

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

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

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

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

T 070-456 0000
F 070-456 1111

Ons kenmerk
IENM/BSK-2013/87079

Bijlage(n)
1

Datum 26 juni 2013
Betreft Evaluatie winterweer op het spoor 2012/2013

Geachte voorzitter,

Hierbij ontvangt u de evaluatie van NS en ProRail van de afgelopen winter op het spoor. Deze evaluatie is de eerste die in het kader van het gezamenlijke Programma winterweer op het spoor is gemaakt. Over het winterweerprogramma en de voortgang daarvan bent u met brieven van 8 juni 2012¹ en 1 oktober 2012² geïnformeerd. In de evaluatie wordt teruggekeken naar de maatregelen die – als onderdeel van het winterweerprogramma – voor de afgelopen winter genomen zijn, de prestaties van NS en ProRail gedurende de winter en hoe de reizigers de winter beleefd hebben. Voorts wordt er vooruit gekeken naar het vervolg van het winterweerprogramma richting de winter van 2013/2014.

De winterambitie voor de langere termijn is om toe te werken naar een situatie waarin onder (vrijwel) alle omstandigheden betrouwbaar vervoer en goede reisinformatie aan de reiziger wordt gegeven. In het kader van de uitwerking van de Lange Termijn Spooragenda (LTSa) wordt door NS en ProRail aan het verwezenlijken van deze doelstelling gewerkt. De fundamentele redesign van de be- en bijsturing van de treindienst maakt daar onderdeel van uit. Hierover bent u laatstelijk in een brief van 13 februari jl.³ geïnformeerd.

Evaluatie winter 2012/2013 en maatregelen winter 2013/2014

Korte termijn

Totdat de verbeteringen voor de langere termijn zijn doorgevoerd (en de lange termijn winterambitie bereikt is) wordt als uitgangspunt zekerheid boven capaciteit gesteld. Voor de afgelopen winter heeft zich dat vertaald naar een aanpak die erop gericht was verstoringen zoveel mogelijk te voorkomen door preventieve maatregelen te nemen in de infrastructuur en het materieel en met de aangepaste dienstregeling ervoor te zorgen dat ook bij meerdere infrastructuur- en materieelstoringen het spoorstelsel zoveel mogelijk "in control" blijft en de gevolgen voor de reizigers zoveel mogelijk beperkt worden.

¹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2011-2012, 29 984. nr. 306

² Tweede Kamer, vergaderjaar 2012-2013, 29 984. nr. 312

³ Tweede Kamer, vergaderjaar 2012-2013, 29 984. nr. 384

Prestaties NS en ProRail afgelopen winter

De maatregelen die in het kader van het winterweerprogramma genomen zijn, hebben er toe bijgedragen dat onder winterse omstandigheden de treinen zijn blijven rijden. Uit de evaluatie blijkt dat op dagen met veel sneeuwval de punctualiteit achteruit ging, het percentage uitgevallen treinen toenam en het aantal storingen aan de infrastructuur tot drie keer zo groot was als op een normale dag. Desondanks is bij verstoringen de zogeheten olievlekwerking achterwege gebleven en zijn, in tegenstelling tot de drie voorgaande winters, "out-of-control" situaties niet voorgekomen. Daarbij merk ik op dat uit de evaluatie blijkt dat afgelopen winter gekarakteriseerd kan worden als een zware winter. Het rijden met een aangepaste dienstregeling is hierbij doorslaggevend geweest. Volgens expert opinion van NS en ProRail heeft het aanpassen van de dienstregeling op een aantal dagen in januari "out-of-control" situaties voorkomen. Dit voorkwam dat grote groepen reizigers in de kou kwamen te staan en de be- en bijsturing goed kon verlopen. In eerdere winters resulteerde grootschalige uitval van specifieke materieeltypes daarnaast nog tot veel problemen. Net als de vorige winter, is dit de afgelopen winter niet meer gebeurd; de treinen hielden zich goed. De betere prestaties van NS en ProRail de afgelopen winter blijkt ook uit het klantonderzoek (dat in de evaluatie is opgenomen); reizigers zijn positiever over de afgelopen winter, dan de winter daarvoor.

