noodzakelijk).
7. Ns.nl is tijdelijk niet bereikbaar geweest door programmeerfout op de calamiteitenpagina die tot voor een overload heeft gezorgd.



Agenda

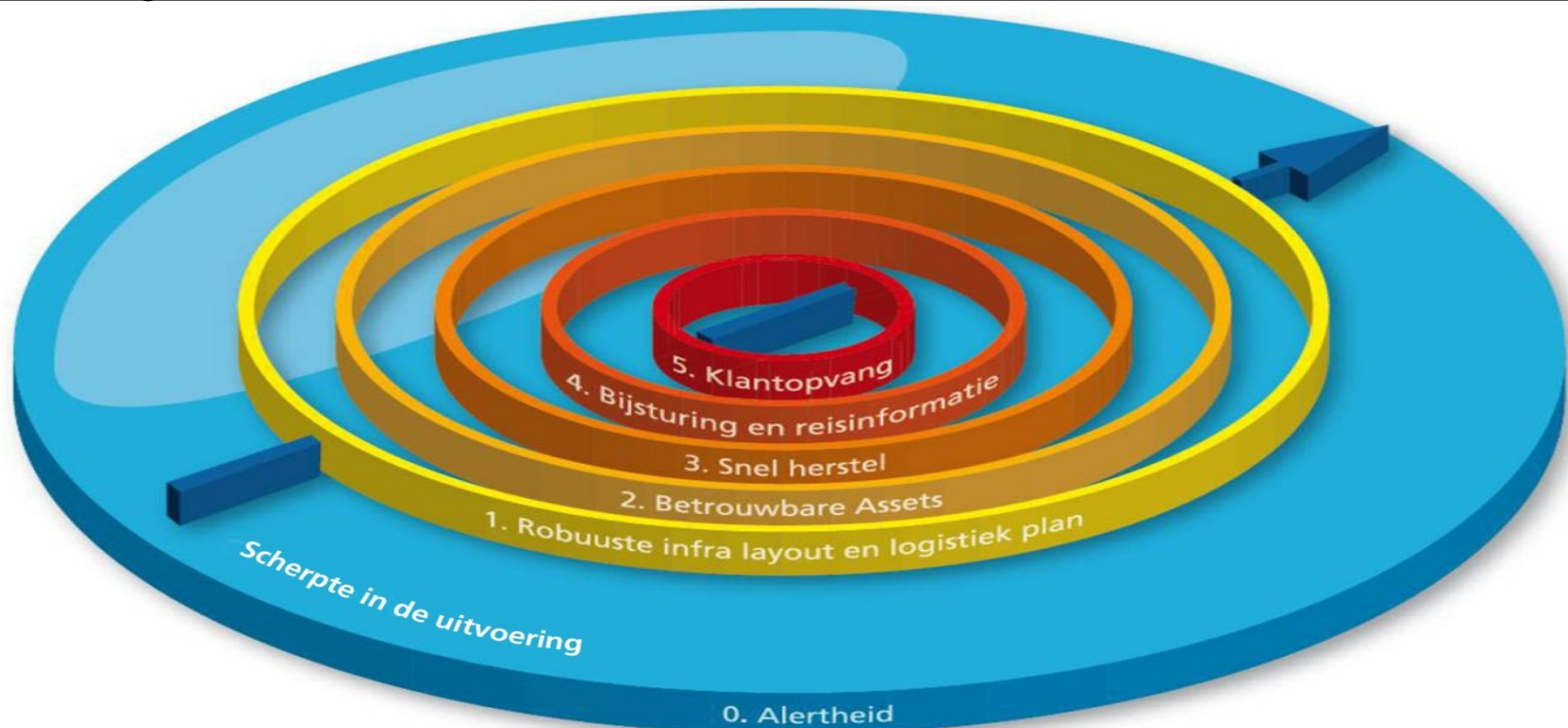
1. Gebeurtenissen vrijdag 3 februari en zaterdag 4 februari
- 2. Feitenrelaas per line of defence**
3. Evaluatie per line of defense: wat heeft gewerkt, wat niet?
4. Belangrijkste conclusies

Lines of defence

Linie 0: Verbeterd weerbureau

Linie 1: Robuustere dienstregeling & eerder terugschakelen op aangepaste dienstregeling

Linie 2: Doorgaan winterharder maken van assets



Linie 3: Doorgaan sneller herstel van de assets

Linie 4: Verbeteren capaciteit van de bijsturing & “underpromise” naar de reiziger

Linie 5: Verder verbeteren persoonlijke service stations & verbeteren catering, wachtruimtes, wc's

Linie 1: Robuuste infra layout en logistiek plan

Aangepaste dienstregeling

- ❑ Met ProRail is afgesproken om bij de voorspelling 5-10 cm sneeuw met 60% kans over te gaan op aangepaste dienstregeling (LUD 1, vermindering stoptreinen) en bij > 10 cm op LUD 2 (vermindering intercity's en stoptreinen), met als infrabeschikbaarheid:
 - Specificatie van de capaciteit van de wisselverwarming, in combinatie: windkracht 6, temperatuur -10 en sneeuw 10-20 cm/uur
 - Hersteltijd bij defecten 30'
 - Beperkte kans op langdurige storingen van meerdere kritische wissels
- ❑ Op donderdag 2 februari op basis van weersvoorspellingen niet tot aanpassing treindienst besloten voor 3 februari. In de loop van 3 februari toen er meer sneeuw bleek te vallen wel (binnen LUD 1 marge), LUD 1 alsnog per 12.00 uur geëffectueerd. Door snel uitbreidende storingen blijkt ook LUD 1 onvoldoende voor beheerste treindienst.
- ❑ Op 3 februari voor 4 februari geen extra sneeuw voorspeld. Daarom op voorhand geen aangepaste dienstregeling. Echter, veel infra storingen tegelijk met lange hersteltijd en op kritische locaties. Daarom aanpassing dienstregeling op de dag zelf, waarbij sternet Ut-Asd effectief werkte.
- ❑ Omdat ProRail aangeeft dat er ook bij strenge vorst veel wisselstoringen blijken te zijn in overleg tussen NS en ProRail op 4 februari besloten voor de komende dagen (noodzakelijkerwijs) voor aangepaste, beter beheersbare dienstregeling (LUD 2) te kiezen ivm voorspelbaarheid en betrouwbaarheid richting onze reizigers. Gelet op de infrasiuatie is met deze aangepaste dienstregeling de treindienst beter bijstuurbaar.

