



NS Raad van Commissarissen

Minister van Financiën
T.a.v. drs W. Raab
Postbus 20201
2500 EE DEN HAAG

kopie

Hoofdgebouw IV
Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland
www.ns.nl

Datum 8 februari 2012
Ons kenmerk RVC/05/09 020

Telefoon [REDACTED]
Telefax [REDACTED]

Geachte heer Raab,

De gevolgen van het winterweer voor NS en de spoorsector hebben de raad van commissarissen van NS aanleiding gegeven om gisteren, 7 februari 2012, een extra vergadering te beleggen. Graag informeer ik u hierover.

De raad ontving van de directie de rapportage, die ook aan uw collega's van het ministerie van Infrastructuur en Milieu is verstrekt en waarvan tevens een kopie door de directie aan u is verstuurd. De rapportage is door de President-directeur met ons doorgenomen en wij hebben op allerlei deelgebieden vragen gesteld en suggesties gedaan. Wij concluderen dat NS alle afgesproken verbetermaatregelen heeft ingevoerd en zich tot het uiterste heeft ingespannen om de gevolgen van de olievlekwerking door de vele storingen aan het spoor te lijf te gaan. Wij hebben kunnen constateren dat het materieel goed gefunctioneerd heeft en dat er voldoende materieel beschikbaar is.

De directie voelt zich verantwoordelijk voor onze klanten en het spijt hen ten zeerste dat NS onze reizigers niet het product heeft kunnen bieden dat zij van ons verwachten. Wat in eigen huis gedaan kan worden om te verbeteren wordt onmiddellijk opgepakt. De twee belangrijkste voorstellen van de directie waren:

1. Volstrokte redundantie in informatiesystemen, bijvoorbeeld een mogelijke tweede NS website, zodat wij direct kunnen overschakelen als er instabiliteit of een te hoog aantal hits is.
2. De creatie van een verbijzonderde directeursfunctie Reisinformatie, met de overkomst van mensen en (mogelijk) systemen van ProRail per 1 juli aanstaande.

Ik hecht eraan u te verzekeren dat wij vanuit onze toezichhoudende rol deze aspecten op de voet zullen blijven volgen.

Met vriendelijke groet,

[Handwritten signature]
W. Meijer
President-Commissaris

Cc ministerie van Infrastructuur en Milieu, t.a.v. mevrouw drs L.M.C. Ongering

NS Groep N.V., Utrecht
Handelsregister Utrecht 20124358
Postbus 2018082
Rabobank Utrecht 10 05 16 880



[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 18 april 2012 17:15
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: !! aanvulling Zwitserland

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 9 februari 2012 10:40
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: !! aanvulling Zwitserland

Beste [REDACTED]

Zie bijgaand onze reactie op stuk [REDACTED] inzake Zwitserland.

Ons inziens is het een volstrekt niet passende vergelijking (lees: station Zurich) die tot verkeerde conclusies en beeldvorming leidt. Dus niet opnemen in brief!

Wel zou een vergelijking gemaakt kunnen worden met station Bern; [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



[REDACTED]

[REDACTED]

Vergaderjaar 2011–2012

29 984

Spoor: vervoer- en beheerplan

Nr. 284

BRIEF VAN DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 9 februari 2012

1. Inleiding

Op vrijdag 3 en zaterdag 4 februari hebben de winterse omstandigheden in Nederland gezorgd voor vertraging en uitval van delen van het spoorstelsel. Reizigers hebben die dagen uren vertraging opgelopen. En ook de informatievoorziening was onvoldoende. Als opdrachtgever van NS en ProRail voel ik mij verantwoordelijk voor het goed functioneren van het spoorstelsel en de reiziger die gebruik maakt van dit stelsel. Met de beheerconcessie stuur ik ProRail op het aanleggen en onderhouden van betrouwbare infrastructuur en het besturen van de treindienst met de vervoerders. Met de vervoerconcessie stuur ik NS op betrouwbaar vervoer en punctualiteit. Gezien de discussie in 2010 en 2011 over de winterse problematiek en andere calamiteiten heb ik aanvullende afspraken gemaakt met NS en ProRail. Deze afspraken blijken niet afdoende te zijn bij omstandigheden van vrijdag 3 en zaterdag 4 februari jongstleden.

Zoals aangegeven in de brief van 6 februari jl. geef ik u in deze brief een nadere analyse en beschrijving van de gebeurtenissen op met name vrijdag 3 en zaterdag 4 februari. ProRail en NS hebben mij een volledig feitenrelaas gegeven. Ik heb mezelf ook gedurende deze dagen volledig op de hoogte laten houden. Zondag heb ik het OCCR bezocht om met de verschillende partijen de eerste analyse op de ontstane situatie te bespreken.

In deze brief ga ik ook in op de effectiviteit van de maatregelen, waarover ik u heb geïnformeerd in mijn brieven van 27 januari, 4 oktober en 11 november 2011 naar aanleiding van de winterse periode van vorig jaar. Ik analyseer hoe ondanks de genomen maatregelen toch een situatie is ontstaan van complexe ontregelingen. Ik sluit af met conclusies, aanvullende maatregelen en een aantal vraagstukken die ik, mede met behulp van internationale expertise, verder ga onderzoeken en aanpakken.

Voor zover dit in de hoofdtekst van de brief nog niet is opgenomen, geef

ik in bijlage 1¹ nog de aanvullende informatie, waar uw commissie voor Infrastructuur en Milieu in de extra procedurevergadering van 7 februari jl. om heeft gevraagd. En naast het uitgebreide feitenrelaas in bijlage 2¹, schets ik u in bijlage 3¹ nog het besluitvormingsproces hoe in de operatie besloten wordt tot maatregelen bij winterse omstandigheden (incl. bijsturing van treinen).

