

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

849

Vragen van de leden **Ormel** en **Mastwijk** (beiden CDA) aan de minister van Verkeer en Waterstaat over de eerste twee Syntustreinen van Winterswijk naar Zutphen. (Ingezonden 29 oktober 2009)

1

Is het waar dat op 12 oktober 2009 de eerste twee Syntustreinen van Winterswijk naar Zutphen niet reden? Wat was daarvan de oorzaak?¹

2

Hoeveel reizigers maken gemiddeld per werkdag gebruik van deze treinen?

3

Is het waar dat, in geval van storingen, uitval of andere versturende gebeurtenissen, ProRail wordt geacht de desbetreffende informatie om te roepen op de betrokken stations? Waarom is dit in het bovengenoemde voorbeeld niet gebeurd? Is dit een structureel probleem? Hoe gaat u waarborgen dat voortaan reizigers tijdig de nodige informatie krijgen?

4

Waarom is/wordt niet gezorgd voor vervangend vervoer vanaf de (vaak geïsoleerd liggende) betrokken stations?

5

Kunt u zich voorstellen dat bij passagiers en de vervoerder in de

regio de indruk bestaat dat ProRail bij klachtenafhandeling voorrang geeft aan de NS?

6

Bent u bereid met betrokken partijen in overleg te treden om te komen tot een volwaardige positie van de betrokken vervoerder en de reizigers in de betrokken regio?

¹ www.syntus.nl

Antwoord

Antwoord van staatssecretaris **Huizinga-Heringa** (Verkeer en Waterstaat) (ontvangen 2 december 2009)

1

Ja. De oorzaak was een technisch mankement, dat ontstond bij het koppelen van de treinen.

2

De treindienst Winterswijk–Zutphen heeft circa 4000 instappers per werkdag.

3

Ja, ProRail verzorgt ook de stationsomroep op de stations aan de gedecentraliseerde treindiensten. Er is wat dat betreft geen onderscheid tussen het hoofdrailnet en de rest van het spoornet. Met alle vervoerders zijn daarover afspraken gemaakt; deze worden opgenomen in de zogenaamde toegangsovereenkomst. Uit de logfiles van ProRail is gebleken dat de uitval van de eerste twee treinen is omgeroepen. Dit bericht is

echter op station Vorden niet doorgekomen, omdat daar pas «s middags een defect is geconstateerd aan de omroepinstallatie. Na die storingsmelding heeft ProRail direct een monteur gestuurd, die het defect heeft verholpen.

4

Er is wel gezorgd voor vervangend vervoer. Syntus zet altijd treinvervangend vervoer in, behalve in uitzonderlijke situaties, waarin geen enkele eigen of extern ingehuurde bus beschikbaar is. Omdat normaliter de stationsomroep de inzet van treinvervangend vervoer meldt, zijn de chauffeurs van Syntus in het onderhavige geval niet het perron opgelopen om te melden dat zij met een bus in plaats van een trein de reizigers vervoerden. Aangezien Syntus nu heeft gemerkt dat de omroep niet altijd overal goed functioneert, zijn de chauffeurs die met een treinvervangende bus rijden, gevraagd voortaan voor de zekerheid het perron op te lopen om te melden dat zij de reizigers met een bus verder kunnen vervoeren. Overigens heeft Syntus mij meegedeeld dat zij in dit geval ook servicemedewerkers naar de stations tussen Winterswijk en Zutphen heeft laten reizen, die ter plekke reizigers hebben geïnformeerd over de verstoring en het treinvervangend vervoer. Het is mogelijk dat die medewerkers vanwege de aanreistijd niet tijdig aanwezig waren of niet door alle

reizigers op de stations zijn opgemerkt.

5

Zoals vermeld in het antwoord op vraag 3 wordt er in de bediening van de stationsomroep geen onderscheid gemaakt tussen het hoofdrailnet en de lijnen die worden bediend door de regionale vervoerders. ProRail geeft aan dat zij bij de klachtenafhandeling geen onderscheid maakt tussen de vervoerders.

6

Een regionale vervoerder wordt door ProRail gelijkwaardig behandeld aan de NS. Deze gelijkwaardigheid is in de Spoorwegwet vastgelegd. Ik zie in dit incident nu geen aanleiding om een overleg met betrokken partijen te organiseren. Syntus en ProRail zijn momenteel in gesprek met elkaar om herhaling van dit soort gebeurtenissen in de toekomst te voorkomen.