

Minister van Verkeer en Waterstaat
De heer Ir C.M.P.S. Eurlings
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Datum 29 januari 2010
Uw kenmerk VENW/DGMO-2009/12480
Ons kenmerk 2157190
Bijlage(n) 1) samenvatting Twynstra Gudde
2) feitenrelaas Twynstra Gudde + workingpapers
3) opvolging maatregelen 2006
Onderwerp Actieplan winterhard spoor

Directie ProRail Geachte heer Eurlings,

Adres In de periode tussen 17 en 23 december 2009 is het treinverkeer ernstig ontregeld geraakt.
Postbus 2038 Allereerst benadrukken wij dat wij het, vanuit onze gedrevenheid om dagelijks een topproduct aan
3500 GA Utrecht onze klanten te leveren, betreuren dat wij hierdoor meerdere dagen een beperkte dienstverlening
www.prorail.nl aan treinreizigers hebben kunnen bieden. Reizigers hebben zich deze dagen letterlijk en figuurlijk in
de kou voelen staan. Hiervoor bieden wij ook langs deze weg onze excuses aan.
Dit was een situatie die niet past bij de ambitie van NS en ProRail om iedere dag aan reizigers een
excellente en betrouwbare dienstverlening te leveren. Alleen zo voldoen wij aan de verwachtingen
van onze reizigers en kunnen wij de komende jaren groei realiseren.

Directie NS
Adres In uw brief van 22 december jl. (met kenmerk: VENW/DGMO-2009/12480) vraagt u aan NS en
Postbus 2025 ProRail om een grondige evaluatie te doen van het ontregelde treinverkeer tussen 17 en 23
3500 HA Utrecht december. Wij hebben gezamenlijk Twynstra Gudde als onafhankelijk onderzoeksbureau de
opdracht gegeven een analyse hiervan te maken en aan te geven hoe wij in de toekomst de
treinreizigers beter kunnen bedienen in vergelijkbare omstandigheden. Tezamen met deze brief
www.ns.nl ontvangt u het door Twynstra Gudde opgestelde feitenonderzoek van de winterproblemen.

In deze brief schetsen wij de concrete invulling van de door Twynstra Gudde voorgestelde oplossingsrichtingen in een *Actieplan winterhard spoor*. Zo willen wij herhaling van de winterproblemen voorkomen en ervoor zorgen dat juist als er problemen op de wegen ontstaan door de winter, de trein een adequaat alternatief biedt voor de auto.

Deze brief bevat de navolgende onderdelen:

1. De beantwoording van uw vragen van 22 december
2. De realisatie en effecten van de maatregelen die in 2006 zijn aangekondigd
3. Conclusies werkbezoek aan de Zwitserse Spoorwegen
4. De oplossingsrichtingen zoals opgesteld door Twynstra Gudde
5. Actieplan winterhard spoor van NS en ProRail

1) Feitelijke beantwoording van uw vragen van 22 december

U heeft NS en ProRail gevraagd een grondige evaluatie te doen van de ontregelingen tussen 17 en 23 december 2009 en daarbij een aantal specifieke vragen te beantwoorden. Wij hebben Twynstra Gudde verzocht hiernaar een onafhankelijk onderzoek te doen. De antwoorden en de overige bevindingen treft u aan in bijlage 1 en het achterliggende feitenrelaas in bijlage 2.

2) Realisatie en effecten eerdere maatregelen

In februari 2006 heeft de staatssecretaris een brief (kenmerk DGP/SPO/U.06.00353) aan Rover gestuurd met daarin een overzicht van de maatregelen van de spoorsector naar aanleiding van het stilleggen van treinen op 30 december 2005. In de audit van Twynstra Gudde over deze maatregelen wordt bevestigd dat de maatregelen zijn uitgevoerd (bijlage 3). De afgelopen periode hebben wij echter moeten vaststellen dat de genomen maatregelen weliswaar tot verbeteringen hebben geleid, maar dat ze in de desbetreffende weersomstandigheden niet effectief genoeg zijn geweest en het gewenste effect voor onze reizigers onvoldoende is.