2. Feitenrelaas

Zoals bericht in de brief van 6 februari jl. over de winterweer problematiek, heeft in de brede Randstad, met name rondom Amsterdam en Utrecht, zowel op vrijdag 3 februari als op zaterdag 4 februari enkele uren zeer beperkt treinverkeer plaatsgevonden. Ik heb aan NS en ProRail gevraagd mij verslag te doen over de ontstane situatie op het spoor deze twee dagen. Onderstaand treft u een verkorte weergave van de ontstane situatie en in bijlage 2 treft u een nadere uitwerking van hun feitenrelaas aan.

De weersvoorspellingen hebben NS en ProRail op donderdag 2 februari niet doen besluiten om op vrijdag met een aangepaste dienstregeling te gaan rijden. Op vrijdagochtend werd om 06:30 uur duidelijk dat meer sneeuw werd verwacht. Om 08:00 uur is hierop door NS en ProRail besloten om de dienstregeling aan te passen op basis van een vooraf voorbereid scenario. Dit is om 11.00 uur geëffectueerd. Los van het weer was er op vrijdagochtend sprake van een aantal storingen, waaronder een ongeval in Noord-Holland en koperdiefstal in Overijssel. Door deze storingen en doordat de dienstregeling op de dag zelf moest worden aangepast (en dus niet in de systemen van het personeel voorgeprogrammeerd was) werd de mogelijkheid om nog bij te sturen door de extra verstoringen (als gevolg van de meteorologische omstandigheden) kritiek. Als NS en ProRail treinen op de dag zelf anders laten rijden, moet dit handmatig worden uitgevoerd. Hierdoor is de bijsturing van treinen aan een maximum gebonden. Dit had als gevolg dat de treinen vooral in Amsterdam en Utrecht en de brede Randstad ernstig vertraagd raakten en uitvielen.

De reisinformatie was die middag verstoord, omdat het vanaf een bepaald moment niet meer mogelijk was de steeds wisselende treinenloop in de reisinformatie systemen in te voeren. De reisinformatie systemen werden daardoor niet meer gevuld met actuele informatie. Hierdoor kan NS de reizigers niet meer adequaat informeren en NS moest noodgedwongen overgaan tot meldingen per vertrekkende trein. In de loop van de vrijdagavond werden alle storingen opgelost.

De verwachting op vrijdagavond was dat op zaterdag 4 februari de reguliere dienstregeling (die minder frequent is dan door de week) weer gereden kon worden. Dit omdat de infrastructuur weer volledig beschikbaar zou zijn en het materieel klaar stond op de juiste plek. Na een «normale» start van de dag ontstonden zaterdagochtend echter al snel nieuwe storingen in wissels en bovenleidingen door de ongekende kou (-22 °C). Hierdoor werd de treindienst opnieuw ernstig verstoord. Er reden daardoor nauwelijks treinen naar Schiphol en Utrecht en was er beperkt treinverkeer in de brede Randstad. Ook was die ochtend de reisinformatie verstoord en niet adequaat, doordat treinen opnieuw bijgestuurd moesten worden.

NS en ProRail besloten zaterdag, gelet op de aanhoudende vorst en de ervaringen van vrijdag en zaterdag, om voor zondag en maandag een beperktere dienstregeling te gaan rijden. Maandag is ook besloten om voor de rest van deze week de beperkte dienstregeling te blijven rijden.

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

Ondanks nieuwe verstoringen als gevolg van de winterse omstandigheden is totale verstoring van de dienstregeling uitgebleven.

3. Eerder genomen maatregelen

Naar aanleiding van de winterweer periode vorig jaar, heb ik uw Kamer geïnformeerd (TK, 2011–2012, 29 984, nr. 271 en TK, 2010–2011, 29 984, nr. 255) over een aantal belangrijke maatregelen om het spoorstelsel beter te laten werken in de winter. Deze maatregelen zijn een aanvulling op en nadere invulling van de maatregelen die mijn voorganger in maart 2010 heeft aangekondigd (TK, 2009–2010, 29 984, nr. 217). Ik heb NS en ProRail gevraagd deze maatregelen uit te voeren.

Ik zie daar ook op toe en ik heb u daarover op 4 oktober 2011 en 11 november 2011 gerapporteerd. In onderstaand tabel geef ik aan in welke mate de maatregelen reeds zijn uitgevoerd, wat het effect is en welke lessen thans getrokken kunnen worden.

Tabel: Maatregelen spoorstelsel

	Maatregel	Status	Effect	Les
Robuustere dienstregeling	<i>Alternatieve dienstregelingen die 48 en 24 uur van tevoren kunnen worden ingeprogrammeerd in de systemen</i>	Een aantal scenario's voor aangepaste dienstregelingen (3 landelijk en verschillende regionaal) is ingevoerd in 2010 op basis van ervaringen winter 2009–2010 en 2010–2011, verder aangepast voor winter 2011–2012.	De op de dag van tevoren geplande alternatieve dienstregelingen hebben goed gewerkt op zondag, maandag, dinsdag en woensdag.	Bij iedere voorspelling van sneeuw en zware vorst besluiten om een vooraf geplande aangepaste dienstregeling in te zetten (criteria inzet aangepaste dienstregeling naar beneden bijstellen). Bezien hoe een aangepaste dienstregeling sneller geëffectueerd kan worden. Bezien of meer diverse scenario's voor aanpassing dienstregeling mogelijk zijn.

