

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

1274

Vragen van het lid **Smaling** (SP) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over *aanhoudende problemen met de Intercity Direct en het stranden van reizigers in een donkere tunnel* (ingezonden 2 februari 2017).

Antwoord van Staatssecretaris **Dijkema** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 23 februari 2017).

Vraag 1

Wat is uw reactie op het bericht dat reizigers ruim twee uur vast hebben gezeten in een Intercity Direct die stil was komen te staan in een tunnel?¹

Antwoord 1

Het stranden van een trein is in alle situaties vervelend voor reizigers, zowel voor de reizigers in de trein zelf, als voor reizigers die te maken krijgen met de gevolgen voor andere treinen (vertraging of uitval). De trein waarover het bericht gaat, betrof een IC direct die op weg was van Rotterdam naar Amsterdam. De trein kwam met drie rytuigen in de tunnel en drie rytuigen buiten de tunnel stil te staan. Reizigers hebben op sommige momenten in het donker gezeten, omdat de verlichting zich in deze situatie af en toe automatisch uitschakelt. De verlichting moet dan weer handmatig worden aangezet. Dat is zoveel mogelijk geprobeerd te doen. Conform de geldende procedure zijn diverse evacuatiemethoden voorbereid om reizigers zo snel mogelijk weer op weg te helpen. Uiteindelijk zijn reizigers met bussen geëvacueerd. De ILT ziet toe op de duur van strandingen en hanteert hiervoor een norm van 2 uur. Vanuit die rol hebben NS en ProRail de afhandeling van deze stranding met de ILT geëvalueerd. De evacuatie is binnen de termijn van 2 uur gestart, maar niet alle reizigers konden binnen die termijn worden geholpen. De laatste reizigers waren na 2 uur en 47 minuten weer onderweg. De duur van deze stranding en de omstandigheden zijn voor de betrokken reizigers natuurlijk erg onplezierig geweest.

¹ «Intercity Direct staat twee uur stil met lichten uit in tunnel bij Rotterdam», nu.nl 31 januari 2016

Vraag 2

Welke compensatie krijgen de reizigers die vast zijn komen te zitten in een donkere trein en acht u dit voldoende om tegemoet te komen aan de geleden schade en ongemak?

Antwoord 2

Voor alle reizigers geldt de regeling Geld Terug Bij Vertraging (GTBV). Bij een stranding ligt de primaire focus van NS op het zo goed mogelijk helpen van de reiziger, zodat deze zo snel en zo goed als mogelijk zijn reis kan vervolgen. Een team Veiligheid & Service van NS heeft geassisteerd met de evacuatie van reizigers naar de bussen. De gedupeerde reizigers zijn in Rotterdam en op Schiphol opgevangen door service personeel op het station. Voor reizigers die een vlucht moesten halen, heeft NS-personeel op Schiphol geholpen om oplossingen op maat te vinden; dit betrof in totaal 19 reizigers. Voor 13 mensen is er ter plekke een hotel geregeld en een taxi daarnaartoe (beide op kosten van NS). De andere zes reizigers hebben hun vlucht kunnen omboeken, waarbij NS heeft aangeboden de eventuele meerkosten te vergoeden indien dit niet gedekt wordt door de reisverzekering. Deze reizigers kunnen hiervoor contact opnemen met de Klantenservice van NS.

Met de GTBV-regeling, de geboden hulp aan passagiers en coulance voor bijkomende kosten doet NS naar mijn oordeel voldoende om reizigers tegemoet te komen.

Vraag 3

Hoeveel Intercity Direct-treinen hebben in december 2016 en januari 2017 vertraging opgelopen of zijn uitgevallen en hoe verhoudt zich dat tot de twee maanden daarvoor?

Antwoord 3

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de uitval en treinpunctualiteit in de periode van oktober 2016 t/m half februari 2017.

Maand	Uitval	Treinpunctualiteit (t.o.v. 3 minuten norm)
Oktober 2016	5,1%	84,9%
November 2016	6,8%	85,8%
December 2016	8,2%	84,6%
Januari 2017	10,1%	85,7%
Februari 2017 ¹	6,6% ¹	85,8% ¹

¹ Voorlopige cijfers t/m 15 februari 2017

De cijfers tot en met december passen bij het beeld van eind vorig jaar over de ontwikkeling van de betrouwbaarheid, zoals aangegeven in mijn brief over prestatieafspraken voor de HSL-Zuid (Kamerstuk 22 026, nr. 495). Uit een eerste analyse van de cijfers in januari blijkt dat de hoge uitval mede samenhangt met een relatief groot aantal incidenten met een externe oorzaak, waaronder de stroomstoring in Amsterdam. De meest recente cijfers voor de eerste helft van februari laten zien dat de toename van de uitval zich niet lijkt door te zetten².

In bovengenoemde brief over prestatieafspraken heb ik uw Kamer gemeld dat – gegeven de complexiteit van de HSL-corridor – een uitvalspercentage van 5% tot 7% realistisch haalbaar is, als NS en ProRail nog diverse verbetermaatregelen doorvoeren en als het vervoersaanbod op de HSL-Zuid gestabiliseerd is. De verbetermaatregelen zijn opgenomen in een verbeterprogramma onder de concessie, zodat ik op de uitvoering daarvan kan sturen. In de brief heb ik ook aangegeven dat ik dat geen bevredigende eindsituatie vind en 60 miljoen euro heb gereserveerd voor maatregelen aan de infrastructuur om de betrouwbaarheid op de HSL-Zuid te verhogen. ProRail en NS zullen inM begin 2018 adviseren over de samenstelling van een mogelijk investeringspakket.

