

## Auditrapport NS en Prorail

Aan Nederlandse Spoorwegen en Prorail, Stuurgroep evaluatie winterperiode  
Van Ruud Engelbertink  
Datum 22 januari 2010

Onderwerp Auditrapport NS en Prorail in kader van evaluatieonderzoek winterperiode 16 – 24 december 2009

Geachte leden van de stuurgroep,

In het kader van de evaluatie ‘winterperiode 16 – 24 december 2009’ is op uw verzoek op 20 januari 2010 een audit uitgevoerd bij de Nederlandse Spoorwegen en ProRail. Tijdens deze audit is de onderstaande vraag gesteld:

*Zijn de verbetermaatregelen door de spoorsector, zoals deze verwoord zijn in de brief<sup>1</sup> van de Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat aan Rover, uitgevoerd en waaruit blijkt dit?*

In de onderstaande tabel treft u naast de bevindingen (op hoofdlijnen) een algemene conclusie aan. Het auditrapport is als bijlage<sup>2</sup> toegevoegd.

Tabel 1. Overzicht van verbetermaatregelen en uitkomsten van de audit

Verbetermaatregelen	Uitkomsten van de audit (jan. 2010)
<b>Verbetermaatregelen infrastructuur:</b>	
- Verdere verbetering van checks op goed functioneren wisselverwarming	- Uitgevoerd
- Bezien mogelijkheden verbetering wisselverwarming, rekening houdend met sneeuwval en windsnelheid (afweging beter geëquipeerd zijn versus hogere investeringen)	- Uitgevoerd

<sup>1</sup> Kenmerken brief van de Staatssecretaris aan Rover: DPG/SPO/U.06.00353, gedateerd op 20 februari 2006, onderwerp: stilleggen treinverkeer op 30 december 2005.

<sup>2</sup> Auditrapport NS en Pro Rail in kader van evaluatieonderzoek winterperiode 16 – 24 december 2009

**Verbetermaatregelen treindienst:**

- Ontwikkelen aanvullende scenario's treindienst: - Uitgevoerd
  - . verdere differentiatie naar weertype
  - . verdieping scenario's naar meerdere niveaus van te bieden treindiensten afhankelijk van beschikbaar materieel/personeel
  - . verder verbeteren bijsturing
- Onderzoek naar gevoeligheid/mogelijke verbeteringen treinmaterieel bij extreme weersituaties (afweging beter geëquipeerd zijn versus hogere investeringen) - Uitgevoerd

**Verbetermaatregelen klantopvang:**

- Nog beter borgen dat de klant in de extreme situatie de beloofde zorg (zie Reizigershandvest) ook echt krijgt:
  - . Verbetering informatie aan klanten bij ontgelingen (InfoPlus en andere programma's ter verbetering reisinformatie) - Uitgevoerd
  - . Alternatief vervoer - Uitgevoerd
  - . Opvang in trein en op station - Uitgevoerd
  - . Opvang in het geval dat niet meer gereisd kan worden: beter borgen - Uitgevoerd
  - . Uitvoering afspraken met VNG over opvang reizigers door gemeenten (individuele gemeenten verzaken) - Uitgevoerd

**Algemene conclusies**

- Uit de auditrapportage blijkt dat zowel NS als ProRail de afgesproken verbeterinitiatieven om de bijstuurbaarheid op dagen als 25 november en 30 december 2005 te versterken hebben opgepakt en uitgevoerd.
- De beschreven verbetermaatregelen zijn merendeels uitgewerkt in diverse deelprojecten/-programma's. Deze projecten en programma's zijn in de tussenliggende periode gestart. Diverse verbeterprogramma's hebben een looptijd ook na 2009.