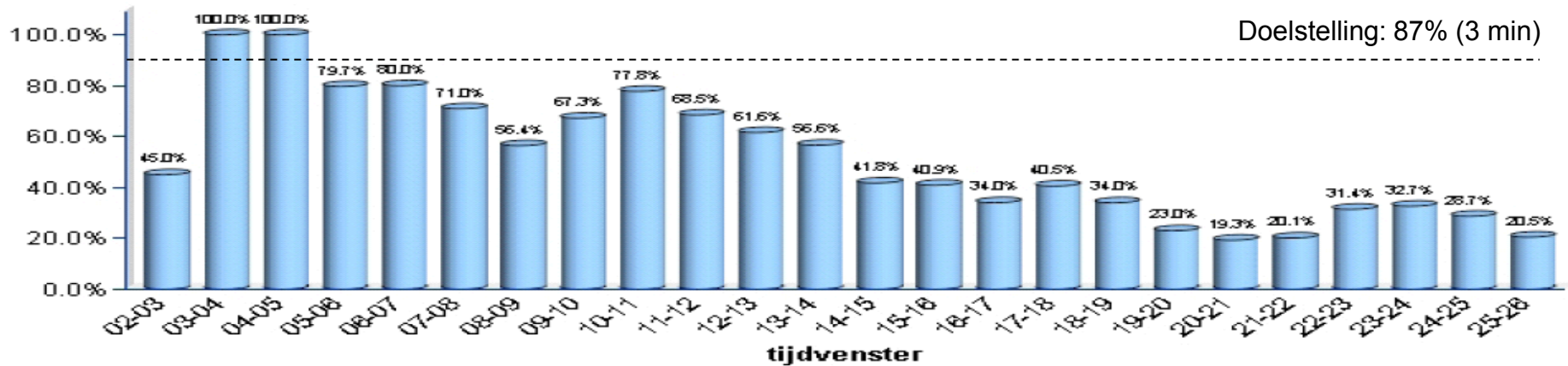


Punctualiteit

Vrijdag 3 feb: 51,2% (3 min) en 61,7% (5 min)

van 03-02-2012 t/m 03-02-2012

HRN Percentage

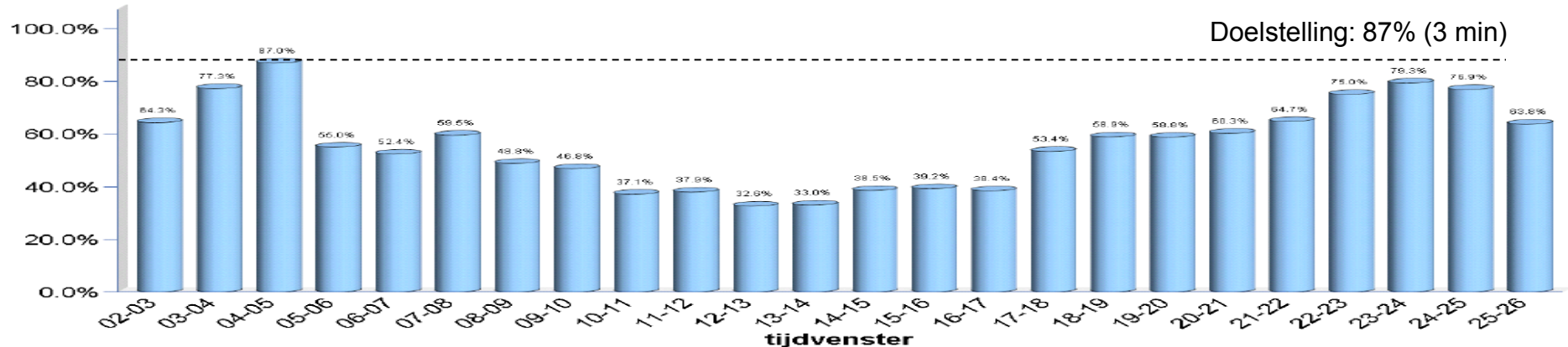


Zaterdag 4 feb: 53,1% (3 min) en 64,6% (5 min)

HRN punctualiteit per uur, norm: 3 minuten

van 04-02-2012 t/m 04-02-2012

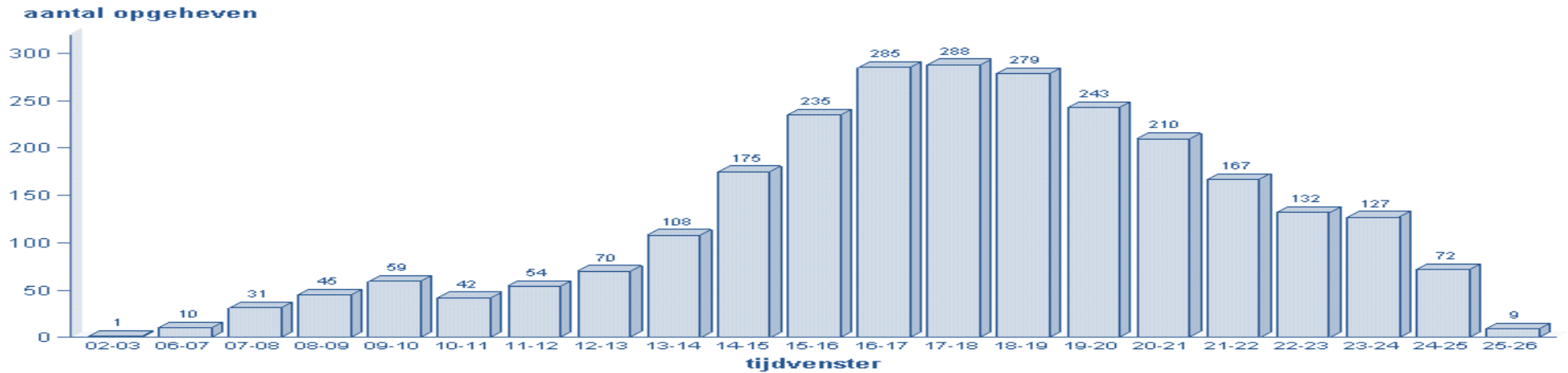
HRN Percentage



Opgeheven treinen

Vrijdag 3 feb: 75,7% gereden treinen, 24,3% opgeheven treinen (doelstelling 1,5% opgeheven treinen)

Aantal opgeheven trein activiteiten per uur



Zaterdag 4 feb: 69,8% gereden treinen, 30,2% opgeheven treinen (doelstelling 1,5% opgeheven treinen)

Aantal opgeheven trein activiteiten per uur



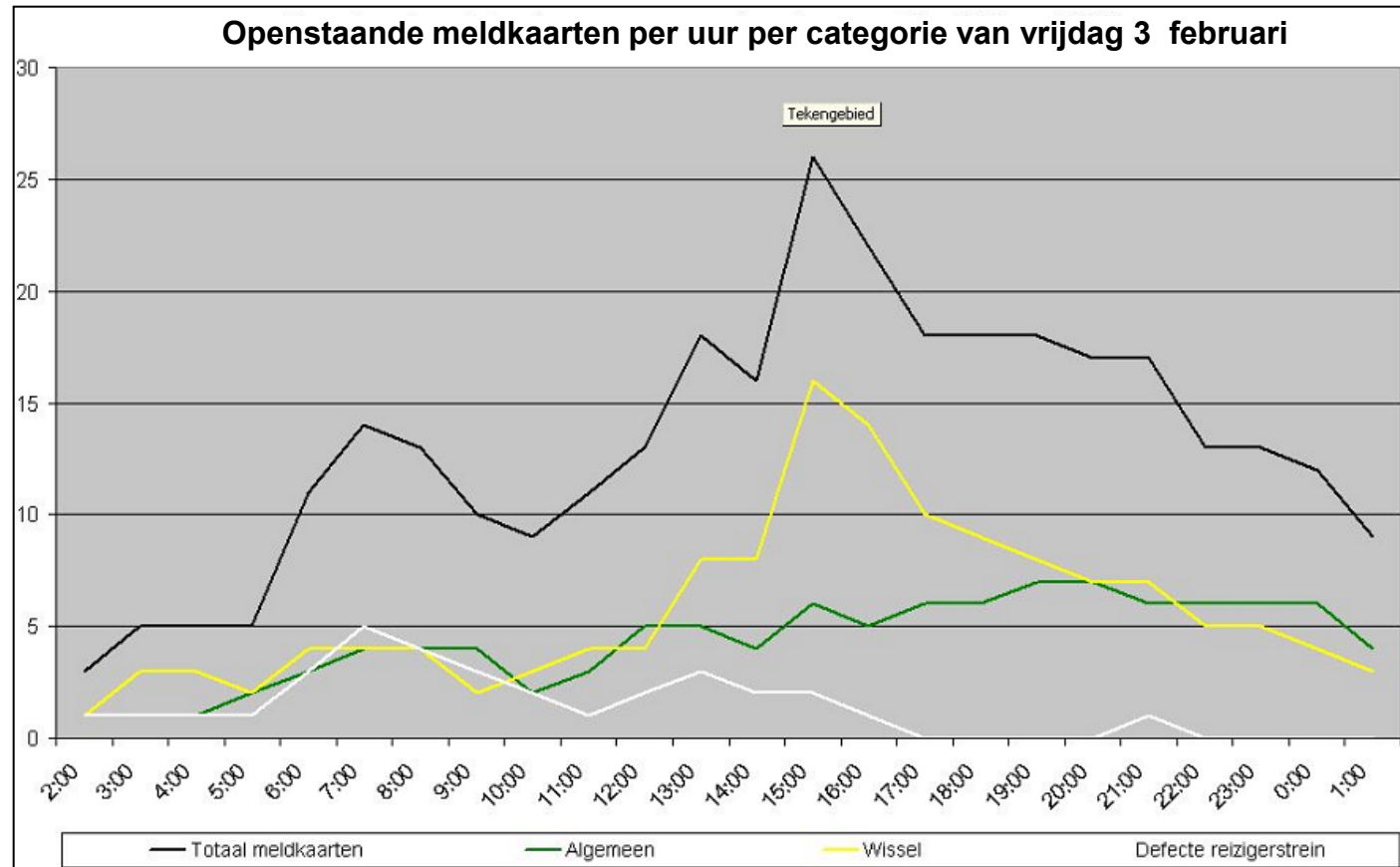
Linie 2: Betrouwbare assets - infrastructuur