	Maatregel	Status	Effect	Les
	<i>Verbeteringen bijsturing treindienst:</i>	<p>Ingevoerd in 2011</p> <p>Dienstregeling kan handmatig op de dag zelf worden aangepast (onder meer met minder sprinters en invoering van het stermodel (het knooppunt Utrecht isoleren door heen en weer rijden van stoptreinen van Utrecht naar de eerstvolgende grote stations op de corridors vanuit Utrecht)).</p> <p>NAU, nieuw actieplan Utrecht, waarmee binnen de huidige dienstregelingsopzet is gekozen voor ontvlechting van de corridors, ingevoerd in 2011.</p> <p>Extra medewerkers op de perrons en personeelsverblijven om inzicht te houden in locatie materieel en om te zorgen dat rijdend personeel tijdig bij treinen is. Hoeveel hangt af van de locatie, medewerkers worden via Code Rood een dag van tevoren in dienst geroepen.</p> <p>De maatregelen tot verbetering van bijsturing op knopen zoals opgenomen in de brief van 3 maart 2010 zijn in 2010 uitgevoerd.</p>	<p>Op vrijdag 3 februari is na de ochtendspits de dienstregeling aangepast om zo goed mogelijk om te kunnen gaan met de sterkere sneeuwval en vorst.</p> <p>Toepassen van het stermodel bij Utrecht heeft op vrijdag en zaterdag geholpen om de ernstig verstoorde de treinenloop weer op gang te krijgen.</p> <p>Wel maakten de vele verstoringen het lastig om de pendeldienst te starten</p> <p>Het NAU was afgelopen vrijdag en zaterdag niet goed uitvoerbaar omdat er te weinig wissels beschikbaar waren en teveel verstoringen waren.</p> <p>Beter zicht op waar personeel en materieel zich bevinden.</p>	<p>Het duurt nog te lang om een aangepaste dienstregeling door te voeren op de dag zelf.</p> <p>Risico op doorwerking van vertragingen beperken.</p> <p>Uitzoeken hoe stermodel in verstoorde situaties beter op gang kan worden gebracht.</p> <p>Ondanks beter inzicht in locatie personeel en materieel is het onvoldoende gelukt om mensen snel aan treinen te koppelen.</p>
	<i>Heldere taakverdeling bij reduceren impact van verstoringen</i>	<p>Ingevoerd in 2011</p> <p>Proef met regionale bijsturingcentra en verkeersleiding op 1 post loopt.</p>	<p>NS en ProRail hebben gehandeld volgens vastgelegde draaiboeken en afspraken bij besluitvorming over inzet alternatieve dienstregelingen.</p> <p>Op basis van uitkomsten proef bekijken of dit tot een snellere en betere bijsturing leidt, juist bij grote verstoringen.</p>	<p>Samenwerking is cruciaal.</p> <p>Bekeken moet worden of en hoe deze verder versterkt moet worden.</p>
Overig	<i>NS en ProRail hebben procesmanagers winter en een eigen weerbureau</i>	<p>Ingevoerd in 2010 en verder verbeterd in 2011 op basis van de leerervaringen van winter 2010–2011. Een meteoroloog van MeteoConsult is verbonden aan dit weerbureau, KNMI voert second opinions uit.</p>	<p>De procesmanagers ProRail en NS hebben gestuurd op het in gang zetten van de wintermaatregelen.</p> <p>Uit een eerste analyse blijkt dat de voorspellingen van het weerbureau gebruikt zijn in de besluitvorming van NS en ProRail.</p>	<p>Weersvoorspellingen kwamen uiteindelijk niet uit.</p> <p>Er moet gekeken worden naar conclusies die op basis van voorspellingen worden getrokken voor de treindienst.</p>

	Maatregel	Status	Effect	Les
Betrouwbare treinen en wissels	<p><i>Wissels winterbestendig maken:</i></p> <p><i>Materieel</i> <i>Treinen zijn verbeterd zodat ze beter tegen de kou kunnen</i> <i>Er staan extra treinen standby (150 extra bakken)</i> <i>Proef behandelen onderzijde trein met anti-icing middle waardoor sneeuw en ijs zich moeilijker hecht</i></p>	<p>Ingevoerd in 2010 en herhaald in 2011: 5 500 wissels zijn nu in totaal voorzien van wisselverwarming. 3 100 wissels van de kerninfrastructuur hebben extra onderhoudsbeurt gekregen. 5 500 wissel-verwarmingen zijn half december en 31 januari gecontroleerd (medio december 2011 en eind januari 2012). Monitoringsysteem wisselverwarming ingevoerd in 2011.</p> <p>Ingevoerd in 2011 Anti-icing installatie als proef geplaatst en operationeel te Utrecht. 30 treinen zijn behandeld (2011).</p>	<p>Een vergelijkbaar aantal wisselstoringen als op een winterse dag in december 2010. Ongeveer de helft van de storingen door defecte wissel-verwarming t.o.v. 2010. Op zaterdag waren er 39 wisselstoringen en op vrijdag 23 wisselstoringen die invloed hebben op de dienstregeling. In 2010 was dit op de slechtste dagen (17 en 19 december 2010) gemiddeld 46 storingen. In 2009 was dit op de slechtste dag 120 storingen (20 december 2009).</p> <p>Uitval in 2012 is lager dan in 2010/2011: – Op 3 feb: 6 treinen – Op 4 feb: 3 treinen In winter 2010/2011 gemiddelde uitval in winter 10–15 per dag. De defecten zijn in 2012 t.o.v. winter 2010/2011 gehalveerd. Op een normale dag uitval van 1 à 2 treinen. NS heeft ook na de sneeuw een ruime buffer aan treinen om de normale dienstregeling te kunnen rijden.</p>	<p>Ondanks genomen maatregelen toch nog kwetsbaarheid wissels, die de treinenloop bemoeilijkt hebben. De infrastructuur blijkt nog niet bestendig tegen extreme temperaturen. Andere maatregelen nodig, vraag is tegen welke kosten.</p> <p>Minder uitval materieel dan vorige winter. Voldoende materieel beschikbaar om de dienstregeling te rijden. Indien effecten anti-icing inderdaad positief zijn, proef verder uitbreiden naar landelijk dekkend systeem.</p>
Snel herstel van storingen	<p><i>Snel herstel van materieel en infrastructuur met storingsploegen</i> <i>ProRail heeft op 4 locaties diesel locomotieven om spoor vrij te maken</i></p>	<p>Ingevoerd in 2010 en procedures verder aangescherpt in 2011. Maatregel diesellocs vanaf 2011.</p>	<p>De gemiddelde tijd om een grote storing te herstellen was vrijdag 2 uur en 5 minuten (inclusief aanrijdtijd), zaterdag 2 uur en 23 minuten, tegen anderhalf uur op normale dag.</p>	<p>Langere hersteltijd dan beoogd. Bij keuze voor dienstregeling rekening houden met storingen bij winterweer en bij winterweer storingsploegen in hoogste paraatheid brengen.</p>
Betere reisinformatie	<p><i>Vooraf informatie per email/sms en ns.nl over aangepaste dienstregeling</i></p>	<p>Uitgevoerd (2011)</p>	<p>Reizigers zijn de afgelopen dagen geïnformeerd per email en sms dat treindienst werd aangepast en er storingen waren. Dat was echter niet tijdig omdat pas laat is besloten de dienstregeling aan te passen.</p>	<p>Sms alert en email werkt als ze tijdig worden verstuurd zodat reizigers nog de mogelijkheid hebben om hun reisplannen aan te passen. Op de dag zelf heeft het een beperkter effect.</p>

