

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

### 2609

Vragen van de leden **Ormel** en **Eski** (beiden CDA) aan de minister van Verkeer en Waterstaat over *veelvuldige treinstoringen op de lijn Winterswijk–Arnhem* (ingezonden 18 mei 2010).

Antwoord van minister **Eurlings** (Verkeer en Waterstaat) (ontvangen 8 juni 2010).

#### Vraag 1

Kent u het bericht «Arnhem–Winterswijk; Prorail verwacht herstel «binnen enkele weken» – Geld terug voor reizigers»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Waarom duurt het herstel van de storingen op het traject Arnhem–Winterswijk nog enkele weken?

#### Antwoord 2

De storingen zijn door Prorail geanalyseerd. De hoofdoorzaak van de verstoringen is vrijwel zeker het gevolg van de wisselwerking tussen het nieuwe assentellersysteem dat door ProRail in het spoor is geplaatst en het gebruik van de magneetrem, één van de remsystemen, in de treinen van Syntus. Naar aanleiding van de analyse is één onderdeel van de assentellers opnieuw ontworpen. Dit nieuwe onderdeel is met spoed door de leverancier geproduceerd en is tijdens verschillende nachten getest. Met de vervanging van dit onderdeel is in de nacht van 18 op 19 mei gestart. Omdat het belang van de reizigers voor alle betrokken partijen voorop staat en deze niet nog meer overlast mogen ondervinden, vindt de vervanging plaats in de treinvrije periode in de nacht. Hierdoor duurt de uitvoering langer, maar kunnen de treinen wel gewoon blijven rijden. Het definitief herstel is binnenkort gereed.

#### Vraag 3

Kunt u een overzicht geven van de storingen op dit traject vanaf 1 januari 2009? Wat is uw oordeel over de frequentie en de aard van deze storingen?

<sup>1</sup> De Gelderlander, 15 mei 2010.

#### Antwoord 3

ProRail heeft mij naar aanleiding van uw vragen een overzicht aangeleverd van de geplande en de niet gereden ritten op dit traject over 2008 en 2009.

Conclusie op grond van het overzicht is dat van de geplande ritten in 2008 3,7% niet is gerealiseerd en in 2009 4,7%. In vergelijking met 2008 betekent dit een toename van 1%. Voor het grootste gedeelte lag de oorzaak van de verstoringen in de spoorweginfrastructuur.

Ik merk hierbij tevens op dat het bekend is dat het baanvak Arnhem–Winterswijk vanwege de kwetsbaarheid van de infrastructuur het slechtst gewaardeerde baanvak van Nederland is (OV Klantenbarometer). Het voorgaande is dan ook reden voor ProRail geweest om tot uitvoering van een grootschalige vernieuwing van het baanvak over te gaan. De scopebepaling van het project is vastgesteld na een uitgebreide analyse van de storingen en andere oorzaken die het treinproduct op dit baanvak beïnvloeden. Het traject is nu grotendeels van nieuwe apparatuur voorzien met als doel een duidelijk betere prestatie.

#### Vraag 4

Waarom sluit ProRail nieuwe storingen als gevolg van «kinderziektes» niet uit en wat staat de reizigers de komende maanden nog te wachten?

#### Antwoord 4

ProRail kan niet garanderen dat er in de toekomst nooit meer een verstoring zal plaats vinden op het baanvak Arnhem-Winterswijk. Op dit baanvak zijn heel veel werkzaamheden gelijktijdig uitgevoerd. Het baanvak staat wat dat betreft gelijk aan een nieuw aangelegd baanvak. De verwachting van ProRail is dat kleine storingen («kinderziektes»), die daardoor nog optreden, binnen twee weken tot het verleden behoren. Daarnaast rijden op dit enkelsporig baanvak veel treinen (kwartiersdienst), waardoor eventuele kleine verstoringen, zowel in de infrastructuur als in het materieel, direct een grote invloed hebben op de dienstregeling.

#### Vraag 5

Kan er van kinderziektes worden gesproken daar waar de chaos op dit traject al enige jaren bestaat? Is hier niet eerder sprake van een wanprestatie?

#### Antwoord 5

Er kan zeker van kinderziektes gesproken worden. De werkzaamheden, die zijn uitgevoerd, hebben geleid tot een ingrijpende modernisering van het betreffende baanvak die bijna gelijk staat aan een spoorvernieuwing. De verstoringen die in het verleden regelmatig zijn voorgekomen, zullen hierdoor volgens ProRail nauwelijks meer voorkomen. Zie verder het antwoord op vraag 4.