Belangrijkste oorzaak daarvan is dat we achteraf moeten vaststellen dat de gekozen dimensionering – in termen van techniek, menskracht en focus – niet voldoende is geweest. Daarbij gaat het specifiek om de volgende items:

- De betrouwbaarheid en beschikbaarheid van de wisselverwarming en specifieke installaties van het rijdend materieel onder winterse omstandigheden.
- De parate menskracht (aantal storingsploegen en de snelheid van inzet daarvan) en de voorraad reserveonderdelen voor snel herstel van infrastructuur en materieel.
- De focus op de voorbereiding in relatie tot de in control statements en prioritering voor specifieke wissels.
- De snelheid en verwerkingscapaciteit in de systemen van de reisinformatieketen en de menskracht om deze up to date gevuld te houden.

In paragraaf 5 van ons Actieplan winterhard spoor geven wij concreet aan hoe wij de dimensionering op deze punten naar een zodanig niveau verhogen dat wij daarmee wel een betrouwbare en voorspelbare dienstverlening kunnen leveren. De daargenoemde taskforce met experts uit binnen- en buitenland zal een rol spelen bij de beoordeling van de hoger ingestelde dimensionering.

3) Conclusies werkbezoek Zwitserse spoorwegen

In aanvulling op al lopende gesprekken en informatie-uitwisseling met de Zwitserse Spoorwegen heeft een delegatie van NS, ProRail en Twynstra Gudde onlangs een werkbezoek gebracht aan SBB om nader te onderzoeken welke van de door hen toegepaste maatregelen ook in Nederland in winterse omstandigheden nuttig zijn. Eén van de redenen voor het bezoek aan SBB was dat zij in 2008 'overvallen' werden door extreem winters weer hetgeen een negatieve impact had op hun dienstverlening en de beeldvorming daarover bij hun klanten en externe omgeving. Vervolgens is in korte tijd een aanvullend pakket aan verbeteringen gerealiseerd dat effectief lijkt te zijn. Van de totale bedrijfsvoering van SBB zijn er meerdere onderdelen die wij goed kunnen vertalen naar de Nederlandse situatie en al voor de volgende winter gerealiseerd willen hebben.

Het gaat dan met name om:

- Bedrijfszekerder infrastructuur en bij storingen een sneller herstel.
- Bedrijfszekerder rijdend materieel en bij defecten een sneller herstel.
- Een eigen 'weerbureau' dat permanent de (spoorrelevante) weersontwikkelingen volgt naar tijd en locatie en op basis daarvan maatregelen in gang zet.

- Excellente overige voorbereiding en begeleiding van de winter.

Omdat SBB ervan overtuigd is dat juist in extreme weersituaties de trein een goed alternatief voor de auto moet zijn, hanteert zij onder alle omstandigheden het adagium: "*Wir haben ein Fahrplan und das fahren wir!*" en bieden zij gedurende het hele jaar een uitstekende en constante dienstverlening.

4) Oplossingsrichtingen Twynstra Gudde

Twynstra Gudde heeft in haar onderzoek de volgende oplossingsrichtingen gedefinieerd, waar wij ons achter scharen en via concrete oplossingen invulling aan geven:

1. Verbeteringen in betrouwbaarheid van de levering van infrastructuur tijdens winterse omstandigheden.
2. Verbeteringen in betrouwbaarheid van de levering van materieel tijdens winterse omstandigheden.
3. Verbetering of herontwerp van de inrichting en/of dienstregeling van de belangrijkste knooppunten waaronder Utrecht.
4. Verbeteringen in de voorbereidingen die worden gedaan ten behoeve van periodes of dagen met bijzondere externe omstandigheden.
5. Verbeteringen in de wijze waarop het spoorstelsel in sterk verstoorde situaties effectiever kan worden bijgestuurd.
6. Verbeteringen in de levering van reisinformatie.
7. Verbetering van de samenwerking tussen NS en ProRail.

5) Actieplan winterhard spoor

Ambitie

ProRail en NS committeren zich niet alleen aan de aanbevelingsrichtingen van Twynstra Gudde; wij zijn er ook per direct mee aan de slag gegaan. Direct na 22 december zijn maatregelen genomen die de afgelopen weken tot verbetering hebben geleid. Daarnaast is de boodschap 'Dit nooit weer' van de reizigers, de samenleving en de politiek goed gehoord. Wij zien het als onze plicht Nederland juist ook in winteromstandigheden in beweging te houden over het spoor. Dat vraagt om grote daadkracht en urgentie van onze kant. Daarom zetten wij - in aanvulling op de reeds ingezette maatregelen - de door Twynstra Gudde gegeven oplossingsrichtingen om in een Actieplan winterhard spoor, dat hieronder wordt beschreven.