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk
IENM/BSK-2013/87079

Het aanpassen van de dienstregeling heeft NS en ProRail ruimte gegeven voor de bijsturing van de treindienst en herstel van storingen aan de infrastructuur. Uit het klantenonderzoek blijkt dat de reizigers hier ook begrip voor hebben en door het een dag van tevoren aankondigen van de aanpassingen regie op hun reis konden houden. Wel is het zo dat naar mate er meer dagen met een aangepaste dienstregeling zijn, het begrip minder wordt. De reizigersinformatie, met name de informatie die gegeven wordt over een aangepaste dienstregeling de volgende dag, wordt verder goed gewaardeerd.

Weercriteria en procedure aangepaste dienstregeling

Bij overschrijding van de weercriteria (minimaal 10% kans op 3 cm sneeuw of meer en/of minimaal 10% kans op 10 graden vorst of minder) werd conform de procedure op basis van expert judgement besloten of de dienstregeling de volgende dag vanwege verwacht winters weer aangepast moet worden. Over deze procedure bent u geïnformeerd in de brief van 1 oktober 2012. Op basis van de ervaringen deze winter zal bekeken worden of aanpassing van het vorstcriterium mogelijk en wenselijk is. Bij vorst hebben zich de afgelopen winter namelijk minder verstoringen voorgedaan dan de winter daarvoor. Bij overschrijding van de weercriteria start het besluitvormingsproces voor het mogelijk aanpassen van de dienstregeling op de volgende dag, hetgeen op winterse dagen ook heeft geleid tot een hogere alertheid binnen NS en ProRail. Voor het criterium van de eerste keer sneeuw (of als er zes weken lang niet met een aangepaste dienstregeling is gereden) wordt daarom ook bekeken of aanpassing mogelijk en wenselijk is, uiteraard zonder aantasting van de verhoogde alertheid. Voorts was de voorwaarde om van een aangepaste dienstregeling terug te gaan naar een reguliere dienstregeling dat de weercriteria de komende twee dagen niet overschreden mogen worden, om het zogenoemde 'jojo-effect' te voorkomen. Op basis van klantonderzoek en operationele afwegingen wordt eveneens bekeken of aanpassing hiervan mogelijk en wenselijk is.

Aanpassing van de weercriteria kan tot minder dagen met een aangepaste dienstregeling leiden. Alvorens een besluit te nemen over het aanpassen van de

weercriteria treden NS en ProRail hierover in overleg met de consumentenorganisaties en mijn Ministerie. Te meer, daar het een afweging betreft – die ook in de brief van 1 oktober 2012 naar voren is gebracht – tussen het risico op een ernstig verstoord spoorstelsel met grote gevolgen voor de reizigers, versus een grote inzet van voorzorgsmaatregelen die ook gevolgen hebben voor de dienstverlening.

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk
IENM/BSK-2013/87079

Storingen aan infrastructuur

Uit de evaluatie blijkt dat het aantal storingen aan infrastructuur de afgelopen winter in vergelijking met de winters daarvoor iets gedaald is, maar dat die daling niet significant is. De vergelijking met voorgaande winter is echter lastig aangezien er de afgelopen winter meer dagen met sneeuw waren dan de winter daarvoor. De infrastructuurstoringen die door het winterse weer veroorzaakt waren betroffen met name wissels. In het kader van het winterweerprogramma zijn er voor de afgelopen winter een aantal korte termijnmaatregelen genomen om ervoor te zorgen dat wissels ook bij winters weer blijven werken. Die maatregelen zullen richting de volgende winter nog aangescherpt worden, zodat wissels minder snel storen en het aantal wisselstoringen daalt. De verbeteringen betreffen onder meer: individuele maatregelen nemen voor wissels die het meest gevoelig gebleken zijn voor winters weer, invoering van een optie om de wisselverwarming tijdelijk hoger te zetten en controle en waar nodig verbetering van de afstemming van wisselverwarmingen (onder meer de plaatsing van de temperatuursensor). Met de volledige landelijke ingebruikname van anti-icing de volgende winter valt er minder sneeuw en ijs van de treinen tussen de wissels. Uiteraard wordt op het gebied van infrastructuur blijvend gewerkt aan het op orde houden van de basis (ontgraven wissels, 100% inspectie).

