

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

### 1100

Vragen van de leden **Amhaouch** (CDA) en **Jetten** (D66) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over *wisselstoringen op het spoor door het winterweer in december* (ingezonden 18 januari 2018).

Antwoord van Staatssecretaris **Van Veldhoven-Van der Meer** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 8 februari 2018).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht in het AD «Spoor niet winterklaar»?<sup>1</sup>

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Kunt u aangeven welke stappen NS en ProRail in 2017 hebben gezet om deze winter «in control» te blijven? Worden die betrokken wissels ook feitelijk vooraf getest?

Antwoord 2

ProRail en NS zijn het hele jaar door bezig met de voorbereiding op diverse weersscenario's. Om het personeel goed voor te bereiden op diverse weersomstandigheden en om discipline en operationele scherpte vast te houden in de voorbereiding op en gedurende de winter, worden onder andere instructies, wintertoetsen en ketenoefeningen georganiseerd. Daarnaast treffen ProRail en NS ter voorbereiding op de winter elk jaar maatregelen die zich met name richten op het voorkomen van verstoringen aan de infrastructuur (zoals wissels) en het materieel als gevolg van sneeuw en vorst. De winterweermaatregelen zijn vastgelegd in draaiboeken en protocollen en worden door ProRail en NS jaarlijks geëvalueerd<sup>2</sup>. Een dergelijke evaluatie zal ook dit jaar plaatsvinden en zal ik aan uw Kamer toesturen.

Voorafgaand aan het winterseizoen bleek bij een aantal wissels de werkzaamheden aan de wisselverwarming nog niet afgerond of bleek deze bij de test niet goed te functioneren. ProRail heeft hierop direct actie ondernomen dit zo

<sup>1</sup> <https://www.e-pages.dk/algemeendagblad/4743/article/679973/1/1/render/?token=2814ca43e30572aa43823bc9b0e99bff>

<sup>2</sup> Kamerstuk 29 948, nr. 729

speedig mogelijk te herstellen. Op 10 december waren deze werkzaamheden nog niet op alle locaties gereed. Hierop zijn extra storingsploegen ingezet om de wissels sneeuwvrij te houden. Ook zijn bij wissels waar de energieaansluiting niet op tijd was aangelegd al voor het winterseizoen noodaggregaten geplaatst. Desondanks hebben zich ook aan de wissels waar de werkzaamheden niet tijdig waren afgerond storingen voorgedaan die leidden tot reizigershinder bij Zaandam, Amsterdam Sloterdijk en Amersfoort. Een deel van de hinder was ook te verklaren door storingen aan wissels die wel gereed waren, maar bijvoorbeeld de hevige sneeuwval niet aankonden.

Vraag 3 en 4

Heeft ProRail voor dit hevige winterweer een special back-upplan? Zo ja, is daar gebruik van gemaakt?

Bent u bereid op korte termijn deze gebeurtenissen te evalueren met ProRail en NS?

Antwoord 3 en 4

Bij winterse omstandigheden kunnen NS en ProRail besluiten tot de inzet van een aangepaste dienstregeling. Het besluitvormingsproces wordt gestart als de met uw Kamer afgestemde «alerteringscriteria» worden overschreden. De aangepaste dienstregeling vormt, samen met alle andere maatregelen zoals de inzet van storingsploegen, wisselverwarming en het oefenen van de inzet van de aangepaste dienstregeling, de aanpak voor dit hevige winterweer. Er is daarbovenop geen sprake van nog een extra back-upplan. De maatregelen die ProRail en NS noodzakelijk achten worden ingezet.

Op zondag 10 en maandag 11 december is besloten om een landelijk uitgedunde dienstregeling (LUD) te rijden. Achteraf evalueren ProRail en NS de gang van zaken tijdens het afgelopen winterseizoen en trekken zij daaruit lessen voor het volgende jaar. Uit de evaluatie van het Winterweerprogramma<sup>3</sup> blijkt ook dat NS en ProRail deze plan-do-check-act cyclus volledig binnen de organisaties hebben verankerd. In deze jaarlijkse winterevaluatie zal ook dit jaar worden beoordeeld hoe de uitvoering van het winterweer is verlopen en zal er aparte aandacht zijn voor de inzet van een LUD en de specifieke keuzes in de bijsturing. Op grond hiervan worden aanpassingen in de protocollen en draaiboeken waar noodzakelijk doorgevoerd. Aangezien een deel van uw vragen op grond van de jaarlijkse winterevaluatie nader kan worden beantwoord zal ik deze evaluatie ook aan uw Kamer sturen.

Vraag 5

Kunt u aangeven hoe ProRail uitvoering heeft gegeven aan de protocollen en draaiboeken ten aanzien van haar voorbereidingen op de winter?

Antwoord 5

Of de protocollen en draaiboeken volledig zijn gevolgd kan ik op dit moment niet beantwoorden. Het is staande praktijk dat dergelijke vragen door ProRail en NS worden meegenomen in de jaarlijkse winterevaluatie. Daarnaast blijkt uit mijn antwoord op vraag 2 dat een aantal wisselverwarmingen het nog niet deed voordat de winter begon. Ik zal ProRail vragen om dit expliciet mee te nemen in de jaarlijkse winterevaluatie.

Vraag 6 en 7

Waren de wisselstoringen naar uw inschatting te voorkomen geweest?

Ook al functioneert maar 1% van de wisselverwarmingen niet goed, dan kan dat nog steeds fataal zijn. Waarom werken die (nog) niet goed en was die 1% op cruciale plaatsen?