Kernelementen van het actieplan

De kern van dit plan is een serie concrete maatregelen om het Nederlandse spoorstelsel in zijn samenhang robuuster en winterhard te maken. Kort gezegd gaan wij infrastructuur en materieel maximaal beschikbaar en betrouwbaar maken, in combinatie met toegesneden logistiek en adequate reisinformatie.

Met de expertise van Twynstra Gudde en leveranciers alsmede op basis van best practices in het buitenland implementeren wij concrete oplossingen die recht doen aan de urgentie en het belang van dit vraagstuk. Daarom is onze ambitie om de meeste ervan dit jaar nog te implementeren. Sommige maatregelen – die wij specifiek aangeven – vragen een langere doorlooptijd.

TG-aanbeveling 1: Verbeteringen in betrouwbaarheid van de levering van infrastructuur tijdens winterse omstandigheden

ProRail wil dat treinen altijd kunnen rijden en wil maatregelen treffen dat dit ook in winterse omstandigheden kan door het verhogen en versnellen van de bedrijfszekerheid van de infrastructuur en daarnaast focus en extra paraatheid op cruciale knooppunten.

Versnellen en vergroten van beschikbaarheid infrastructuur

Voor het vergroten van de beschikbaarheid van de infrastructuur in winterse omstandigheden voert ProRail een aantal verbeteringen door. Voor deze verbeteringen is een bedrag van 25 à 45 miljoen euro nodig aan investeringen en jaarlijks circa 6 tot 12 miljoen euro voor betere procesbeheersing en sneller herstel. Hiervoor zal in overleg met het ministerie van Verkeer & Waterstaat een herprioritering plaatsvinden uit eigen budget. Onderstaande verbeteringen worden nog dit jaar doorgevoerd met uitzondering van de aanpassing van de verwarmingssystemen en het monitoringssysteem. Daar wordt dit jaar wel een start mee gemaakt:

- Verhogen van de betrouwbaarheid van de wisselverwarming door te investeren in actieve monitoringssystemen, zodat op afstand preventief de wisselverwarming kan worden gecontroleerd en eventuele gebreken kunnen worden hersteld voordat storingen in de verwarming daadwerkelijk optreden.
- Versneld vervangen van delen van wisselverwarming naar robuustere (gestandaardiseerde) wisselverwarmingssystemen. Dit is bijvoorbeeld het verhogen van het vermogen van elektrische wisselverwarmingssystemen en het verbeteren van het ontstekingsmechanisme van gaswisselingverwarming. Daarbij wordt zoveel mogelijk voorrang gegeven aan aanpassingen op cruciale knooppunten voor personenvervoer en belangrijk goederenvervoer.

Aanbrengen wisselverwarming bij werkplaatsen

- Daar waar nog geen sprake is van wisselverwarming op wissels naar de belangrijkste werkplaatsen en opstellerreinen worden deze van verwarming voorzien, zodat deze locaties beter toegankelijk blijven voor kapotte treinen en de bijsturing van de treindienst.

Focus op cruciale knooppunten

- Herijking van landelijke aanpak van kritische wissels op cruciale knooppunten voor de dienstregeling, werkplaatsen en opstellerreinen. Implementeren van terugvalscenario's bij storingen en bijbehorende gerichte inzet van de sneeuwpluogen.

Aanstelling ProRail Procesmanager Winter

- ProRail stelt gespiegeld aan NS een procesmanager winter aan, met als opdracht
 - om in de winter een beheerste en voorspelbare treindienst te kunnen blijven rijden.
 - de winterperiode vanuit ProRail-zijde technisch en procesmatig voor te bereiden en te begeleiden.
 - de samenwerking te versterken en te borgen.