Maatregel	Status	Effect	Les
<i>Nieuwe InfoPlus borden op stations</i>	Lopend proces, afgerond eind 2012; Totaal worden 1958 borden opgehangen. Daarvan zijn er 1 730 opgehangen. Uitrol InfoPlus informatieketen (systeem dat op de borden draait) is nu gereed op 5 van de 12 posten, nl. Maastricht, Eindhoven, Alkmaar, Amersfoort en Groningen. Rest volgt komend jaar.	Aanpassingen in de treindienst worden zichtbaar op schermen stations als deze tijdig bekend zijn (zoals de aangepaste dienstregeling waar vrijdagochtend toe is besloten). Met het nieuwe systeem InfoPlus worden alle informatiekanalen voorzien van de juiste beschikbare en dezelfde informatie. Als er echter op het laatste moment steeds wijzigingen in de treindienst komen, komen deze niet op de borden terecht. Dat was vrijdag onder andere op Amsterdam en Utrecht het geval.	Het plaatsen van InfoPlus borden moet met voorrang worden doorgevoerd. Het InfoPlus informatiesysteem moet verder worden uitgerold. Bekeken moet worden hoe er betere reisinformatie op de borden kan komen als er op het laatste moment veel treinen anders gaan rijden.
<i>Vergroten robuustheid ns.nl en reisplanner</i>	Afgerond (2011) Systeem capaciteit vergroot; probleemloos getest op 1,8 mln pageviews/uur.	Storing op website gedurende 2,5 uur bij lagere belasting dan de test belasting.	Website nog onvoldoende robuust. Procesbeheersing en -monitoring van de website verbeteren.
<i>Consistentere reisinformatie op teletekst, ns.nl en railpocket van medewerkers</i>	Afgerond (2011)	Niet continue op alle media up to date reisinformatie doordat er geen goede input voor de informatie over de treindienst was. Wel consistentere informatie op de verschillende kanalen.	De reisinformatie is altijd afhankelijk van het inzicht in hoe de treinen gaan rijden. Als dit onduidelijk is doordat er grote onregeligheden zijn, is het in het huidige systeem moeilijk om goede reisinformatie te genereren.
<i>Overdracht reisinformatie van ProRail naar NS</i>	Lopend proces, conform plan Functionele aansturing medewerkers per 1 augustus 2011 over naar NS. Daadwerkelijke overdracht van mensen, middelen en systemen rond de zomer 2012	Reisinformatie overdracht is (zoals eerder aangekondigd) nog niet volledig voltrokken. De overdracht is nog gaande maar zoals eerder aangegeven gaat hier tijd overheen om dit zorgvuldig te doen.	Onverkort doorgaan met overdracht van de reisinfo van ProRail naar NS, zodat mensen in dienst zijn van NS.
Goede klantopvang	<i>Gratis koffie en thee Ruimhartig teruggave beleid Vervangend vervoer Extra services medewerkers</i>	Afgerond (2010)	De verstoringen waren te groot om overal vervangend vervoer in te zetten. NS heeft aangekondigd ruimhartig om te gaan met teruggave van gemaakte kosten. Op alle grote stations zijn extra medewerkers ingezet om reisinformatie te verlenen.

4. Conclusies, nadere maatregelen en nadere analyse

Conclusie

Ik kom tot de conclusie dat het spoor ondanks de genomen maatregelen afgelopen vrijdag en zaterdag te zwaar en te lang ontregeld was. Ik moet concluderen dat de eerdere maatregelen tot dusverre niet afdoende zijn geweest. Reizigers moeten er vanuit kunnen gaan dat NS en ProRail betrouwbaar vervoer bieden ook in winterse omstandigheden. Dit was onvoldoende het geval op vrijdag en zaterdag.

NS en ProRail hebben een groot deel van de afgesproken maatregelen genomen en een deel wordt zoals aangekondigd nog uitgevoerd. Deze zijn deels effectief gebleken. Toch was de dienstverlening op vrijdag en zaterdag niet betrouwbaar en voorspelbaar in en rond de grote knooppunten Amsterdam en Utrecht en in de brede Randstad. Dit gold zowel voor de betrouwbaarheid van de infrastructuur alsmede de communicatie naar de reiziger. Op zondag en maandag is er wel een betrouwbaarder dienstregeling geleverd dankzij het tijdig aanpassen van de dienstregeling.

Bij extreme weersomstandigheden zullen zich altijd in bepaalde mate verstoringen voordoen, die gevolgen hebben voor reizigers. Dat is niet te voorkomen. Toch wil ik deze gevolgen voor de reiziger zoveel mogelijk beperken. Daarom kondig ik u hieronder een aantal aanvullende maatregelen aan en benoem ik een aantal vraagstukken waar ik een nadere analyse op wil (laten) plegen, alvorens ook op die punten maatregelen te kunnen treffen.