Infrastructuur

- ❑ Upgrading, proefbranden, monitoring conform afspraak opgeleverd (detailinfo via ProRail).
- ❑ Op verzoek van ProRail op 3 februari overgegaan op Kerninfra (3000 meest kritische wissels), waarbij drgl op zich mogelijk is, met minder bijsturingmogelijkheden.
- ❑ Groot aantal storingen met lange hersteltijd en op meerdere kritische locaties tegelijk, zowel op 3 als op 4 februari.
- ❑ Voor sommige locaties naast lange hersteltijd (gemiddeld meer dan twee uur) door aanrijtijden (storingsploeg vast in file) nog langere periode dat wissels in storing lagen en niet konden worden gebruikt.

Storingen overzicht 3 feb

- ❑ Totaal aantal storingen infrastructuur: 272 (norm doordeweekse dag: 120).
- ❑ 85 Monitoring registraties met 10 of meer geraakte treinen.
- ❑ Het totaal aantal geraakte treinactiviteiten bedraagt 4605
- ❑ Storingen verspreid over de brede Randstad.

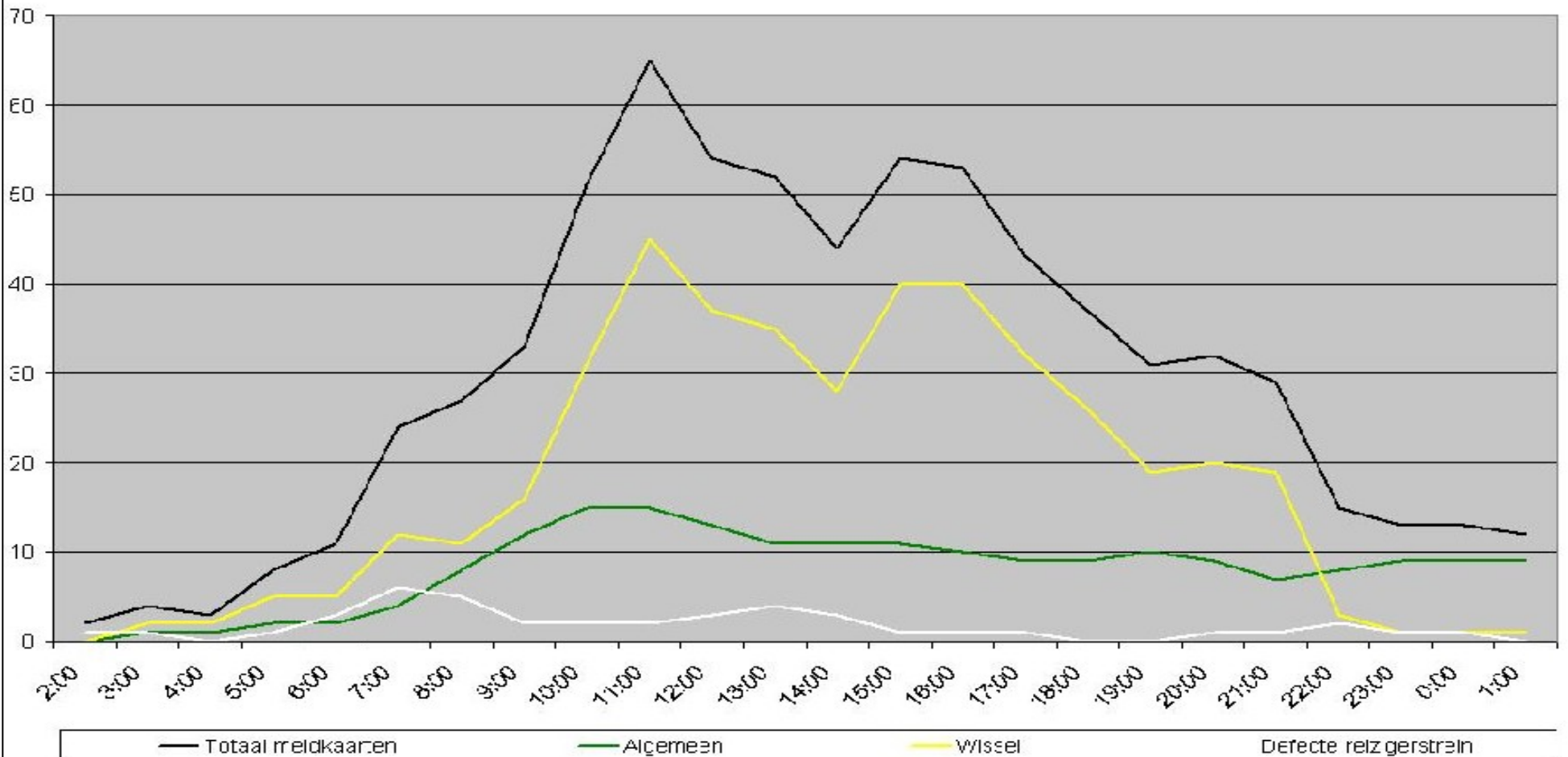


Linie 2: Betrouwbare assets - infrastructuur

Infrastructuur - storingen overzicht 4 feb 2012

- Totaal aantal storingen infrastructuur: 390 (norm weekend : 80).
- 92 Monitoring registraties met 10 of meer geraakte treinen
- Het totaal aantal geraakte treinactiviteiten bedraagt 4536