Deze functionaris wordt wat betreft het onderdeel 'infrastructuur' verantwoordelijk voor de technische en procesmatige voorbereiding van het winterseizoen. Lopende het winterseizoen bewaakt hij of zij, in lijn met het 'Zwitserse model', dat de organisaties voldoende alert zijn op de weersomstandigheden en de risico's die daarbij horen. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van standaard alerteringsniveau's met daaraan onder andere gekoppeld de paraatheid van sneeuwpluogen. Deze functionaris krijgt alle functionele bevoegdheden die nodig zijn voor goede uitoefening voor deze rol en rapporteert rechtstreeks aan de directeur Operatie.

Verkorten hersteltijd en intensiveren capaciteit sneeuwploegen

- Het vergroten van de capaciteit en paraatheid van sneeuwploegen bij zowel aannemers als ProRail medewerkers zodat meer ploegen tegelijk en langdurig kunnen worden ingezet. Daarmee wordt het beter mogelijk bij voorbaat ploegen op locaties klaar te zetten en wordt de hersteltijd verkort.
- Verscherpen van de afspraken met de aannemers zodat eventuele risico's op uitval van verwarmingssystemen per locatie zichtbaar zijn zodat de reactiesnelheid bij storingen verhoogd kan worden. Met aannemers worden afspraken gemaakt over intensivering van inspecties en het beter benutten van kennis en feedback over de actuele situatie.

TG-aanbeveling 2: Verbeteringen in betrouwbaarheid van de levering van materieel tijdens winterse omstandigheden

Extra investering van 50 miljoen euro voor verhoging weerbestendigheid materieel
NS wil ervoor zorgen dat er altijd voldoende beschikbaar materieel is om een passende dienstregeling te kunnen rijden en alle reizigers te kunnen vervoeren, juist in winterse omstandigheden. Daarom heeft NS besloten om per direct 50 miljoen euro vrij te maken om een groot aantal maatregelen hiervoor te treffen, die hierna worden geschetst.

Verhogen bedrijfszekerheid installaties

€ 10 miljoen wordt zoveel mogelijk nog dit jaar besteed aan treininstallaties die – ondanks testen in klimaatkamers – nog onvoldoende winterbestendig bleken:

- Luchtvoorziening en laagspanningsinstallatie van het intercity-materieel van het type ICM (koploper), waardoor dit materieel in vergelijkbare omstandigheden voldoende beschikbaar blijft voor de rijdende dienst.
- Tractie- en de laagspanningsinstallatie van het intercitymaterieel van het type VIRM (moderne dubbeldekker) beter afschermen tegen stuifsneg, waardoor storingen worden voorkomen.
- Tractie-installatie van het sprintermaterieel type SGM (recent gemoderniseerde, sprinters) beter bestand maken voor vergelijkbare winterse omstandigheden.

Complete vervanging van onderdelen

- € 40 miljoen is gealloceerd om installaties ingrijpender aan te passen waar nodig. Het gaat dan bijvoorbeeld om de vervanging van complete tractie-installaties. Concrete uitwerking en voorbereiding hiervan is in gang gezet, maar zal niet geheel zijn uitgevoerd binnen één jaar.

Extra simulaties 'extrem winterweer' op materieel

- De recentelijk in dienst genomen Sprinters (SLT) worden onderworpen aan extra zware controles op winterbestendigheid. Deze tests zullen, naast de klimaatkamertest die al heeft plaats gevonden, nog deze winter onder 'extreme weercondities' plaatsvinden.

Verhogen herstelcapaciteit en kritische voorraad

De wintervoorraad kritische reserveonderdelen voor treinen wordt standaard verhoogd, zodat het gebrek aan reserveonderdelen geen bottleneck meer vormt om treinen snel weer in de dienstregeling op te nemen.

- De 'herstelcapaciteit' van onze werkplaatsen (extra ploegen) en de hoeveelheid machinisten om treinen met een defect daar naar toe te brengen worden verhoogd bij winterse omstandigheden.

- Het nieuwe Landelijk besturingscentrum (onder deel van het OCCR) zorgt dat treinen met defecten tijdig in de werkplaatsen zijn. Dit voorkomt een piek aan defecte treinen.