Capaciteit van de treinen

Als met een aangepaste dienstregeling gereden wordt, rijden er minder treinen en is het drukker in de treinen. Dit wordt waar mogelijk opgevangen door de inzet van langere treinen. Dat is de afgelopen winter niet altijd in voldoende mate gebeurd. Op een aantal trajecten was dan ook sprake van volle treinen. Dat was vervelend voor de reizigers en het heeft tot klachten geleid. Dit komt ook terug in het klantenonderzoek en het is ook door consumentenorganisaties (onder meer in het LOCOV) naar voren gebracht. Dit moet de volgende winter beter en daar zal ik op toezien.

Uit de evaluatie komt een aantal oorzaken naar voren. Een aangepaste dienstregeling vergt veel van de bijsturingcapaciteit op toch al drukkere winterse dagen. Die capaciteit moet dan verdeeld worden tussen het aanpassen van de dienstregeling en het verlengen van treinen. Daarnaast stonden treinen als gevolg van de aangepaste dienstregeling en het hogere storingsniveau van de infrastructuur en het materieel soms niet waar ze volgens plan hadden moeten staan. NS neemt maatregelen om meer treinen te verlengen om te voorkomen dat reizigers de volgende winter noodgedwongen op het station moeten achterblijven door onvoldoende capaciteit van de trein. Bovendien wordt onderzocht of onderdelen van de weercriteria aangepast kunnen worden, zodat de dienstregeling minder snel en minder vaak aangepast wordt.

Lange termijn

Analyses van NS en ProRail, onder meer van de winter 2011/2012, hebben duidelijk gemaakt dat de problemen op het spoor mede ontstaan door knelpunten binnen de huidige processen van de operationele be- en bijsturing van de

dagelijkse treindienst. NS en ProRail hebben daarom het initiatief genomen om een plan van aanpak te ontwikkelen om te komen tot een fundamentele redesign van de be- en bijsturing van de treindienst. Over de voortgang van de fundamentele redesign wordt u als onderdeel van de Verbeteraanpak dit najaar geïnformeerd.

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk
IENM/BSK-2013/87079

Naast de fundamentele redesign van de be- en bijsturing van de treindienst kan de 'systeemsprong wissels' bijdragen aan het bereiken van de winterambitie voor de lange termijn. De systeemsprong is een meerjarig programma. Op basis van ervaringen de afgelopen en volgende winter ontwikkelt ProRail hiermee een optimale set maatregelen dat landelijk kan worden toegepast en waardoor de prestaties van de wissels tijdens winters weer verbeteren; de doelstelling is een set van maatregelen te ontwikkelen waarmee het aantal storingen aan wissels in specifieke gebieden met de helft gereduceerd kan worden. Daartoe is de afgelopen winter een eerste stap gezet; de wissels die in het kader van de systeemsprong aangepakt zijn laten 20-40% minder storingen zien. Samen met de verbetering van de korte termijnmaatregelen wordt met de systeemsprong het structureel en significant terugbrengen van het storingsniveau van wissels op een winterse dag.

Moties De Jong en De Graaf

Eerder zijn de moties De Jong⁴ en De Graaf⁵ aangenomen. In de motie De Jong wordt de regering verzocht de punctualiteitscijfers in lijn te brengen met de feitelijke situatie op het spoor en derhalve bij een vooraf aangekondigde aangepaste dienstregeling de geschrapte treinen mee te laten wegen in de punctualiteitscijfers. In de motie De Graaf wordt de regering verzocht de NS op te dragen treinuitval als gevolg van de winterregeling mee te nemen in de vertraging- en/of uitvalsstatistieken. Van deze gelegenheid maak ik gebruik u over de uitvoering van deze moties te informeren.