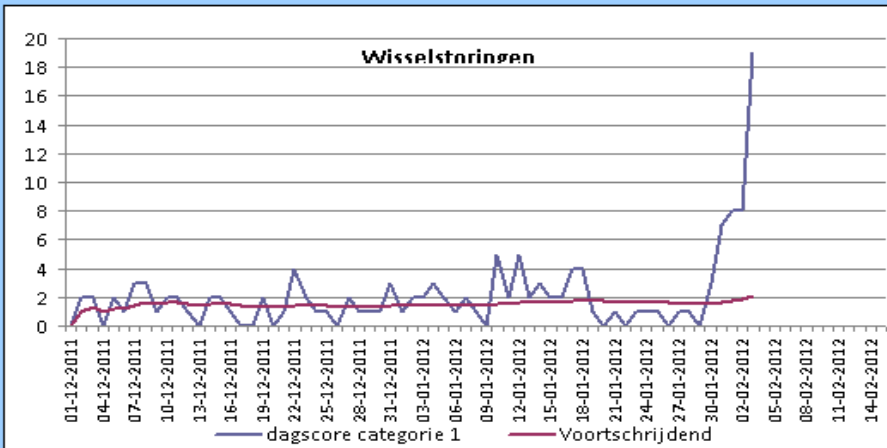
Openstaande meldkaarten per uur per categorie van zaterdag 4 februari



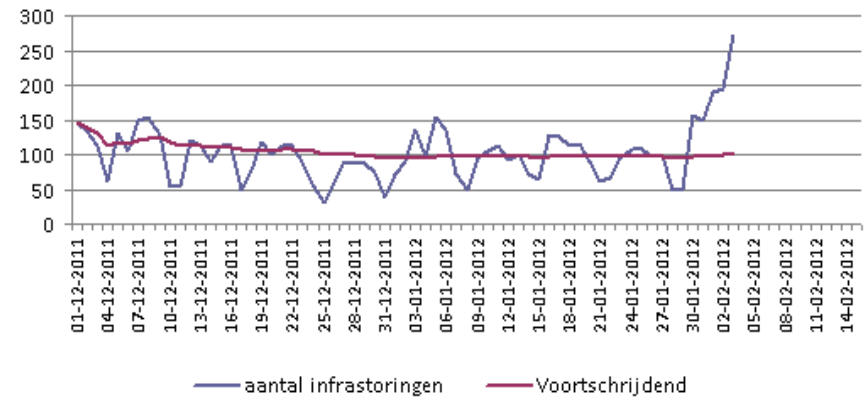
Linie 2: Betrouwbare assets – infrastructuur: wisselstoringen*

3 feb. 272 infra storingen (norm 120), 23 prio wisselstoringen (19 categorie 1), gemi. hersteltijd 2 uur en 5 minuten

beschikbaarheid wissels

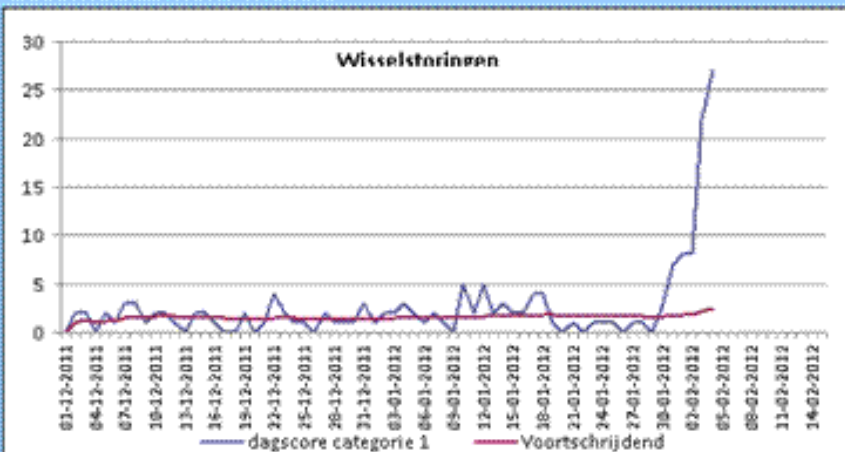


Infrastoringen (RVO'S)

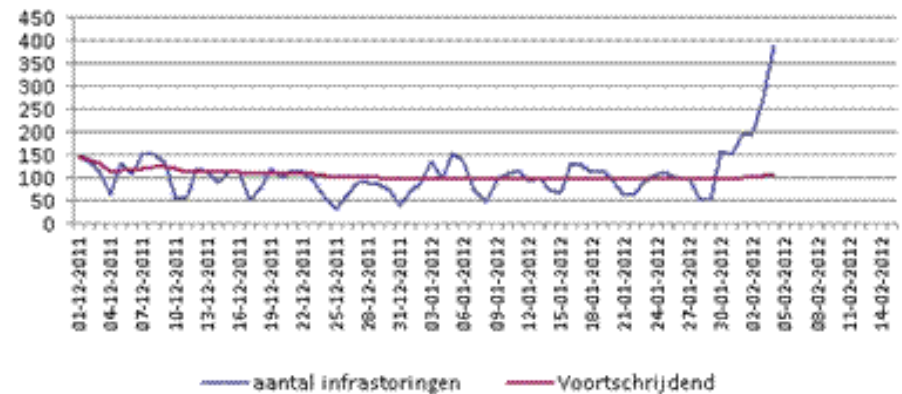


4 feb: 390 infra storingen (norm 80), 39 prio wisselstoringen (27 categorie 1), gem. hersteltijd 2 uur en 23 minuten

beschikbaarheid wissels



Infrastoringen (RVO'S)



* bron: registratiesysteem ProRail assetmanagement

Linie 2: Betrouwbare assets - materieel

Materieel beschikbaarheid

- ❑ 2010: in de piek van 21/22/23 dec 2010 een tekort van 460 tov van de geplande inzet.
- ❑ 2012: op zaterdagochtend voldoende materieel voor de weekend dienstregeling. Voor maandag tevens voldoende materieel voor de reguliere dienstregeling.

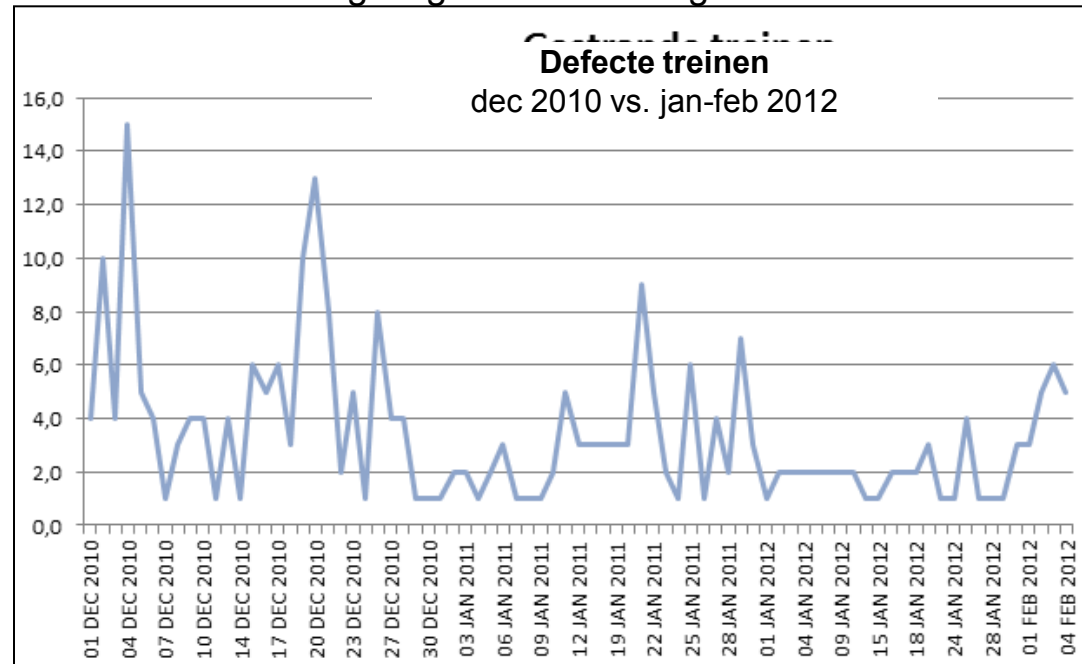
Defecte treinen

Storing waardoor trein niet kan rijden >10 min:

- ❑ dec 2010, op de piekdagen (4 dec en 20/21 dec) tussen de 10 - 15 per dag.
- ❑ 3 feb 2012: 6 defecte treinen.
- ❑ 4 feb 2012: 5 defecte treinen.
- ❑ Normale uitval: 1-2 per dag.