Verkorten responstijd storingsploegen

Een zekere mate van ijsvorming onder materieel wat bij het passeren van wissels tot storing kan leiden is helaas niet te voorkomen bij winterse omstandigheden, zo blijkt ook uit ervaring van SBB. Verwijderen van ijsklompen is zonder risico op schade aan het materieel niet mogelijk en daarom zullen NS en ProRail de responstijd van de storingsploegen samen verkorten. Deze maatregel is al eerder genoemd bij oplossingsrichting 1.

TG-aanbeveling 3: Verbetering van de inrichting en/of dienstregeling van de belangrijkste knooppunten waaronder Utrecht

Knooppunt Utrecht is, als kloppend hart van het Nederlandse spoorstelsel, zodanig complex en intensief belast dat bij een grote verstoring op of rond Utrecht het risico groot is dat de treindienst van en naar Utrecht vastloopt. Belangrijk is een verdere ontvlechting van de knoop Utrecht, met name op het gebied van infrastructuur in combinatie met de dienstregeling. Deze ambitie vormt ons uitgangspunt in lopende infrastructuuraanpassingen, zoals voorzien in het Programma Doorstroom Station Utrecht. Zolang Knooppunt Utrecht nog niet op deze wijze robuust genoeg is gemaakt, zorgen wij ervoor dat de besturing van Utrecht wordt versterkt. De volgende concrete maatregelen worden genomen:

- o Op de Verkeersleidingspost Utrecht van ProRail wordt extra treindienstleidingscapaciteit toegevoegd, ter ondersteuning van de afhandeling van de treindienst op de knoop Utrecht. Deze wordt ingezet bij het afhandelen van de treindienst in geval van langdurige logistieke verstoringen op of rondom de knoop Utrecht. Deze dienst is per april 2010 bemenst. Tot die tijd wordt, indien noodzakelijk, op ad hoc basis extra capaciteit ingezet.
- o NS richt een 5e regionaal besturingscentrum op waarmee het monitoren en bijsturen (personeel en materieel) van de treindienst in en rond Utrecht worden verbeterd. Dit centrum is eind 2010 operationeel.
- o Het ontwikkelen van een "early warning" procedure bij het bereiken van kritische grenzen in de bijsturingsprocessen van NS en ProRail. Doel van dit early warning systeem is het (deels) uitvallen van de treindienst op de knoop Utrecht te voorkomen door heldere prioriteiten te kunnen stellen in de bij te sturen situatie. Voor de zomer 2010 wordt een basis werkwijze ingevoerd. Daarna vindt doorwikkeling plaats.
- o Op de knoop Utrecht van NS wordt bij verstoringen extra aandacht besteed dat treinen die moeten vertrekken tijdig bemenst zijn met rijdend personeel.
- o Het ontwikkelen en implementeren van een robuust alternatief plan voor de knoop Utrecht dat kan worden ingezet in geval van een (dreigende) versperring van (een deel van) de knoop. Het treinverkeer zal hierdoor sneller en voor de reiziger overzichtelijker worden hervat. Dit noodplan en bijbehorende werkwijzen zijn voor de zomer van 2010 gereed.

TG-aanbeveling 4: Verbeteringen in de voorbereidingen die worden gedaan ten behoeve van periodes of dagen met bijzondere externe omstandigheden

Aanstelling NS Procesmanager Winter

- NS stelt gespiegeld aan ProRail een zware Procesmanager Winter aan, met als opdracht
 - o om in de winter een beheerste en voorspelbare treindienst te kunnen blijven rijden
 - o de winterperiode vanuit NS-zijde voor te bereiden en te begeleiden
 - o de samenwerking te versterken en te borgen

Deze functionaris krijgt alle functionele bevoegdheden die nodig zijn voor goede uitoefening voor deze rol en rapporteert rechtstreeks aan de directeur Operatie NSR.

Taskforce winterhard spoor

- Beide functionarissen zullen vanaf februari in nauwe samenwerking vorm geven aan de 'taskforce winterhard spoor' waarin top (internationale) specialisten op dit gebied zitting hebben. Genoemde taskforce zal NS en ProRail adviseren bij haar voorbereidende activiteiten.
- Ter beheersing van de winter zal de taskforce het Zwitserse procesmodel 'Winter' vertalen naar de Nederlandse situatie.