Aanvullende maatregelen

Robuuster spoorsysteem

Ik vraag NS en ProRail om vaart te maken met het robuuster maken van het spoorsysteem om tot een constantere betrouwbaarheid te komen. Robuustheid grijpt in op alle onderdelen van het systeem zoals de dienstregeling, de infrastructuur, de planning en inzet van materieel en personeel. Daarbij is de vraag gerechtvaardigd welke effecten het robuuster maken van het systeem heeft voor de reiziger (bijvoorbeeld meer overstappen, maar wel een lagere kans op uitval en verstoringen).

Spoorweginfrastructuur

De bestaande infrastructuur is nog steeds kwetsbaar voor sneeuw en extreme vorst. De infrastructuur en het materieel zijn minder vaak verstoord geraakt dan de afgelopen winters, maar het aantal infrastructuur storingen aan bovenleiding en wissels is nog steeds substantieel hoger dan op een gemiddelde dag (2 tot 3 maal meer infrastructuurstoringen dan normaal).

De combinatie van extreme koude en sneeuwval heeft geleid tot wisselstoringen ondanks de gedane aanpassingen in wissels. Een belangrijke oorzaak zijn ijsblokken, ijsvorming en condens in de wissels. De wisselverwarming is hier niet in alle gevallen tegen bestand.

Daarom laat ik onderzoeken of er wisselverwarming zijn die tegen ijsblokken bestand zijn en of de kosten van die wisselverwarming opwegen tegen het aantal keren per jaar dat dit gebruikt moet worden. Daarnaast vraag ik NS het anti-icing programma van treinen verder uit te rollen.

Voorts wil ik kijken hoe het verder winterhard maken van de infrastructuur gestalte kan krijgen. De vraag is hoeveel geld een volledig winterhard systeem mag kosten, gegeven het aantal keren per jaar dat het nodig is. Ik blijf sturen op de adequate uitvoering van beheer en onderhoud. Daarnaast voer ik een aantal verbeteringen aan de infrastructuur door, onder andere in het kader van het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS). Binnen PHS wordt bijvoorbeeld de spoorinfrastructuur op het knooppunt Utrecht Centraal verbeterd. Ook het knooppunt Amsterdam Centraal wordt aangepast. Hierdoor wordt een betere doorstroming door de stations en minder afhankelijkheid van wissels bereikt.

Aanpassen dienstregeling en bijsturing

Ik heb NS en ProRail gevraagd bij winterse omstandigheden eerder te besluiten tot een aangepaste dienstregeling om situaties zoals op vrijdag en zaterdag te voorkomen. Ook de procedures om tot zo'n aanpassing te komen gaan NS en ProRail aanpassen. Ik wil dat NS en ProRail daarbij kiezen voor «zekerheid boven capaciteit¹». Daarmee wordt voorkomen dat verstoringen zich bij onverwachte omstandigheden als een olievlek verspreiden en het hele treinverkeer tot stilstand komt. Ook is het bij zo'n aangepaste dienstregeling beter mogelijk om de reiziger goed te informeren. De consequentie van zo'n aangepaste dienstregeling is wel dat er minder treinen rijden, er meer moet worden overgestapt en de treinen voller kunnen zijn. Ook kan het gebeuren dat op basis van de weersvoorspellingen wordt overgegaan naar een aangepaste dienstregeling maar dat het weer op de dag zelf veel beter is dan verwacht en een aangepaste dienstregeling dus niet nodig was geweest. Daarom moeten er natuurlijk wel heldere criteria zijn voor deze «afschaling», zodat dit niet «te snel» gebeurt.

Ik ga NS vragen te onderzoeken of het mogelijk is om op de dag zelf de dienstregeling sneller en ingrijpender aan te passen. Daarbij is het nodig om te kijken naar het type dienstregeling dat gevoerd wordt en naar de mate waarin er met die dienstregeling gemakkelijk en snel aanpassingen doorgevoerd kunnen worden.

Reisinformatie

In de dienstverlening naar de reiziger is het geven van reisinformatie van cruciaal belang. De analyse van de afgelopen jaren maakte duidelijk dat hier forse verbeteringen mogelijk waren.

In januari 2011 heb ik aangekondigd dat de verantwoordelijkheid van de reisinformatie in één hand moet worden gebracht. Dit is een complex proces, dat afgelopen jaar in gang is gezet, maar nog niet is afgerond, zoals ik in mijn brief van 4 oktober 2011 heb beschreven.

NS en ProRail zijn deze overdracht gaan organiseren, ook in overleg met de andere vervoerders. Per 1 augustus 2011 is NS functioneel verantwoordelijk voor de reisinformatie. De overdracht van middelen en systemen moet nog plaatsvinden. De verbetering van de reisinformatiefunctie hangt ook samen met de verdere ontwikkeling van het nieuwe informatie-systeem InfoPlus. NS zet zich in om de uitrol van het Infoplus systeem (nieuwe borden en een nieuw informatie systeem) het komende jaar afronden. Dit systeem zorgt voor consistentere informatie op verschillende reisinformatie middelen (zoals borden, omroep, teletekst etc.). De overdracht van reisinformatie van ProRail naar NS (met goede borging voor de overige vervoerders) zet ik onverkort voort. Deze overdracht moet in de zomer van 2012 ook de jure gereed zijn.

Ik ga onderzoeken hoe de reisinformatie ook in sterk ontregelde situaties verder verbeterd kan worden. Het is gebleken dat in de huidige setting het moeilijk is om de juiste reisinformatie te geven als de treindienst ontregeld raakt en voortdurend wordt bijgesteld. De reisinformatie is afhankelijk van de input van de bijsturingsorganisatie en loopt bij ontregeling al snel achter de feiten aan. Ik ga NS vragen hoe ook in ernstig verstoorde situaties betere reisinformatie kan worden gegeven uit de logistieke systemen. NS gaat kijken hoe de bijsturings- en reisinformatiesystemen samenhangen en hoe je de voeding van de reisinformatie in een verstoorde situatie anders kan organiseren.

