

Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Rijnstraat 8
2515 XP Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000
F 070-456 1111

Ons kenmerk
IENW/BSK-2022/77773

Bijlage(n)
1

Datum 8 april 2022
Betreft Onafhankelijke evaluatie IT-storing NS

Geachte voorzitter,

Naar aanleiding van mijn toezegging in het mondelinge vragenuur d.d. 5 april 2022, informeer ik uw Kamer met deze brief over de planning van de onafhankelijke evaluatie van de IT-storing bij NS van zondag 3 april jongstleden. Ook kom ik als toegezegd met deze brief terug op een aantal vragen die uw Kamer tijdens het mondelinge vragenuur heeft gesteld.

Gesprek met NS

Dinsdagmiddag 5 april heb ik uitgebreid met de voorzitter van de Raad van Bestuur van NS gesproken over de grootschalige verstoring van het NS-treinverkeer. In dit gesprek heb ik nogmaals duidelijk gemaakt dat ik de mate waarin afgelopen zondag een beroep is gedaan op het begrip en de zelfredzaamheid van de reiziger lastig te rijmen vind met hetgeen van NS onder deze omstandigheden verwacht mag worden. In het gesprek met de voorzitter van de RvB heb ik daarbij – gesterkt door het verzoek van uw Kamer – het belang van coulerie en ruimhartigheid in de compensatie van de gedupeerde reizigers onderstreept. NS heeft aangegeven het belang hiervan ten volle te onderschrijven en reizigers snel te willen compenseren. Gedupeerde reizigers kunnen zich melden via de website van NS of via de Klantenservice.

Met NS heb ik ook daarnaast vooruitgeblikt naar de toekomst en de stappen besproken die noodzakelijk zijn om een herhaling te voorkomen. Een grondige onafhankelijke evaluatie naar de IT-storing, het handelen van NS in het bezwaren van deze situatie, en daaruit voortvloeiende verbetermaatregelen is daarin de logische en noodzakelijke eerstvolgende stap.

Planning evaluatie

In mijn brief van 5 april jl. heb ik uw Kamer reeds geïnformeerd over de aandachtspunten die wat mij betreft nadrukkelijk moeten worden meegenomen in de uitvoerige evaluatie naar de oorzaak en afhandeling van deze storing¹. NS heeft bevestigd deze vragen te laten betrekken in de onderzoeksopzet van het onafhankelijk onderzoeksinstituut dat zij voor deze evaluatie heeft ingeschakeld (het COT, het Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement).

¹ Kamerstukken II, vergaderjaar 2021-2022, met kenmerk 2022D13406

Ook zullen de vragen en suggesties van medewerkers en vakbonden in het onderzoek worden meegenomen. Ik waardeer hun betrokkenheid en het meedenken zeer.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk
IENW/BSK-2022/77773

In de bijlage bij deze Kamerbrief treft u de brief die NS mij op 8 april heeft gestuurd met daarin nadere informatie over de planning van de onafhankelijke evaluatie en de onderzoeksvragen. Ook gaat NS in op de manier waarop belangrijke stakeholders als consumentenorganisaties en ProRail hierbij zullen worden betrokken. NS geeft hierin aan dat zij haar evaluatierapport op 1 juli zal opleveren. Aansluitend hierop wil ik gedurende het zomerreces met NS in gesprek over de uitkomsten van het evaluatierapport en de opvolging van die uitkomsten. Spoedig na het zomerreces zal ik uw Kamer het evaluatierapport toesturen en informeren over de afspraken die ik met NS heb gemaakt over de opvolging hiervan.

U vroeg mij ook naar de planning van de uitvoering van de motie Grinwis en Boulakjar² waarin de regering wordt verzocht om met NS, ProRail en de regionale vervoerders na te gaan op welke wijze werkprocessen kunnen worden aangepast en daarbij van elkaar kan worden geleerd, zodat het opstarten van de dienstregeling bij storingen voortaan sneller kan verlopen. ProRail voert in het licht van deze motie momenteel met vervoerders een analyse uit naar hun vermogen om de treindienst op te starten na grootschalige uitval van de infrastructuur. Ik wil de uitkomsten van deze analyse van ProRail graag na het zomerreces in samenhang met de evaluatie van de IT-storing aan uw Kamer voorleggen.

Aanvullende aandachtspunten evaluatie

In het gesprek met de RvB van NS op dinsdagmiddag heb ik de door uw Kamer gestelde vragen en aangedragen aandachtspunten uit uw vragenuur aan NS overgebracht met het nadrukkelijke verzoek deze, in aanvulling op de aandachtspunten die ik reeds heb genoemd in mijn brief van 5 april, bij het onafhankelijke onderzoek te betrekken. Ik ga graag nog in op enkele specifieke vragen en verzoeken van uw Kamer.

1. Vervangend vervoer

In lijn met de vraag van het lid Van Ginneken (D66), zal dit onderzoek antwoord moeten geven op de vraag of NS aan haar (wettelijke) zorgplicht heeft voldaan, in bijzonder ten aanzien van het zorgdragen voor vervangend vervoer. Ik hecht er waarde aan dat het onderzoek uitsluitsel geeft op de vraag naar de mate waarin NS tijdens deze storing heeft kunnen voorzien in de inzet van vervangend vervoer, en wat hierin van NS onder verstoorde omstandigheden redelijkerwijs verwacht mag worden. En belangrijker: wat er in de toekomst beter kan. De vraag van het lid Bouchallikh (GroenLinks) om hierbij in het bijzonder te kijken naar de kwetsbare reizigers zal hiervan onderdeel zijn.

