

Vergaderjaar 2010–2011

29 984

Spoor: vervoer- en beheerplan

Nr. 257

VERSLAG VAN EEN HOORZITTING

Vastgesteld 24 februari 2011

De vaste commissie voor Infrastructuur en Milieu¹ heeft op donderdag 20 januari 2011 gesprekken gevoerd over:

- **de brief van de minister van Infrastructuur en Milieu d.d. 14 december 2010 over de analyse van het winterweer op 4 december 2010 (29 984, nr. 250);**
- **de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat d.d. 14 juli 2010 over de Maatregelen Winterhard Spoor (29 984, nr. 229);**
- **de brief van de minister van Infrastructuur en Milieu d.d. 18 januari 2011 over de reactie op het verzoek van de commissie inzake het bergen van gestrande treinen op hoofdsporen en de ontvangen reacties van de spoorsector daarop (29 984, nr. 254)**

Van deze gesprekken brengt de commissie bijgaand stenografisch verslag uit.

De voorzitter van de vaste commissie voor Infrastructuur en Milieu, Snijder-Hazelhoff

De griffier van de vaste commissie voor Infrastructuur en Milieu, Sneep

¹ Samenstelling:

Leden: Dijkma (PvdA), Van Gent (GroenLinks), Snijder-Hazelhoff (VVD), voorzitter, Slob (ChristenUnie), Aptroot (VVD), Samsom (PvdA), Jansen (SP), Koppejan (CDA), Graus (PVV), Ouwehand (PvdD), De Rouwe (CDA), Bashir (SP), De Mos (PVV), Van Tongeren (GroenLinks), Monasch (PvdA), Van Dekken (PvdA), Dijkgraaf (SGP), Van Veldhoven (D66), Koolmees (D66), ondervoorzitter, De Jong (PVV), Huizing (VVD), Leegte (VVD) en Van der Werf (CDA).

Plv. leden: Groot (PvdA), Braakhuis (GroenLinks), Houwers (VVD), Wiegman-van Meppelen Scheppink (ChristenUnie), Lucas (VVD), Smeets (PvdA), Van Gerven (SP), Haverkamp (CDA), Bontes (PVV), Thieme (PvdD), Van Bochove (CDA), Agema (PVV), Grashoff (GroenLinks), Plasterk (PvdA), Jacobi (PvdA), Van der Staaij (SGP), Van der Ham (D66), Verhoeven (D66), Van Bommel (PVV), De Boer (VVD), Lodders (VVD) en Koopmans (CDA).

Voorzitter: Koolmees
Griffier: Israel

Aanwezige leden: Aptroot, Bashir, Van Gent, Haverkamp, De Jong, Monasch, Slob, Verhoeven.

Aanvang 10.00 uur

Blok 1: Samenwerking NS-Prorail
Gesprek met de heer Meerstadt (NS) en de heer Klerk (ProRail).

De **voorzitter**: Goedemorgen allemaal. Aan de orde is de hoorzitting Winterproblematiek op het spoor. Ik ben voor de lunch de voorzitter, na de lunch neemt mevrouw Snijder het over. Ik heet de leden van de commissie, de mensen op de publieke tribune en de mensen die thuis meekijken van harte welkom. In het bijzonder verwelkom ik de heer Meerstadt en de heer Klerk. Het eerste blok gaat over de samenwerking tussen NS en ProRail. Ik geef beide heren de gelegenheid tot een algemene aftrap van ongeveer vijf minuten. Vervolgens kunnen de leden van de commissie vragen stellen, twee vragen per persoon.

De heer **Meerstadt**: Voorzitter, dank u wel. Goedemorgen dames en heren. Eigenlijk hadden we hier vandaag niet moeten zitten. De sneeuw heeft voor sommigen heel veel plezier gebracht, maar niet voor de Nederlandse Spoorwegen. Ik dank de commissie dat ik dit persoonlijk mag komen toelichten. Het extreme winterweer heeft in Nederland en de rest van Europa op het spoor voor problemen gezorgd. Ik begrijp heel goed dat dit voor reizigers en voor onze medewerkers niet eenvoudig is geweest, omdat de reizigers niet de service hebben gekregen die ze mochten verwachten en die we normaal ook aan hen kunnen geven. Ik kan me de machteloosheid van onze klanten en onze medewerkers heel goed voorstellen. Op zo'n moment is ons product niet goed genoeg, ondanks het feit dat duizenden NS-medewerkers hun uiterste best hebben gedaan om het wel goed te doen. Ten opzichte van vorig jaar hebben wij gelukkig verbeteringen laten zien, maar wij hebben de verwachtingen, ook gewekt door reclamespotjes, niet waar kunnen maken. Er zijn gelukkig ook zaken goed gegaan. Meerdere maatregelen zijn effectief geweest. Hierover hebben wij u aan het begin van deze week informatie toegestuurd. Daarin hebben wij ook internationale vergelijkingen gemaakt. NS is er voor de reizigers; dat is de drijfveer van meer dan 20 000 NS'ers. Onze reguliere dienstregeling is doorgaans een heel goed product en functioneert naar behoren. De uitdaging is hoe wij deze dienstverlening op niveau houden, ook tijdens barre winterse omstandigheden en andere calamiteiten op het spoor. In tegenstelling tot vorig jaar hebben wij dit jaar wel al onze klanten naar huis kunnen brengen, maar het heeft op kritische momenten ontbroken aan goede reisinformatie. Bovendien raakten te veel van onze treinstellen defect. Daarnaast verliep de omschakeling van de normale dienstregeling naar een alternatieve dienstregeling moeizaam.