¹ Dit betekent minder treinen, maar minder kans op vertraging.

Verder heeft NS nu maatregelen getroffen om de beschikbaarheid van ns.nl te verbeteren. Zo lanceert NS een back-up site die bij problemen met de NS-site de bestaande site vervangt, waardoor reizigers ook bij hoge bezoekersaantallen online reisadvies kunnen krijgen.

Nadere analyse

Daarnaast is er, op grond van bovenstaande analyse, nog een aantal vraagstukken waarop ik nader inzicht wil krijgen. Voor de vraagstukken inzake de Spoorweginfrastructuur (1 t/m 5) zal ik ook internationale expertise inschakelen. Ik wil de komende vraagstukken zorgvuldig bekijken. Ik zal u voor de zomer informeren over de vooruitgang hiervan.

Spoorweginfrastructuur

1. Hoe verhoudt de kwaliteit en robuustheid van de Nederlandse spoorinfrastructuur en de kosten (met name van de storingsgevoelige onderdelen zoals wissels en bovenleidingen) zich tot die van andere landen waar zich vaker (extreme) winteromstandigheden voordoen?
2. Hoe verhoudt het Nederlandse beheer- en onderhoudsprogramma van de kwetsbare delen van de infrastructuur (zoals wissels en bovenleidingen), zich tot die landen?
3. Hoe verhoudt de snelheid van herstel van verstoringen zich tot andere landen?
4. Hoe zijn in vergelijking tot die landen de kosten voor het beheer en onderhoud van de kwetsbare delen van de infrastructuur (zoals wissels en bovenleidingen), alsmede de totale systeemkosten?
5. Wat zijn de veiligheidsprestaties in vergelijking met die landen?

Aanpassen dienstregeling en bijsturing

6. Welk type dienstregelingsscenario's zouden voorzien moeten worden in verschillende meteorologische omstandigheden?
7. Hoe kan in het Nederlandse spoorstelsel meer ruimte voor de bijsturing op de dag zelf worden ingebouwd alsmede flexibiliteit voor het aanpassen van de dienstregeling op de dag zelf?
8. Hoe kan in een situatie met veel storingen als gevolg van extreme meteorologische omstandigheden de druk op de bijsturingcentra van treinen, personeel en infragebruik worden verminderd?

Reisinformatie

9. Wat is binnen de nieuwe rolverdeling het beste proces waardoor de reizigers tijdig worden geïnformeerd op grote knooppuntstations over vertrekkende treinen in een logistieke ernstig ontregelde situatie?
10. Is het nodig en mogelijk om de reisinformatievoorziening hiertoe los te koppelen van de bijsturingsfunctie? Zo ja, hoe zou dit vormgegeven kunnen worden?

Overall:

11. Welke factoren zijn structureel en spelen dus dagelijks een rol in de betrouwbaarheid van de infrastructuur? En welke zijn specifiek voor meteorologische omstandigheden?

Ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben over de winterse omstandigheden van de afgelopen dagen en de effecten op het spoorstelsel en de nadere maatregelen die ik zal treffen.

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

[Redacted]
Van: [Redacted]
Verzonden: donderdag 9 februari 2012 12:28
Aan: [Redacted]
Onderwerp: RE: vragen reisinfo

Hi [Redacted]

Borden

Totaal worden 1952 borden opgehangen.

Daarvan waren er gisteren 1730 opgehangen.

222 dus nog te doen. Dit hangt samen met grote stationsprojecten, dus de resterende worden uitgerold door de NSP-projecten.

Wat relevanter is:

Uitrol infoplus informatieketen op de posten.

Dit is nu gereed in posten maastricht, eindhoven, alkmaar, amersfoort en groningen. 5 van de 12 dus. Rest volgt dit jaar.

Info op de borden

Alle borden (Infoplus en bepac) tonen de bekende informatie. Als NS een aangepast plan rijdt, staat dat op de borden.

Met vriendelijke groet,

[Redacted]



NS Reizigers
Reisinformatie
Hoofdkantoor IV
Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

T [Redacted]
F [Redacted]
www.ns.nl

Van: [Redacted]
Verzonden: donderdag 9 februari 2012 12:12
Aan: [Redacted]
Onderwerp: vragen reisinfo

Graag deze ook zsm beantwoorden:

Kunnen we aangeven hoeveel infoplus borden al zijn geplaatst en nog worden uitgerold in 2012?

Aanpassingen in de treindienst zijn goed zichtbaar op schermen stations

Vraag: Waren aanpassingen vrijdag ook op Infoplus borden zichtbaar?

The recipient of this e-mail message may not be intended for you. If you have received this e-mail message by mistake, please notify the sender immediately by e-mail. If you are not the intended recipient, you should not disseminate, distribute or copy this e-mail. Please notify the sender immediately by e-mail if you have received this e-mail by mistake and delete this e-mail (including any attachments) if you have not. Please do not forward, distribute or take any action in reliance on the contents of this information. The State assumes no liability for damage of any kind (including financial loss) incurred as a result of using this e-mail or any other electronic communication system.