Antwoord 6 en 7

Deze vragen zijn op dit moment niet te beantwoorden. Dat moet blijken uit de evaluatie van NS en ProRail. Ik zal deze vragen expliciet aan hen meegeven. Ik ga er daarbij vanuit dat ProRail en NS op basis van deze evaluatie waar nodig aanpassingen zullen doorvoeren in hun werkwijze. Wel is het belangrijk om te melden dat zelfs als de wisselverwarming volledig functioneert, dit geen garantie is op het voorkomen van alle winterse wisselstoringen.

<sup>3</sup> Kamerstuk 29 984, nr. 729

Vallende blokken ijs of grote hoeveelheden sneeuwval kunnen soms simpelweg niet tijdig worden weggesmolten.

#### Vraag 8

Hoe plaatst u deze gebeurtenissen in het kader van één van de conclusies uit de evaluatie van het «Programma winterweer NS en ProRail 2017», namelijk dat de directe sturing van uw ministerie kan worden beëindigd omdat de winteraanpak bij beide organisaties voldoende is geïnternaliseerd? Overweegt u na een evaluatie van deze gebeurtenissen een mogelijke andere manier van aansturing van NS en ProRail op dit vlak?

#### Antwoord 8

Ik vind het te voorbarig om deze conclusie te trekken. Ik wacht eerst de evaluatie van NS en ProRail af, de lessen die ze op basis daarvan trekken en de wijzigingen die ze in hun aanpak gaan doorvoeren. De evaluatie van het winterweerprogramma liet zien dat de aanpak onderdeel van de reguliere operatie van ProRail en NS is geworden. NS en ProRail blijven met dezelfde inzet werken aan de winterweeraanpak. Dit past bij hun verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat zij goed zijn voorbereid op de winterse omstandigheden en zich hier vanuit het belang van de reiziger voortdurend in blijven verbeteren. Dat betekent niet dat er nooit meer iets fout kan gaan. Het omgaan met extreem weer is een blijvende uitdaging. Dit zal nooit «af» zijn. Uit de evaluatie bleek ook dat de werkwijze van het winterweerprogramma – waarbij de plan-do-check-act cyclus centraal staat – bij ProRail en NS zijn geïnternaliseerd. Daarmee is verankerd dat NS en ProRail continue blijven leren en verbeteren.

#### Vraag 9

Bent u, gezien de vele klachten op sociale media, van mening dat NS op een adequate manier heeft voorzien in de kwaliteit, beschikbaarheid, eenduidigheid en stabiliteit van de reisinformatie? Zo nee, welke verbeteringen ziet u op dit gebied?

#### Antwoord 9

Het is voor de reiziger van belang dat de reisinformatie tijdens verstoringen eenduidig is. Bij verstoringen op de dagen zelf was de reisinformatie niet altijd accuraat. Dit is uiteraard heel vervelend voor de reizigers die het trof, omdat zij juist in zo'n situatie behoefte hebben aan duidelijkheid. Voorafgaand aan de sneeuwdagen hebben NS en ProRail de reizigers geïnformeerd over een aangepaste treindienst op de volgende dag. Ik heb van NS begrepen dat bijna alle reizigers (96%) vooraf geïnformeerd waren over de aangepaste dienstregeling. Na hevige sneeuwval en de daaropvolgend aantal verstoringen ontstond een minder voorspelbare treindienst. NS en ProRail hebben daarom op de informatieborden «let op omroep» gezet. Voor de reiziger is dit beter, omdat zij niet overladen worden met informatie over treinen die niet rijden, maar informatie krijgen over treinen die wel rijden. Dit is een belangrijke les geweest van de winter van 2011–2012. Tevens heeft NS via andere mediakanalen (pushbericht via de NS app, NS.nl en twitter) de reizigers constant geadviseerd en voorzien van reisinformatie. Het is belangrijk dat de informatievoorziening ook goed wordt geëvalueerd, zodat NS en ProRail hiervan kunnen leren voor een volgende keer. Ik zal dit aan NS en ProRail meegeven.

#### Vraag 10

Hoe is de organisatie rondom het «aftekenen» van de testen die door ProRail zijn gedaan door spoorgebruikers. Deelt u de gedachte dat een gezonde spanning tussen klant en leverancier noodzakelijk is om tot kwaliteitsverbeteringen te komen?

#### Antwoord 10

Zoals ook beschreven in antwoord 5 en 6 op vragen van het lid Amhaouch<sup>4</sup> moeten ProRail en NS ervoor zorgen dat zij goed op de winter zijn voorbereid. Ik constateer dat ProRail niet alle werkzaamheden aan de wisselverwarming dit jaar tijdig heeft afgerond. Wel heeft ProRail, toen bleek dat op een aantal locaties de wisselverwarming niet (voldoende) functioneerde, gelijk actie ondernomen om hinder voor de reizigers waar mogelijk te voorkomen. Uiteraard neemt ProRail bij het reguliere beheer en onderhoud en de vervangingen voor het winterweer van de spoorinfrastructuur signalen van spoorgebruikers serieus. Als spoorgebruikers melden dat de infrastructuur niet goed functioneert, onderneemt ProRail actie door haar onderhoudsaannemers te verzoeken dit op orde te brengen. Een goede samenwerking tussen de spoorbeheerder, spoorgebruiker en aannemer zorgt voor voortdurende kwaliteitsverbeteringen.

---

<sup>4</sup> Aangangsel Handelingen, vergaderjaar 2017–2018, nr. 1099