Conclusie

- ❑ Vorig jaar met name veel uitval op SLT en VIRM 1 en 4. Effect genomen maatregelen SLT en VIRM 4 zijn goed te zien. Tractie VIRM 1, minder storingen door tijdelijke maatregel.
- ❑ Overig uitval ook beduidend lager.
- ❑ Eerste tekenen zijn dat de genomen maatregelen effectief lijken.
- ❑ Voor 2012 staan o.a. de volgende acties gepland:
 - Vervangen tractie VIRM 1 als gepland, gereed mrt 2013.
 - Vervangen DCM-spoelen VIRM 1/2/3 wordt voorbereid.



Linie 4: Bijsturing

Bijsturing

- Voorgenomen maatregelen uitgevoerd.
- Bij ernstige verstoringen blijft in de huidige situatie de maximale regelcapaciteit circa 70 treinen per uur (ook bij inzet extra medewerkers). Er moest een veelvoud aan treinen worden bijgestuurd, waarbij een grote beperking was dat meermalen in gang gezette bijsturingsmaatregelen weer moesten worden aangepast vanwege nieuwe infra verstoringen. De olievlek en het out of control raken kan dan niet meer worden gestopt, waardoor de reisinformatie ook ernstig ontregeld raakt, omdat de logistieke systemen die de reisinformatie voeden niet meer kloppen resp. pas vertraagd worden aangepast.
- Door met name infrastoringen en ondanks verbeterde werkwijze (Code Rood), is de regelcapaciteit in de loop van de ochtend en rest dag overschreden, waardoor het niet mogelijk was een voorspelbare en regelmatige treindienst aan te bieden en soms per trein oplossing moest worden gezocht.
- Er is nog geen zicht op het effect van de co-locaties, evaluatie volgt 1 maart.
- Zoals afgesproken in het verbeterplan is het wel mogelijk gebleken via bijsturing een aanpassing in de dienstregeling voor dezelfde dag door te voeren (LUD 1) en voor de volgende dag (LUD 2).

Linie 4: Reisinformatie

Achtergrond

- Betrouwbaarheid van actuele en juiste reisinformatie is direct gekoppeld aan de mate waarin we een voorspelbare treindienst kunnen bieden. Dit kan niet los van elkaar functioneren.
- Als de treindienst 'out of control' raakt en het 'plan' voortdurend op het laatste moment bijgestuurd moet worden, dan is het niet meer op voorhand bekend wanneer en waar de individuele treinen vertrekken. Het beeld op zowel de stationsborden als internet/mobiel kunnen in dit tijdsbestek niet meer gevoed worden.
- We schakelen dan over op 1) algemene boodschap aan de reizigers over wat we weten (ook als we niets weten, dan melden we dat) en 2) melding (via omroep en bord) per vertrekkende trein.

3 en 4 februari 2012

- Met uitzondering van de tijdelijke uitval van ns.nl, hebben de gerealiseerde verbeteringen qua reisinformatie goed gewerkt:
 - Meer middelen en betere stabiliteit van middelen, waaronder de Reisplanner
 - Prominenter en actiever reizigers informeren (sms en reisplanner alert, winterborden, calamiteitenpagina etc.)
 - Consistente informatie over duur en oorzaak van verstoringen (teletekst en ns.nl)
 - Nieuwe Railpocket voor onze medewerkers, die voortdurend goed hebben gewerkt.
- Doordat de treindienst logistiek echter 'out of control' raakte en het 'plan' voortdurend moest worden bijgesteld, was het niet meer mogelijk om de reisinformatie nog actueel te houden.
- Hierdoor hebben wij onze reizigers niet op alle momenten van goede reisinformatie kunnen voorzien.



Linie 4: Reisinformatie

Station

De doorgevoerde verbeteringen aan reisinformatiemiddelen op de stations hebben op zich grotendeels gefunctioneerd conform verwachting, maar doordat de logistiek out of control raakte is dit niet wat de klant heeft ervaren.

- Waar de logistiek uit de hand liep is het plan van de borden gehaald en zijn treinen per stuk aangekondigd.
- Er is een korte storing geweest (BC+) van de digitale informatieschermen op de stations waar de Infoplus informatieketen nog niet is uitgerold (vr 3 feb 11.30, duur ca 15 min).

Op alle stations is overall communicatie via omroep, argos borden, en winterborden ingezet. Ook waren op grote stations veel servicemedewerkers aanwezig om reizigers over de situatie te informeren

Internet/mobiel

Er is informatie verstrekt via de digitale middelen ns.nl, m.ns.nl en de reisplanner xtra. Dit betreft zowel algemene informatie over de situatie op het spoor als informatie over trajecten (storingen) en informatie op trein niveau. Op ns.nl is de normale home page vervangen door de zogenaamde calamiteitenpagina. Hierop heeft de reiziger een direct overzicht over de actuele situatie.

Na winter 2010/2011 is ns.nl versterkt en probleemloos getest op 1,8 mln pageviews/uur (piek winter 2010/2011 830.000 pageviews/uur). Desalniettemin ging ns.nl (niet de reisplanner) na een piekbelasting van 928.000 pageviews/uur down. Deze storing duurde van 15.00 tot 17.30 op 3 feb. In dit tijdsvenster zijn bezoekers van de site doorverwezen naar m.ns.nl

- De oorzaak bleek een foutieve link op de calamiteitenpagina te zijn die, in combinatie met de instelling van de capaciteitsverdeler, tot een exponentiele toename van aanvragen leidde. Hierdoor ontstond een onevenredige druk op de webservers.

Reizigers zijn, veel meer dan voorgaande jaren, vooraf ge-alerteerd.

- 160.000 sms alerts en 300.000 Reisplanner Xtra alerts (3 maal: vrij 3 feb 12.32; za 4 feb 19.55; zo 5 feb 22.04)
- 2,6 miljoen via email (2 maal: za 4 feb 19:42; zo 5 feb 22:34)

De storingsinformatie op internet (oa ns.nl) en teletekst was, in tegenstelling tot vorige jaren, consistent en correct. Toen het aantal storingen opliep is ervoor gekozen om de storingsmeldingen te aggregeren waarbij de meest belangrijke oorzaak is gemeld. Hierdoor bleef de informatie overzichtelijk en correct.