[REDACTED]

Verzonden: woensdag 18 april 2012 17:29
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: goede aantallen

[REDACTED]

Verzonden: woensdag 18 april 2012 16:56
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: goede aantallen

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 9 februari 2012 12:32
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: goede aantallen

Pardon, totale aantal = 1958

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]



NS Reizigers
Reisinformatie
Hoofdkantoor IV
Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

T [REDACTED]
F [REDACTED]
www.ns.nl

Aanpassing van dienstregeling bij slecht weer

Naar aanleiding van de ervaringen tijdens de vorige winters zijn in overleg tussen NS en ProRail meerdere vooraf opgestelde dienstregelingsvarianten ontwikkeld die kunnen worden ingezet bij specifieke weersomstandigheden. Als er bijvoorbeeld slecht weer op komst is, dan maken de spoorpartners binnen het OCCR een analyse of er een reële kans op storingen van de infrastructuur ontstaat (bijv. bij storm of veel sneeuw). In dat geval kunnen daardoor vertragingen en uitval van treinen ontstaan. Olievlekwerking kan er toe leiden dat de treindienst in een bepaald gebied ernstig wordt ontregeld. In zulke situaties kan NS in overleg met ProRail besluiten de treindienst aan te passen in de vorm van een robuustere dienstregelingsvariant met minder treinen om daarmee bij verstoringen toch een beheerste treindienst (en daarmee ook actuele en betrouwbare reisinformatie) te kunnen bieden.

Er zijn drie landelijke dienstregelingsvarianten: Landelijke Uitgedunde Dienstregeling 1 (LUD 1), Landelijke Uitgedunde Dienstregeling 2 (LUD 2) en Landelijke Uitgedunde Dienstregeling 3 (LUD 3). Deze varianten verschillen in de mate van uitdunning. Daarnaast zijn er vier varianten die regionaal toegepast kunnen worden: Regionaal Aangepaste Dienstregeling West, Noord, Oost, en Zuid. Toepassing van een dergelijke regionale dienstregeling zorgt ervoor dat de treindienst in een regio waar relatief veel verstoringen worden verwacht, wordt losgekoppeld van de treindienst in andere regio's. Hieronder wordt verder ingegaan op de landelijke uitgedunde dienstregelingen.

Impact LUD 1, LUD 2 en LUD 3

Met de toepassing van een landelijke uitgedunde dienstregeling door de spoorsector wordt beoogd ruimte te creëren op het spoor. Door het ontlasten van het spoorwagennet en de spoorbezetting op kritische knooppunten wordt het risico op het ontstaan van doorwerking van verstoringen verkleind. In het geval zich verstoringen voordoen, is er extra ruimte voor de bijstuuringsorganisatie van ProRail en NS op de infrastructuur en om extra materieel en personeel in te zetten.

LUD 1 is een relatief beperkt uitgedunde dienstregeling. LUD 2 is sterker uitgedund en LUD 3 is zeer sterk uitgedund (zie overzichtkaarten voor LUD 1 en LUD 2 in bijlage).

- Volgens LUD 1 wordt in met name de Randstad de kwartiersdienst van een groot deel van de Sprinters (spitstreinen) teruggebracht naar een halfuursdienst. Bij LUD 1 wordt nog 95,5% van de treinen van de reguliere dienstregeling gereden.
- Volgens LUD 2 wordt in de brede Randstad de kwartiersdienst van een groot deel van de Intercity's en Sprinters teruggebracht naar een halfuursdienst. De lengte van de treinen wordt gemaximaliseerd. Voor sommige reizigers betekent LUD 2 vaker overstappen, een langere reistijd en vollere treinen. Bij LUD 2 wordt nog 81,5% van de treinen van de reguliere dienstregeling gereden.
- Bij LUD 3 wordt de dienstregeling ingrijpend aangepast: er rijden veel minder treinen dan normaal. De aanleiding voor deze aanpassing is dat er vanwege weersomstandigheden maar een beperkt aantal wissels kan worden bereden, waardoor een sterk aangepaste dienstregeling moet worden gereden. Gevolg is dat een deel van de klanten vaker moet overstappen en te maken krijgt met een langere reistijd en vollere treinen. Omdat door de beperkingen sommige stations niet meer per trein bereikbaar zijn, moeten voor sommige bestemmingen bussen worden ingezet (voor zover het winterweer dat toelaat). Bij LUD 3 wordt nog 57% van de treinen van de reguliere dienstregeling gereden.

Aanpassen van dienstregeling in de praktijk

Het toepassen van een alternatieve dienstregeling vergt aanpassingen in de dienstregeling en het personeels- en het materieelplan. Het invoeren van LUD 1 is minder ingrijpend dan het invoeren van LUD 2 of LUD 3; de aanpassing in de dienstregeling is immers beperkter. Daarom is het mogelijk om LUD 1 nog op dezelfde dag in te voeren. Dit vergt 2 á 3 uur. Tot toepassing van LUD 2 of LUD 3 moet een dag vantevoren worden besloten. Dit besluit dient uiterlijk om 16 uur te worden genomen. Bij het aanpassen van de dienstregeling op de dag zelf (LUD 1) worden de mutaties door de bijstuuringsorganisaties van ProRail en NS handmatig in de systemen doorgevoerd. Bij het aanpassen van de dienstregeling voor de volgende dag (LUD 1, LUD 2 of LUD 3) vindt de herplanning van de inzet van rijdend personeel (conducteurs en machinisten) en materieel planmatig en geautomatiseerd in de betreffende systemen plaats.

ProRail past de dienstregeling aan door mutaties door te voeren in het verkeersleidingssysteem (opheffingen en keringen) en het procesleidingssysteem (wijzigingen in het spoorgebruik). Parallel hieraan pleegt NS aanpassingen

in het personeelsplan en het materieelplan. De wijzigingen in het verkeersleidingssysteem voor de dienstregeling vormen de bron voor de mutaties in de reisinformatiesystemen.

Besluitvormingsproces

Het weersbureau van ProRail (gekoppeld aan Meteo Consult, bij extreem weer met een dubbel check bij KNMI) zorgt met vaste regelmaat voor op de spoorsector toegesneden weersvoorspellingen. Deze informatie maakt het mogelijk tijdig te anticiperen op winters weer en (preventieve) maatregelen te treffen. Hiertoe treden de verschillende spoorpartners in het OCCR in overleg en nemen zij in gezamenlijkheid volgens een gestandaardiseerd proces met vooraf opgestelde criteria besluiten over onder meer aanpassing van de beschikbare infrastructuur (Kerninfra) en de dienstregeling alsook de termijn waarop deze aanpassingen ingaan.