Het is goed om nog eens vast te stellen dat wij in Nederland, met name in de Randstad, een extreem hoge capaciteitsbenutting op het hoofdrailnet hebben. Twynstra Gudde concludeerde dit vorig jaar ook. Uit de bij u bekende internationale vergelijking blijkt dat wij internationaal tot de top 3 behoren, samen met Japan en Zwitserland. Dat geeft ons ook de verplichting om elke dag weer de best mogelijke prestatie te leveren voor onze klanten. Dat is iedere dag topsport voor alle medewerkers van NS. De voordelen van een hoge benutting zijn duidelijk: de investeringen worden beperkt en dat is efficiënt. De keerzijde is echter ook evident. De gevoeligheid voor storingen is groter, zodat er, net als op de weg, files kunnen ontstaan. Of je met een groot of een klein vangnet of buffer werkt,

is een keuze die je uiteindelijk als land maakt. Het is mijn taak om, met de infrastructuur die ProRail ons biedt, optimaal treinen te laten rijden en zo veel mogelijk reizigers te vervoeren. Vanuit mijn verantwoordelijkheid als president-directeur van NS kan ik een aantal zaken direct regelen, zoals een dienstregeling aanpassen, storingsploegen inzetten om treinen zo snel mogelijk te repareren, met ProRail afspraken maken over het verwarmen van de wissels en samen met ProRail en de andere vervoerders het netwerk zo efficiënt mogelijk benutten, met een voor reizigers aantrekkelijke dienstregeling. Niemand heeft invloed op de weersomstandigheden en dus ook niet op de hoeveelheid sneeuw die onverwacht kan vallen. Aangezien de treindienst bij grote hoeveelheden sneeuw in haar geheel langzamer wordt, moeten we ingrijpen om filevorming op het spoor te voorkomen. Op dat moment moeten wij dus aan de reizigers en onze medewerkers vertellen wat wij aan het doen zijn. Vorige winter waren er grote verstoringen in het treinverkeer. Daarop hebben ProRail en NS een winterplan gemaakt. Dat plan is positief beoordeeld door Twynstra Gudde en vervolgens door Horvat nog eens onafhankelijk geaudit voor de minister. Daarna hebben wij alle maatregelen die daarin staan, uitgevoerd. De treintypes zoals de oudere sprinter en de koploper, die nu wel goed de winter hebben doorstaan, zijn daar een concreet voorbeeld van. De uitval van nieuwe treintypes, zoals de nieuwste sprinter en dubbeldekker, die het in de vorige winter goed deden, kwam voor ons onverwacht. Daarom onderneemt NS op de volgende drie punten direct actie: de nieuwe treintypes, de reisinformatie en de aangepaste dienstregeling.

Ik begin bij de nieuwe treintypes. Wij zijn onaangenaam verrast door het uitvallen van onze nieuwe sprinter. Dat had niet mogen gebeuren en dat hebben onze leveranciers Bombardier en Siemens ook erkend. Daarom worden de nieuwe sprinters binnen de garantie door hen gerepareerd en tijdens de zomer verder verbeterd. Ik heb grote waardering voor wat beide bedrijven hebben gedaan. Ze hebben tientallen technici naar een werkplaats gestuurd die wij voor hen hebben geopend. Ze hebben echt alles gedaan wat ze konden om ons te helpen. Ook bij de nieuwe intercitydubbeldekkers is inmiddels duidelijk geworden wat de uitval heeft veroorzaakt. Samen met de fabrikant pakken we dat probleem voor de volgende winter aan.

Dan kom ik bij de reisinformatie. We willen de reiziger goede informatie geven, tijdig en eenduidig. Dat klinkt simpel en dat zal het ook moeten worden, met actuele informatiebronnen voor de reizigers en meer eenvoud in de uitvoering voor de medewerkers. Wij hebben hiervoor direct een directeur vrijgemaakt. Het is een uitdaging om in situaties waarin de logistieke informatie niet volledig is of sterk veranderd, onze medewerkers en de reizigers te helpen, bijvoorbeeld als wij besluiten om te schakelen naar een aangepaste dienstregeling.