Voor de motie De Jong geldt dat in eerdere winters NS gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid de dienstregeling bij winters weer in één keer een aantal dagen achtereen aan te passen. De treinritten die op die dagen niet werden uitgevoerd, werden niet in de prestatie-indicator Reizigerspunctualiteit meegenomen. Reden hiervoor was dat hier een perverse prikkel van zou kunnen uitgaan, doordat de reguliere dienstregeling (te lang) gehandhaafd zou worden en het risico op een "out-of-control" situatie daarmee groter zou worden.

Met de in het winterweerprogramma opgenomen procedure voor het aanpassen van de dienstregeling is de praktijk inmiddels dat de dienstregeling niet meer in één keer een aantal dagen achtereen aangepast wordt. Dit komt alleen nog voor bij grote langdurige overmacht situaties, zoals bijvoorbeeld het uitvallen van een belangrijk knooppunt door brand op een Verkeerspost. Wanneer de weercriteria worden overschreden wordt elke dag opnieuw het besluitvormingsproces voor het mogelijk aanpassen van de dienstregeling doorlopen. Zo kan zo veel mogelijk met de reguliere dienstregeling gereden worden. Alle treinritten die vanwege een aangepaste dienstregeling in de winter niet uitgevoerd worden, worden in de KPI reizigerspunctualiteit als opgeven/vervallen treinen meegenomen en hebben daarmee een negatief effect op de score van deze prestatie-indicator. Hiermee is deze motie uitgevoerd.

⁴ Tweede Kamer, vergaderjaar 2011-2012, 29 984. nr. 291

⁵ Tweede Kamer, vergaderjaar 2012-2013, 29 984. nr. 343

Voorts is in het winterweerprogramma opgenomen dat mijn Ministerie en NS en ProRail sturen op basis van de daarin afgesproken maatregelen, totdat de nieuwe beheer- en vervoerconcessie verleend zijn. Daarna wordt er gestuurd op basis van de nieuwe concessies.

Voor de motie De Graaf verwijs ik naar bijlage III (Treindienst prestaties) van de evaluatie. Hierin zijn statistieken opgenomen over onder meer de punctualiteit en uitgevallen treinen tijdens de afgelopen winter. Hiermee is ook deze motie uitgevoerd.

Tot slot

Met het "in control" blijven van de treindienst, met name op de dagen met veel sneeuw, hebben NS en ProRail de afgelopen winter op dit punt aan de korte termijn ambities voldaan. Onderdeel van de winterambitie is echter ook de hinder voor de reiziger te minimaliseren. Met name op het punt van de verlenging van de treinen kan en moet het de volgende winter beter. Blijkens het klantonderzoek zijn reizigers echter positiever over de prestaties van NS en ProRail de afgelopen winter, dan de winter daarvoor. Alles afwegend, ben ik van mening dat NS en ProRail het de afgelopen winter zeer redelijk gedaan hebben. Deze evaluatie toont ook aan waar het nog beter kan en hoe dat beter kan. De voorbereidingen voor de volgende winter zijn inmiddels gestart. Komend najaar informeer ik u over de voortgang hiervan.

Eerder is in de brief van 1 oktober 2012 aangegeven dat de spoorsector de tijd nodig heeft om de lange termijn winterambitie te verwezenlijken. Ook is eerder met uw Kamer besproken dat – gerekend vanaf winter 2011/2012 – de termijn daarvoor drie tot vijf jaar is. Uiteraard wil ik samen met NS en ProRail dat de winterambitie zo snel als mogelijk wordt verwezenlijkt; zoveel mogelijk in de buurt van drie in plaats van vijf jaar, net zoals uw Kamer dat graag wil. Daartoe verwacht ik van NS en ProRail dat de reiziger elke winter beter vervoer geboden wordt. Uiteindelijk moet toegewerkt worden naar een situatie waarin onder (vrijwel) alle omstandigheden betrouwbaar vervoer en goede reisinformatie aan de reiziger wordt geboden.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

Wilma J. Mansveld