Linie 5: Klantopvang

Klantopvang

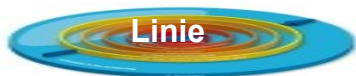
- ❑ Afgesproken draaiboek catering vrijdag in gang gezet, gratis koffie en thee was toen snel voor het hele land geregeld. Dit bleef de hele dag gelden, en ook zaterdag was de koffie en thee gratis.
- ❑ Op enkele trajecten is in de loop van vrijdag vervangend vervoer ingezet: in elk geval van Haarlem naar Zandvoort en op een aantal trajecten rond Utrecht. De wijdverspreidheid van de verstoringen maakte het echter schier onmogelijk om dit op grote schaal in te zetten.
- ❑ Zowel op vrijdag als op zaterdag zijn er (extra NS-medewerkers) in dienst geroepen, als ook andere kantoormedewerkers. Met name op Utrecht waren er hierdoor veel extra handen beschikbaar. Overigens: ook in de voorbereiding naar zondag en maandag is er vanuit klantbegeleiding al actief gestuurd op inzet van extra capaciteit.
- ❑ Door het behoorlijke aantal buitendienststellingen dat zaterdag ook al liep, werd een flink beroep gedaan op capaciteit van S&V/Buitendienst/servicemedewerkers. Hier herverdeeld, maar op sommige plekken lagere bezetting dan gewenst. Daarom op zowel vrijdag als zaterdag extra beveiligers ingehuurd op een aantal grote stations.
- ❑ Openstelling wachtruimtes en toiletten conform draaiboek/verbetermaatregelen.
- ❑ Openstelling Klantenservice verruimd op zaterdag en zondag



Agenda

1. Gebeurtenissen vrijdag 3 februari en zaterdag 4 februari
2. Feitenrelaas per line of defence
- 3. Evaluatie per line of defense: wat heeft wel/niet gewerkt?**
4. Belangrijkste conclusies

Alle afspraken uit het verbeterplan winter 2009/2010 zijn uitgevoerd



✓ Winterhardheid
 ✓ Beschermte in Duitvoering

Weer bureau op OCCR

Preventief

Linie 1 Robuuste Infra layout en logistiek plan

- ✓ Alternatieve dienstregelingen (SAP & ADVD)

Linie 2 Betrouwbare assets

- ✓ 1400 rytuigen meer winterhard
- ✓ Afspraken voor tijdig ontijzelen bovenleiding
- ✓ Monitoringssysteem wisselverwarming
- ✓ Verhoogde materieel beschikbaarheid (MAT64 en DDM)
- ✓ Verbeterde afspraken aannemers m.b.t. sneeuw/ijsvrij houden van stations en perrons
- ✓ Upgrade 3100 wisselverwarmingen
- ✓ 127 nieuwbouw wissels op NCBG
- ✓ 67 wisselverwarmingen op NCBG's

Correctief

Linie 3 Snel herstel

- ✓ Sneller herstel van defect materieel
- ✓ Sneller herstel van infrastructuur

Linie 4 Adequate bijsturing en reisinformatie

- ✓ Afschalen op de dag
- ✓ Code Rood / Zwart
- ✓ Fact based decisionmaking op het OCCR
- ✓ Robuustere (capaciteit en stabiliteit) online (ns.nl en railpocket) reisinformatie
- ✓ Plaatsing additionele schermen op stations

Linie 5 Goede klantopvang

- ✓ Verbeterde klantopvang



Niet alle doorgevoerde maatregelen bleken effectief



Effectiviteit
Beschermte in Duitvoering

Weer bureau op OCCR

Preventief

Linie 1 Robuuste Infra layout en logistiek plan

- Alternatieve dienstregelingen

Linie 2 Betrouwbare assets

- 1400 rytuigen meer winterhard*
- Afspraken voor tijdig ontijzelen bovenleiding
- Monitoringssysteem wisselverwarming
- Verhoogde materieel beschikbaarheid (MAT64 en DDM)
- Verbeterde afspraken aannemers m.b.t. sneeuw/ijsvrij houden van stations en perrons
- Upgrade 3100 wisselverwarmingen
- 127 nieuwbouw wissels op NCBG
- 67 wisselverwarmingen op NCBG's

Correctief

Linie 3 Snel herstel

- Sneller herstel van defect materieel*
- Sneller herstel van infrastructuur

Linie 4 Adequate bijsturing en reisinformatie

- Afschalen op de dag
- Code Rood / Zwart
- Fact based decisionmaking op het OCCR
- Robuustere (capaciteit en stabiliteit) online (ns.nl en railpocket) reisinformatie
- Plaatsing additionele schermen op stations

Linie 5 Goede klantopvang

- Verbeterde klantopvang

* Conclusie op basis van eerste sneeuwdagen



Agenda

1. Gebeurtenissen vrijdag 3 februari en zaterdag 4 februari
2. Context: achtergrond en gerealiseerde maatregelen
3. Bevindingen per line of defence
- 4. Belangrijkste conclusies**

Belangrijkste conclusies

Omdat:

- onze infra-assets/wissels zeer kwetsbaar blijken en blijven voor sneeuw en vorst,
- wij niet direct kunnen reageren op snel wisselende weersvoorspellingen,
- onze bijsturingmogelijkheden ondanks innovaties en procesverbeteringen die wij doorvoeren beperkingen zullen houden en
- wij de voor onze klanten aantrekkelijkste dienstregeling niet het hele jaar willen aanpassen voor enkele dagen met extreem weer is het noodzakelijk om:

1. Te zorgen dat de komende jaren de meest kritische wissels substantieel winterharder worden (op 'Zwitsers niveau'). Zwitserse wissels zijn betrouwbaarder en verwarmen het gehele wissel i.p.v. een beperkt gedeelte zoals in Nederland. Daarnaast is sneller herstel van de infra nodig door inzet van meer storingsploegen langs het spoor. Tegelijkertijd gaan we verder met het verbeteren van slimme beslissingsondersteunende systemen Deze aanpak werkt al voor de volgende dag (herplanning dienstregeling, materieel en personeel) en wordt verder doorgezet voor herplanning op de dag zelf (vanaf december 2013 beschikbaar).
2. In de periode dat de wissels winterharder worden gemaakt (tot 2015?) bij iedere voorspelling van sneeuw (ongeacht kans en hoeveelheid) en/of strenge vorst op voorhand terug te schalen naar een aangepaste dienstregeling die beter beheersbaar is bij verstoringen a.g.v. extreem weer. Hiermee zorgen we ook voor goede, actuele reisinformatie.
3. Tegelijkertijd met de maatregelen ad 1. en 2. de beschikbaarheid van onze reisinformatiesystemen verder te verhogen.