Van wanprestatie is mijns inziens geen sprake. ProRail heeft de nieuw ingebrachte systemen uitvoerig getest. Zo is het assentelsysteem sinds 2005 op testlocatie met magneetremmen beproefd. Daarna is het nieuwe assentelsysteem op het trajectgedeelte Zevenaar–Didam met dezelfde rijdende treinen als op het bewuste baanvak maandenlang beproefd en hebben parallel specialisten de systeem-documentatie beoordeeld. Vervolgens heeft ProRail de uitvoering van de werkzaamheden zorgvuldig voorbereid, risico-analyses opgemaakt, verklaringen van de leveranciers gevraagd en gecontroleerd en is daarna tot uitvoering overgegaan. Omdat het bekend was dat op 6 mei 2010 veel nieuwe techniek tegelijk in gebruik werd genomen, was er geregeld dat storingsmonteurs van ProRail, aannemers en leveranciers stand-by waren. Daardoor heeft ProRail binnen enkele dagen de hoofdoorzaak van de verstoringen kunnen onderkennen en voorlopig kunnen wegnemen. Dit neemt niet weg dat ik de opgetreden aanloopproblemen met name voor de reizigers zeer betreurt.

#### Vraag 6

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

#### Antwoord 6

Het regelen van vervangend vervoer in geval van verstoringen is een taak van de vervoerder. Het is vaak moeilijk om op zeer korte termijn bussen ter plaatse te hebben, zeker in geval van verstoringen tijdens de spits. De vervoerder is afhankelijk van bussen die op dat moment beschikbaar zijn. Op 12 mei is in overleg tussen de provincie Gelderland, Syntus en ProRail afgesproken dat er, zolang de hoofdoorzaak van de problemen nog niet verholpen is, bussen in de omgeving beschikbaar zijn om in geval van een verstoring snel vervangend vervoer ter plaatse te hebben.

#### Vraag 7

Waarom is de informatievoorziening tijdens storingen volstrekt onvoldoende?

#### Antwoord 7

Ik heb niet de indruk gekregen dat de informatievoorziening tijdens de verstoringen onvoldoende is geweest. De verkeersleiding van ProRail heeft in het geval van een vertraging voor informatie via de omroep op de stations gezorgd. Hierbij zijn ook alternatieve reismogelijkheden (omreizen via Zutphen) en de inzet van bussen gecommuniceerd. Deze aanpak is ook begin mei toegepast, waarbij het inzetten van bussen bij de aanvang altijd op gang moet komen. Door de provincie Gelderland is mij bevestigd dat de inzet van het vervangende busvervoer door Syntus goed is verlopen. Op de website van ProRail, provincie Gelderland, Syntus en [www.arnhem-winterswijk.nl](http://www.arnhem-winterswijk.nl) zijn en worden reizigers geïnformeerd over de aard van de verstoringen en de prognose. Ook zijn de reizigers na het optreden van de verstoringen door middel van een flyer geïnformeerd over de oorzaak van de verstoringen sinds de buitendienststelling, alternatieve reismogelijkheden en de inzet van bussen.

#### Vraag 8

Op welke wijze kunt u bijdragen aan herstel van vertrouwen zodat reizigers in de Achterhoek zich niet massaal afwenden van het openbaar vervoer?

#### Antwoord 8

In de eerste plaats heb ik in navolging van de provincie Gelderland ook aan ProRail gevraagd hoe de situatie met de verstoringen is ontstaan en welke maatregelen zij heeft genomen. ProRail heeft haar fouten publiekelijk erkend en mij de gegevens verstrekt voor de beantwoording van de voorgaande vragen. ProRail heeft haar excuses aan de reizigers aangeboden in een advertentie in de regionale krant (Gelderlander) en uitleg gegeven over de problemen. Mij is gebleken dat er door de provincie Gelderland, Syntus en ProRail goed wordt samengewerkt, waarbij iedereen het belang van de reiziger voorop stelt. Dit is ook naar buiten toe gecommuniceerd. Daarnaast compenseren Syntus en ProRail reizigers voor de vertragingen. Ook beraden alle betrokken partijen zich op verdere mogelijkheden/acties om het vertrouwen in de lijn te herstellen. De focus ligt op dit moment echter eerst op het oplossen van de huidige problemen.

ProRail heeft mij toegezegd dat zij zal nagaan welke lessen zij kan trekken uit de opgedane ervaringen die zo mogelijk herhaling van soortgelijke problemen in vergelijkbare situaties kunnen voorkomen. Ook zal ProRail er het uiterste aan doen om de situatie op de lijn Arnhem Winterswijk zo snel mogelijk weer op orde te krijgen.