² Als de uitval in de tweede helft van februari hetzelfde is als in de eerste helft, dan blijft het gemiddelde hetzelfde. Uitvalspercentages mogen niet bij elkaar worden opgeteld.

Vraag 4

Zijn de vele storingen op het traject Breda–Den Haag van de afgelopen weken het gevolg van het feit dat de Intercity Direct sinds kort ook deels op dit traject wordt ingezet? Zo nee, kunt u dan aangeven waar deze verstoringen wel door veroorzaakt worden?

Antwoord 4

Per 23 januari is NS gestart met de nieuwe Intercityverbinding tussen Den Haag en Breda over de HSL. Hiervoor wordt hetzelfde type materieel ingezet als voor de IC direct (met 9 in plaats van 6 rijtuigen). NS noemt deze trein overigens geen IC direct.

Bij de start van een nieuwe treindienst is het volgens NS gebruikelijk dat de prestaties de eerste weken lager zijn dan normaal. De ervaring van NS is dat op de HSL minimaal vier tot zes weken nodig is, om een stabiel prestatieniveau te bereiken.

NS vindt desondanks dat de nieuwe treindienst de eerste weken nog niet presteert zoals NS vooraf had verwacht. In de eerste dagen na de start werd de lage betrouwbaarheid vaak veroorzaakt door externe factoren; zoals incidenten met goederentreinen en brandmeldingen in tunnels. Maar NS geeft aan dat een deel van de oorzaken in latere dagen vergelijkbaar zijn met oorzaken die ook een rol spelen bij de betrouwbaarheid van de IC direct. NS werkt samen met ProRail hard aan het verbeteren van de treindienst tussen Den Haag en Breda en hanteert hiervoor dezelfde verbeteraanpak als voor de IC direct.

Vraag 5

Welke boodschap heeft u voor de vele reizigers vanuit Brabant die bijna dagelijks op social media klagen over het feit dat ze wederom geconfronteerd worden met uitval van treinen, vertragingen en een te krappe overstaptijd op Breda wanneer men vanaf Tilburg reist richting de Randstad?

Antwoord 5

NS werkt samen met ProRail hard aan het verbeteren van de verbinding. Bij het antwoord op vraag 4 heb ik aangegeven dat het gebruikelijk is dat de prestaties in de eerste vier tot zes weken na de introductie van een nieuwe dienst lager zijn dan normaal. Dit hangt samen met «kinderziektes» in de operatie die in de eerste periode van een nieuwe treindienst aan het licht komen en waardoor de prestaties nog niet op peil zijn. NS herkent de signalen van reizigers over de aansluiting tussen de Intercity Den Haag – Breda en de tijdelijke intercity Breda – Eindhoven (pendeldienst tot realisatie van directe verbinding vanaf begin april). NS verwacht dat de prestaties zich binnen enkele weken zullen stabiliseren op een niveau vergelijkbaar met de IC direct. Ik zal dit scherp blijven volgen.

Vraag 6

Welke vorderingen zijn er de afgelopen maanden gemaakt om de problemen rondom de Intercity Direct de kop in te drukken en in hoeverre acht u dat voldoende?

Antwoord 6

In mijn brief over prestatieafspraken voor de HSL-Zuid (Kamerstuk 22 026, nr. 495) heb ik uw Kamer gemeld dat ik een review heb laten uitvoeren op de verbeterplannen die NS en ProRail eerder in 2016 hebben opgesteld. Uit de review blijkt dat NS en ProRail de problemen gezamenlijk en met voldoende urgentie oppakken. De maatregelen in de verbeterplannen zijn plausibel en NS en ProRail werken effectief aan de uitvoering daarvan. NS en ProRail continueren die inzet in 2017 en via een verbeterprogramma onder de concessie stuur ik op de uitvoering van de verbetermaatregelen die in 2017 doorlopen of nieuw zijn. Het versnellen van het incidentenherstel na strandingen van treinen op de HSL is één van de maatregelen in het programma. Hiervoor zijn diverse submaatregelen benoemd, die kunnen worden aangevuld als uit de evaluatie van strandingen blijkt dat dat nodig is.

Vraag 7

Is het mogelijk om de fabrikant en/of leverancier van de Traxx-locomotief verantwoordelijk te stellen voor de aanhoudende problemen, net als destijds met de problemen rondom de V250 van AnsaldoBreda? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 7

De analyse van NS en ProRail ten behoeve van de verbeterplannen wijst uit dat er niet één dominante oorzaak is voor de problemen met de betrouwbaarheid van de IC direct. De review heeft dat beeld bevestigd. Voor zover materieelstoringen de oorzaak zijn, kunnen deze zich voordoen in de rijtuigen of de locomotieven of in systemen die in beide zitten. Elke materieelstoring wordt onderzocht om de grondoorzaak daarvan vast te stellen. De storingen die optreden in de locomotief worden met Bombardier besproken en opgelost, of wel onder garantie (gratis herstel) of als herstelling conform de voorwaarden in het contract.