Bijlage



Alternatieve dienstregelingen zijn maatregelen voor beheersing

Door een alternatieve dienstregeling te starten betere beheersing mogelijk

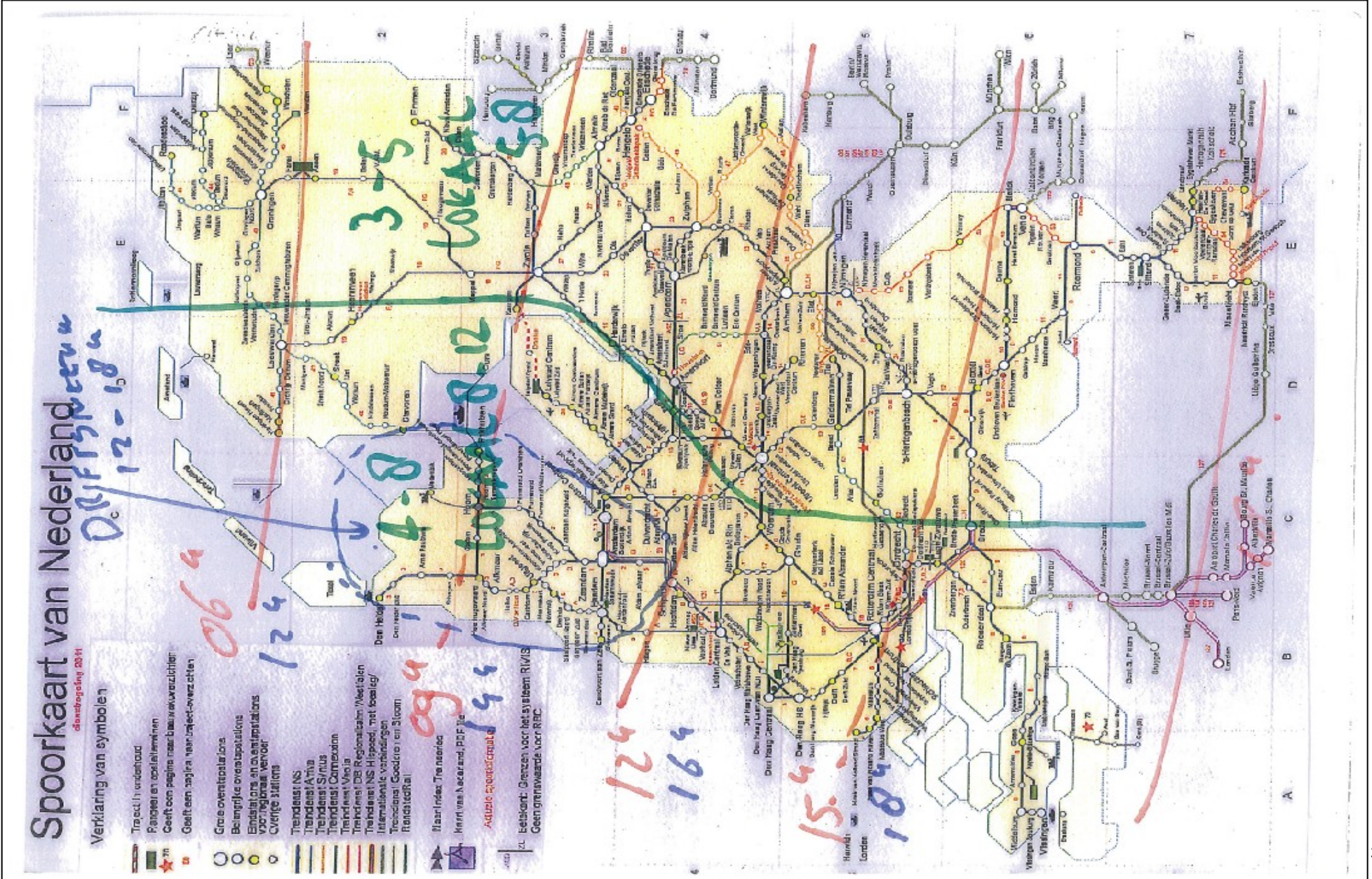
- Riskeren kwijtraken van de beheersing, als er op hoogfrequente baanvakken veel verstoringen zijn
- Door de frequentie tijdelijk te verlagen wordt het risico verkleind.
 - Het materieel en personeel van de geschrapte treinen blijven beschikbaar voor de bijsturing

Overzicht van de alternatieve dienstregelingen

Landelijk Uitgedunde Dienstregeling (LUD)	
LUD 1	Stoptreinen van kwartier naar halfuurfrequentie
LUD 2	LUD 1+ Intercitytreinen (op meeste baanvakken) van kwartier naar halfuurfrequentie
LUD 3	LUD 2 + meer uitsnijdingen + aangepaste lijnvoering (alleen toegepast bij noodzakelijk minimaal wisselgebruik – Kerninfra 3)

Regionaal Ontkoppeld Dienstregeling (ROD)	
-dienstregeling in één regio van Nederland aangepast ten opzichte van landelijke dienstregeling. -In de aangepaste regio rijden dan minder treinen	
ROD Z	Aangepaste dienstregeling regio Zuid
ROD O	Aangepaste dienstregeling regio Oost
ROD N	Aangepaste dienstregeling regio Noord
ROD W	Aangepaste dienstregeling regio West





Vergaderjaar 2011–2012

33 000 A

Vaststelling van de begrotingsstaat van het Infrastructuurfonds voor het jaar 2012

29 984

Spoor: vervoer- en beheerplan

Nr. 60

BRIEF VAN DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 6 februari 2012

Mede naar aanleiding van de recente problemen op onze infrastructuur als gevolg van het winterweer wil ik u op hoofdlijnen informeren over de gevolgen van de winterweerproblematiek en de maatregelen die door alle betrokken partijen worden genomen om Nederland in beweging te houden. Over de specifieke problematiek op het spoor ontvangt uw Kamer op zeer korte termijn een aanvullende brief.

Hieronder schets ik per modaliteit:

- (1) de gevolgen van het winterweer van de afgelopen dagen;
- (2) de maatregelen die zijn genomen om de problemen het hoofd te bieden;
- (3) het effect van de maatregelen.

Ik wil daarbij benadrukken dat alle modaliteiten last hebben gehad van het korte tijdsbestek waarin de weersomslag plaatsvond en de heftige sneeuwval die daarmee gepaard ging. Ik ben van mening dat de reiziger juist op zo'n moment wil weten waar hij aan toe is.

Wegen

Gevolgen van het winterweer

Het winterweer heeft op vrijdag 3 februari gezorgd voor een bovengemiddelde totale filelengte in Nederland met een maximum van 830 kilometer. Daarnaast hebben zich op vrijdag en in het weekend enkele ongevallen voorgedaan mede als gevolg van de sneeuwval. Zo waren er vrijdag ongevallen op A6 Lelystad en A28 Harderwijk. Maar ook op zaterdag en zondag deden zich nog ongevallen voor (A35 Azelo, A27 Oosterhout en A15 Gorinchem).

Maatregelen

De volgende maatregelen zijn genomen:

- Vooruitlopend op de verwachte weersomstandigheden heeft Rijkswaterstaat vrijdag om tien uur 's ochtends een waarschuwing uitgegeven voor mogelijke verkeershinder; om half een is dat omgezet in een waarschuwing voor gevaarlijke rijomstandigheden;
- Er is het hele weekend intensief gestrooid op alle hoofdwegen;
- Bovendien zijn er snelheidsverlagingen doorgevoerd op plaatsen waar het mogelijk glad kon blijven;
- De automobilist is geïnformeerd via de (matrix)borden boven de weg en via de gebruikelijke verkeersinformatiekanalen.

Effect van de maatregelen

De weggebruikers hebben zich aangepast aan de snel veranderende weersomstandigheden. Desondanks is het totaal aantal ongevallen dit weekend hoger geweest dan normaal. De vorst heeft niet geleid tot aantoonbaar grotere schade aan het hoofdwegennet.

Overigens is de dooiwerking van het zout minder effectief geweest dan normaal, omdat afgelopen weekend sprake was van temperaturen onder de -7 graden.

Spoor

Gevolgen van het winterweer

In de brede Randstad, met name rondom Amsterdam en Utrecht, heeft er zowel op vrijdag 3 februari als op zaterdag 4 februari enkele uren zeer beperkt treinverkeer plaatsgevonden.

De spoorinfrastructuur heeft met name op vrijdag 3 februari en zaterdag 4 meer storingen laten zien dan op een reguliere dag en de hersteltijd die de aannemers nodig hadden was die dag langer dan normaal, mede doordat de aanrijtijd naar de storingslocaties langer was door de situatie op de weg.