Oprichting weerbureau spoor bij ProRail

- ProRail zal voor de volgende winter een eigen professioneel weerbureau hebben ingericht - vergelijkbaar met SBB - dat zorg draagt voor de doorvertaling van de weersverwachting in relevante operationele processen en bedrijfsvoering. Daarvoor zal alle benodigde kennis worden gemobiliseerd (KNMI en Meteo Consult) en wordt dankbaar gebruik gemaakt van de kennis en ervaring van SBB hiermee. Dit weerbureau is integraal onderdeel van het Operationeel Control Centrum Rail (OCCR).
- Op basis van een professionele weersvoorspelling kunnen adequate maatregelen worden getroffen ter voorkoming (of zeer snel herstel) van storingen aan infrastructuur en materieel.
- Voor de volgende winter bereiden NS en ProRail twee dienstregelingsvarianten voor, die ingezet kunnen worden bij aankondiging van extreem winterweer. Naast beperkt gebruik van de infrastructuur (onder andere vaste wisselstanden), is robuuste inzet van materieel en personeel uitgangspunt van de alternatieve plannen. Hierbij zijn een langere reisduur en extra overstaps voor de reizigers helaas onvermijdelijk, maar er wordt wel voldoende vervoerscapaciteit geboden zodat geen negatief reisadvies nodig is.

TG-aanbeveling 5: Effectievere bijsturing van de spoorsector in sterk verstoorde situaties

Uitgangspunt voor NS en ProRail is dat de infrastructuur en het materieel winterbestendig moeten zijn. Desalniettemin zullen zich af en toe storingen blijven voordoen bijvoorbeeld door aanrijdingen op overwegen, bomen over het spoor, etc. Om die adequater te hanteren worden de volgende maatregelen genomen:

- o Per 1 februari 2010 invoeren van de vernieuwde bijsturingsorganisatie van ProRail Verkeersleiding, waardoor bijsturing op knopen en bijsturing vanuit een landelijk perspectief versterkt en verbeterd worden. Bijsturingsbesluiten worden beter en sneller genomen. Ook wordt de corridorbewaking verbeterd waardoor – bij verstoringen - de aantallen te rijden treinen sneller aangepast kunnen worden aan de beschikbaarheid van infrastructuur. De kans op stagnatie van treinen wordt hierdoor beperkt.
- o In de 2^e helft van 2010 wordt de bijsturingsorganisatie van NS aangepast waardoor de bijsturingsbesluiten over materieel en personeel beter en sneller worden genomen en de piekbelasting in de bijsturing van het personeel beter kan worden opgevangen.
- o Invoeren Operationeel Control Center Rail. Een samenwerkingsvorm, waarbij cruciale operators van ProRail, NS en andere vervoerders in een ruimte zijn samengebracht of in

direct contact staan, om gevolgen van verstoringen in de treindienst te minimaliseren, mede door snellere besluitvorming op basis van een landelijk overzicht. Per februari 2010 start deze samenwerkingsvorm waarna in het 4^e kwartaal de nieuwe locatie wordt geopend.

- Bovendien zal NS circa 25 miljoen euro investeren in de ontwikkeling en toepassing van innovatieve systemen voor de bijsturing. In de afgelopen jaren heeft NS veel onderzoek gedaan naar snelle oplosmethoden voor de bijsturing van materieel en personeel. Dit jaar verwachten we de eerste resultaten voor het bijsturen van personeel in de praktijk te gebruiken. Hierdoor kunnen de personeelsdiensten sneller worden aangepast bij verstoring van de treinenloop.

TG-aanbeveling 6: Verbeteringen in de levering van reisinformatie

Omdat logistiek en reisinformatie aan elkaar zijn gekoppeld, is het cruciaal dat in de set aan verbetermaatregelen de beschikbaarheid van materieel en infrastructuur op peil blijft tijdens winterse omstandigheden. In die situatie is de dienstregeling beheersbaar, bijstuurbaar en is de reisinformatie goed en actueel.