2. Communicatie aan de reiziger

Het lid Minhas (VVD) heeft gevraagd naar mijn bereidheid te laten onderzoeken of het beheer van het communicatiesysteem (op stations) dat nu bij NS ligt, mogelijk aan ProRail overgedragen kan worden. De aanleiding voor deze vraag is dat de schermen op de stations tijdens de verstoring niet of slechts ten dele gefunctioneerd hebben. Het is belangrijk dat de reiziger onder alle

² Kamerstukken II, vergaderjaar 2020-2021, 20 084, nr. 936

omstandigheden goed wordt geïnformeerd en schermen op de stations ook tijdens een verstoring blijven werken. Ik wil dat de communicatie aan de reiziger in den brede wordt geëvalueerd, en als onderdeel daarvan het wel of niet functioneren van deze schermen. Welke (verder te verkennen) maatregelen kunnen bijdragen aan het verbeteren en robuuster maken van de informatievoorziening bezie ik graag op basis van de uitkomsten.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk
IENW/BSK-2022/77773

3. Weerbaarheid

Het lid Stoffer (SGP) stelde de vraag of voorkomen kan worden dat het gehele landelijke treinverkeer stil moet worden gelegd als gevolg van een storing in een IT-systeem of dat er wellicht geleerd kan worden van bijvoorbeeld ons wegsysteem, waar zowel een landelijke verkeerscentrale, als ook regionale centrales zorg dragen voor een goede verkeersdoorstroming. Dat vind ik een interessante gedachte. Ik wil daarom dat er in de evaluatie bij mogelijke verbetermaatregelen ook wordt gekeken naar de mogelijkheid en wenselijkheid om de verstoorde IT-systemen anders in te richten en of/te (ont)koppelen op een manier die de robuustheid ten goede komt.

Daarnaast heeft het lid Van Ginneken (D66) gevraagd of ik uw Kamer op korte termijn breder kan informeren over de cyberweerbaarheid van spoorvervoerders. Het spoor is als vitaal (B) aangemerkt³ en naar aanleiding van de roadmap Vitaal Spoorvervoer⁴ heeft mijn ambtsvoorganger eind december partijen geïnformeerd dat zij als vitale aanbieder en als aanbieder van een essentiële dienst (AED) zijn aangemerkt. Inmiddels zijn deze partijen, met betrokkenheid van mijn ministerie, gestart met een plan van aanpak voor een actieprogramma voor de vitale spoorsector. Het actieprogramma kent een looptijd van vier jaar. Eén van de onderdelen hiervan is de cyberweerbaarheid van de partijen en hoe hierin gezamenlijk kan worden opgetrokken. Gezien de digitalisering van het spoor door o.a. de verdere invoering van European Rail Traffic Management System (ERTMS) in Nederland verwacht ik dat de cyberweerbaarheid van partijen verder wordt bestendigd. Voor de zomer zal ik uw Kamer informeren over de voortgang van de totstandkoming van het actieprogramma voor de vitale spoorsector. Daarnaast rapporteren NS en ProRail over de stand van zaken rondom cybersecurity in hun jaarverantwoordingen die ik uw Kamer dit voorjaar toestuur.

Nieuwe vervoerconcessie

Tijdens het vragenuur bracht uw Kamer ook de voorbereiding van de nieuwe vervoerconcessie van het hoofdrailnet ter sprake. In het bijzonder in relatie tot de vraag of ik de ervaringen van dit incident en de weerbaarheid van ICT-systemen van NS ook wil meenemen als onderdeel van de prestatie-eisen.

Op basis van het reeds met uw Kamer gedeelde voornemen om de Hoofdrailnetconcessie opnieuw onderhands aan NS te gunnen, bereid ik mij nu voor op de concessieverlening per eind 2023. Dit doe ik door eerst een Programma van Eisen (PvE) op te stellen en aan uw Kamer voor te leggen. Vervolgens zal ik een ontwerp-concessie delen met de Eerste en Tweede Kamer, en deze per eind 2023 aan NS verlenen. Uw Kamer ontvangt op het verzoek van de commissie voor Infrastructuur en Waterstaat⁵ binnenkort meer informatie over het tijdpad van en de besluitvorming over dit PvE.

³ Kamerstukken II, vergaderjaar 2019-2020, 30821 nr. 108

⁴ Kamerstukken II, vergaderjaar 2021-2022, 29893 nr. 256

⁵ Briefnummer TK/EK 2022Z05449/2022D11343, Commissiebrief ID 84715

In de nieuwe concessie zal één van de hoofddoelen zijn om een goed vervoerproduct aan de reiziger te (blijven) bieden. Weerbaarheid van ICT-systemen speelt, zo bleek afgelopen zondag, een belangrijke rol daarbij. Uiteraard ga ik hierover, na vaststelling van het Programma van Eisen, nader met NS over in gesprek over de prestatieafspraken die concreet gemaakt kunnen worden. Dit past bij haar rol als huidig en beoogd concessiehouder.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk
IENW/BSK-2022/77773

Tot slot

Ik vind het erg vervelend dat reizigers op zondag 3 april buitengewoon veel hinder hebben ondervonden van de IT-storing. De excuses die NS voor deze situatie heeft aangeboden aan de reizigers vind ik dan ook zeer gepast. Ik verwacht dat er met de grondige evaluatie een goede stap wordt gezet om herhaling in de toekomst te kunnen voorkomen. Ik blijf de komende periode in gesprek met NS over de uitvoering van deze evaluatie, en zal uw Kamer uiteraard informeren over de uitkomsten hiervan.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

drs. V.L.W.A. Heijnen