Maatregelen

- Op basis van de tussen NS en ProRail afgesproken afwegingscriteria over hoe de infrastructuur zich houdt bij de verwachte sneeuwval (nl. bij meer dan 10 cm) is heeft de weersverwachting op donderdag (nl. 3-5 cm) er niet toe geleid dat is gekozen voor een aangepaste dienstregeling voor vrijdag.
- Er zijn op donderdag reeds extra storingsploegen ingezet om de technische problemen te kunnen oplossen, tevens is een groot aantal wissels vastgezet om eventuele storingen te voorkomen en zijn de sleeplocomotieven op strategische plaatsen in het land neergezet;
- Op vrijdag is in de vroege ochtend op basis van de aangescherpte weersverwachtingen, 10 tot 15 cm in het westen en het midden van het land, gekozen om de dienstregeling handmatig aan te passen en machinisten en conducteurs hier individueel over te informeren. Omdat dit een tijdrovend proces is, is het niet mogelijk om de dienstregeling ingrijpend aan te passen op de dag zelf. Als de treindienst out of control raakt en voortdurend handmatig en op het laatste moment bijgestuurd moet worden, dan is het niet meer mogelijk om de reisinformatie via de digitale kanalen actueel te houden. Dan wordt er noodgedwongen overgeschakeld op meldingen per vertrekkende trein in plaats van reisinformatie via de digitale systemen.

- Gelet op de verwachte verstoringen op zondag 5 en maandag 6 februari is er op voorhand door NS en ProRail gekozen voor een geplande aangepaste dienstregeling voor die dagen;

Effect van de maatregelen

De getroffen maatregelen hebben vrijdag en zaterdag niet geleid tot betrouwbaar vervoer. Dit gold zowel voor de betrouwbaarheid van de infrastructuur alsmede de communicatie naar de reiziger. Op zondag en maandag is er wel een voorspelbare en betrouwbare dienstregeling opgeleverd.

In de uitgebreidere brief die ik u deze week stuur zal ik nader aangeven in welke mate de maatregelen effectief zijn geweest en een nadere analyse en beschrijving geven van de situatie die donderdag, vrijdag en zaterdag is ontstaan. Ook zal ik ingaan op de maatregelen, die ik met uw Kamer heb afgesproken, naar aanleiding van de winterweer periode vorig jaar.

Overigens blijft het drukbereden en intensief gebruikte Nederlandse spoor netwerk kwetsbaar voor extreme weersomstandigheden. Ik concludeer samen met NS en ProRail dat de op vrijdag en zaterdag ontstane complexe ontregelingen moeten worden vermeden. Ook ben ik van mening dat de reizigersinformatie onvoldoende is. Na een grondige analyse van de oorzaken zal ik dan bezien welke mogelijkheden er zijn om ook onder extreme meteo-omstandigheden tot een constantere betrouwbaarheid van het systeem te komen.

Tevens zal ik een internationaal expert, met ervaring in landen met dergelijke weersomstandigheden, vragen om mij inzicht te geven in de winterhardheid van de infrastructuur en de ruimte voor bijsturing bij verstoringen. Ik wil daarbij leren van andere landen. In de brief die ik u op zeer korte termijn stuur, ga ik nader in op de exacte vraagstelling voor de expert.

Komende week blijven we nog te maken hebben met zeer lage temperaturen en mogelijke sneeuwval. Dat betekent dat de aangepaste dienstregeling tot en met vrijdag nog van kracht blijft. Zodoende is het treinverkeer voorspelbaarder voor de reiziger en kan betrouwbaarder reis informatie worden gegeven. Er rijden dan wel minder treinen dan normaal. NS en ProRail gaan de treindienst weer opschalen als ze de reiziger een voorspelbaar en betrouwbaar product kunnen blijven bieden.

Luchtvaart

Gevolgen van het winterweer

Het vliegverkeer in Nederland heeft met name op vrijdagmiddag kortstondig ernstige hinder ondervonden door de sneeuwval. Door de sneeuwval zijn vluchten vertraagd en noodgedwongen geannuleerd. Op vrijdag 3 februari zijn 201 vluchten geannuleerd (18,3% van de 1 098 geplande vluchten). 36 inkomende vluchten zijn uitgeweken naar andere luchthavens.

Op Eindhoven Airport en Rotterdam/The Hague Airport hebben zich, afgezien van een enkele vertraagde vlucht, geen noemenswaardige problemen voorgedaan.

Maatregelen

De diverse stakeholders (o.a. Schiphol, KLM, LVNL) hebben gedurende het weekend intensief overleg gevoerd. Dit heeft geleid tot onderstaande maatregelen:

- Het vliegverkeer is teruggebracht tot een vanuit veiligheidsoptiek hanteerbare omvang;
- Er is op grote schaal sneeuw geruimd op de luchthaven;
- De vertrekkende vliegtuigen zijn ijsvrij gemaakt («de-icing»);
- Er was sprake van een verhoging van de inzet van security officers
- In de terminal zijn extra slaappleatsen ingericht om de ongeveer 1 000 passagiers die niet konden worden ondergebracht in een hotel te huisvesten.

Effect van de maatregelen

De genomen maatregelen hebben niet kunnen voorkomen dat het vliegverkeer hinder heeft ondervonden (vertraging en annuleringen). Onder andere de intensievere «de-icing»-activiteiten hebben geleid tot een beperking van de totale afhandelcapaciteit op de luchthaven. Het luchtverkeer en de luchthaven zijn wel operationeel gebleven. De baancapaciteit op Schiphol was op vrijdagavond grotendeels weer normaal. Wel zijn er op zaterdag nog enkele vluchten preventief geannuleerd waardoor er nog enkele vertragingen waren. Zaterdagmiddag is het vliegschema volledig hervat.

Kortom: op Schiphol was er kortstondig sprake van forse overlast, maar door adequate maatregelen kon de operatie ook weer snel worden genormaliseerd.

Binnenvaart

Gevolgen van het winterweer

Diverse vaarwegen waren het afgelopen weekend slechter bereikbaar dan normaal. En aantal vaarwegen was plaatselijk dichtgevroren.

Maatregelen

- Er is intensievere verkeersbegeleiding toegepast dan normaal.
- Vaarwegen zijn gestremd waar dat nodig was. Daarnaast zijn ijsbrekers ingezet om de hoofdvaarwegen en havens vrij te houden.
- Er zijn door Rijkswaterstaat via internet, fax, telefoon en email ijskaarten beschikbaar gesteld die de dikte van het ijs weergeven. Eveneens werden de actuele berichten op teletekst bijgehouden.
- Ook heeft de ijsberichtgeving vaarweggebruikers en beheerders op de hoogte gehouden van de actuele ijstoestand (o.a. ijsgroei, dikte van het ijs).

Effect van de maatregelen

Het afgelopen weekend is geen sprake geweest van extra stremmingen of wachttijden op de hoofdvaarwegen.

Conclusie

Gezien de korte, heftige sneeuwval in combinatie met de strenge vorst ben ik van mening dat er bij vrijwel alle modaliteiten door de betrokken partijen goed is gereageerd op de weersomslag. De afhandeling van de problematiek op het spoor is niet naar tevredenheid gebeurd, qua beheersing van de infrastructuur en de communicatie naar de reiziger. Daarom laat ik een diepgaandere analyse opstellen over de ontstane situatie op het spoor. Die zal ik u over enkele dagen toesturen.

Ondanks dat het winterweer nog niet voorbij is en nog zeer lage temperaturen en sneeuw wordt voorspelt, heb ik gemeend u deze brief over de ontstane problematiek, gezien de actuele discussie, alvast toe te sturen.

De minister van Infrastructuur en Milieu,
M. H. Schultz van Haegen-Maas Geesteranus