Wanneer er een verstoring optreedt, is het cruciaal dat alle 'mutaties in de dienstregeling' goed in de logistieke bronsystemen worden doorgevoerd. Daarmee wordt immers de basis voor kwalitatieve en consistente reisinformatie (station, trein, teletekst en internet) gelegd. Bij grote verstoringen moeten duizenden mutaties worden doorgevoerd met vertraagde en onbetrouwbare informatievoorziening tot gevolg. Om dit in de toekomst beter te verzorgen worden de volgende maatregelen genomen:

Ontwikkeling twee alternatieve dienstregelingen

Met de ontwikkeling van de twee hiervoor geschetste alternatieve dienstregelingen wordt ook de reisinformatie voorbereid, zodat wanneer besloten is tot overschakeling op een alternatief plan, de reiziger vanuit het bronsysteem correct wordt geïnformeerd over de aangepaste treindienst. De NS website en de borden op de stations zullen de treinen melden die wel rijden, in plaats van de opheffingen. De alternatieve plannen kunnen uiterlijk in de nacht voorafgaand aan de dag van uitvoering in de systemen worden ingevoerd, met andere woorden, op basis van weersvoorspellingen 24 uur vooruit wordt een voorbereide alternatieve treindienst ingezet. Deze maatregel gaat in de zomervakantie – wanneer de vervoersvraag het laagst is – in het weekend geïmplementeerd worden.

Vergroten kwaliteit reisinformatie door Info Plus

NS en ProRail ontwikkelen samen InfoPlus. InfoPlus bevat systemen die, op basis van de informatie uit de logistieke bronsystemen, actuele consistente reisinformatie genereren, die direct via verschillende kanalen gedistribueerd kan worden. Tevens worden de stations van nieuwe presentatiemiddelen voorzien. Op deze presentatiemiddelen kan specifiekere informatie (bijvoorbeeld omreisadviezen) getoond worden. De uitrol is gestart en zal doorlopen tot de tweede helft 2011.

Instellen Klantmonitor

Op het Operationeel Control Centrum Rail (OCCR) komt een functionaris Klantmonitor. Deze functionaris monitort permanent het verloop van de treindienst vanuit klantperspectief en bewaakt bij verstoringen expliciet de belangen van onze klanten, zoals de consistentie van de reisinformatie en belangrijke aansluitingen.

Extra Kwaliteitsbewaking

NS zal 2 kwaliteitsmedewerkers op het gebied van reisinformatie detacheren in de informatieorganisatie van NS en ProRail om specificaties, werking en consistentie te borgen. Omdat reizigers zich het meeste ergeren aan het ontbreken van reisinformatie bij verstoringen zal

de reisinformatieketen met voorrang in een gezamenlijke projectorganisatie worden geïnstalleerd. Deze projectorganisatie zal direct aan de operationeel directeurs van NSR en ProRail rapporteren.

TG-aanbeveling 7: Verbetering van de samenwerking tussen NS en ProRail als partners in de spoorketen

NS en ProRail zijn er van overtuigd dat de samenhang in het spoorstelsel zodanig is dat uitstekende samenwerking in de keten van cruciaal belang is. Om deze verder te verbeteren starten de Directies van NS en ProRail per 1 maart een gezamenlijk programma op alle samenwerkingsgebieden waarin medewerkers uitgenodigd worden om hun werk te benaderen vanuit het gezamenlijk belang: de klant. De Directies zullen hierin zelf zichtbaar het voortouw nemen om het goede voorbeeld te stellen..

Planning en Implementatie

Een aantal urgente maatregelen is reeds ingevoerd. De overige wintermaatregelen worden momenteel voorbereid, samen met aannemers, leveranciers en buitenlandse experts. De planning is dat verreweg de meeste maatregelen voor de eerstvolgende winter zijn geïmplementeerd. Wij zullen u regelmatig informeren over de voortgang in de reguliere kwartaalgesprekken.

Tot slot

Een woord van dank aan de reizigers is op zijn plaats voor het vertrouwen om toch steeds voor de trein te kiezen in de afgelopen periode. U was er daar één van, waarvoor wij ook u danken. Daarnaast weten wij ons gesteund door de enorme inspanningen van onze medewerkers en die van partnerbedrijven die 24 uur per dag, zeven dagen per week in touw zijn geweest onder moeilijke omstandigheden. Wij zijn ervan overtuigd dat uit deze periode van aanhoudende kou en sneeuw verbeteringen resulteren die ons optimaal equiperen voor iedere volgende winter.

Hoogachtend,

Bert Klerk,
President-directeur ProRail

Bert Meerstadt,
President-directeur NS