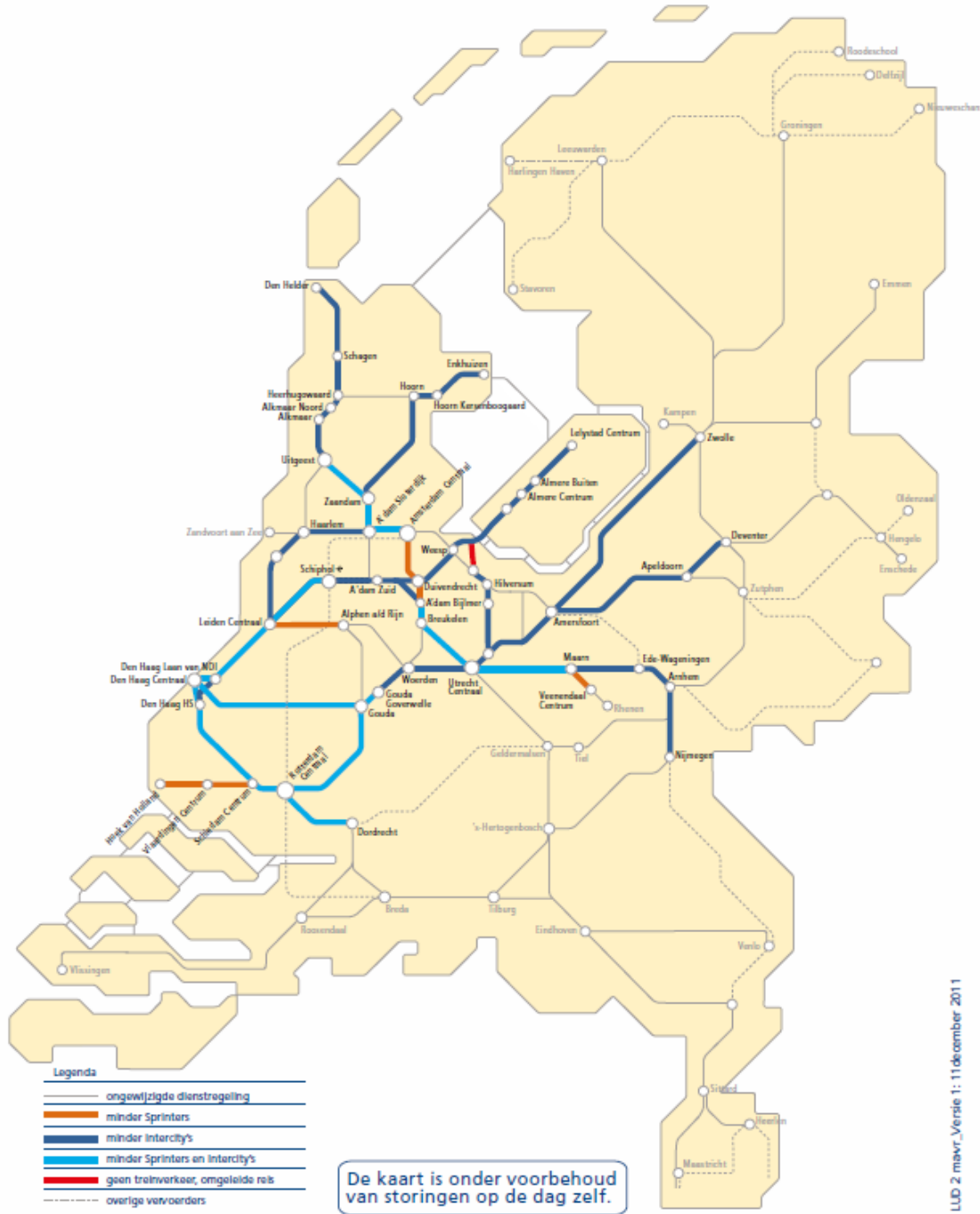
Bijlage 1: Landelijk Uitgedunde Dienstregeling 1

Aangepaste dienstregeling



Bijlage 2: Landelijk Uitgedunde Dienstregeling 2

Aangepaste dienstregeling



Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 11 april 2012 12:52
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Excuses NS
Bijlagen: Vanaf woensdag 15 februari normale dienstregeling

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 15 februari 2012 22:42
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Excuses NS

Ha [REDACTED]

Zondag 5 februari hebben wij het volgende gecommuniceerd:

NS voelt zich verantwoordelijk voor het ongemak dat onze reizigers hebben ervaren de afgelopen dagen. Daarom zal NS ruimhartig omgaan met geld terug bij vertraging verzoeken van onze reizigers die de afgelopen dagen ongemak hebben ervaren (zie ook ANP bericht onderaan de mail).

Daarnaast is het ook diverse malen in de reguliere woordvoering gezegd en in de laatste email aan klanten (Zie bijlage)

Groet,
[REDACTED]

1. ANP bericht:

NS: verantwoordelijk voor ongemak
Zondag, 05 februari 2012 / 13:21

WINTERWEER

UTRECHT (ANP) - De NS voelt zich verantwoordelijk voor het ongemak dat de treinreizigers de afgelopen 3 dagen hebben ervaren als gevolg de chaos op het spoor door het winterweer. Daarom zal NS ruimhartig omgaan met de verzoeken tot het teruggeven van geld vanwege de grote vertragingen.

Dat heeft een woordvoerder zondagmiddag gemeld. Volgens de NS verloopt het treinverkeer zondag „rustig. Ze rijden stabiel en voorspelbaar, en de reisinformatie is betrouwbaar.”

De NS rijdt in elk geval tot dinsdag met een aangepaste dienstregeling, waardoor er in de Randstad amper intercity's rijden. Vrijdag en zaterdag strandden duizenden reizigers op Utrecht CS en Amsterdam CS als gevolg van vertraagde en uitgevallen treinen.