Daarmee kom ik bij het laatste onderwerp, de aangepaste dienstregeling. Door de veel te lichte sneeuwvoorspellingen van het nieuwe weerbureau op de piekdagen 4 en 17 december, hadden ProRail en NS onvoldoende basis om de op 10 oktober geëfende dienstregeling in te zetten. De omschakeling, vooral in Utrecht en Amsterdam, naar de aangepaste dienstregeling met stoptreinen heeft er wel voor gezorgd dat we dit jaar onder extreme omstandigheden in ieder geval zijn blijven rijden. File op het spoor werd zo veel mogelijk voorkomen. Twee zaken zijn van belang. De snelheid en de kwaliteit van de bijsturing moeten geperfectioneerd worden. Bovendien stellen wij hogere eisen aan de kwaliteit van de sneeuwvoorspellingen van het weerbureau. Alleen zo kunnen wij op tijd een alternatieve dienstregeling inzetten.

De afgelopen tijd is er ook heel veel gesproken over de samenwerking tussen NS en ProRail. Deze samenwerking is en was de afgelopen periode goed. Gezamenlijk hebben wij verantwoordelijkheid genomen. Het is van belang deze samenwerking te bezien in de structuur waarin wij beiden

opereren. Niemand zal beweren dat deze structuur de schoonheidsprijs verdient. Met de wijsheid van nu zou er misschien, maar dat is achteraf gesproken, wel een andere structuur zijn gekozen. Wij hebben onze organisaties wel zo veel mogelijk operationeel op elkaar ingespeeld. Concreet resultaat hiervan is onder andere het Operationele Controle Centrum Rail (OCCR) dat ervoor heeft gezorgd dat de treindienst bestuurbaar bleef en de hinder voor reizigers minder was dan vorig jaar, ook in zware omstandigheden zoals afgelopen december. Vanzelfsprekend kijken wij samen met de minister naar de ervaringen van de afgelopen periode. Wij kijken naar de vraag hoe het beter kan en waar wij onderling aan slagkracht kunnen winnen. In het totale proces, dwars door onze organisaties heen, moet het belang van de reiziger voorop staan. Alles moet ten dienste staan van de reiziger. Voor alle reizigers en medewerkers was het een zware periode. De meeste reizigers toonden begrip en onze medewerkers hebben zich enorm ingezet. Daar ben ik trots op. Ook de betrokkenheid van de Kamer was groot; de leden communiceerden met ons en met de reizigers. De Kamer was soms kritisch, soms opbouwend. Ik werd ook niet altijd gespaard en dat begrijp ik. Ik stond op de stations toen het zwaar was, tussen onze medewerkers en de reizigers. Nu sta ik hier voor ons bedrijf, samen met de collega's in de zaal en allen die ons volgen in het land. Wij willen onze 1,2 miljoen reizigers iedere dag weer het beste product bieden en wij weten allemaal dat het weer winter kan worden. Ik heb hier geprobeerd te verduidelijken dat wij telkens vooruit blijven kijken en constant maatregelen zullen nemen om de effecten te beheersen. Ik dank de commissie voor haar aandacht en voor de mogelijkheid deze toelichting te geven.

De **voorzitter**: Dank u wel. Dan geef ik nu het woord aan de heer Klerk van ProRail.

De heer **Klerk**: Voorzitter. Dames en heren. Voor u zit een treurige president-directeur van ProRail. Ik ben treurig omdat ik voor het tweede achtereenvolgende jaar het hoofd moet buigen voor de reiziger. Ik ben treurig omdat ik leef in het besef dat we er niet in zijn geslaagd op een aantal cruciale momenten die dienstverlening te bieden waar de reiziger recht op heeft. Hoewel het spoor een gunstig alternatief is en behoort te zijn voor de weg en voor de middellange afstand voor de lucht, hebben wij op een aantal dagen de reiziger geconfronteerd met, wat mij betreft, een onacceptabele overlast. 4, 17, 19 en 24 december zijn de dagen in het afgelopen jaar waarin we er niet in zijn geslaagd om de dienstverlening te bieden die we zouden moeten bieden. De datum 4 december staat in het bijzonder in mijn geheugen gegrift, omdat op deze dag, de dag voor Sinterklaas, kinderen, opa's, oma's en ouders graag op tijd op hun bestemming willen komen; we zijn daar echter niet in geslaagd. Bovendien zijn we er niet in geslaagd om de juiste reisinformatie te bieden over het moment waarop de treinen zouden rijden en wanneer ze op hun bestemming zouden komen. Wij, ProRail en NS, hebben daarvoor onze excuses aangeboden. Ik heb er tot op de dag van vandaag behoorlijk de smoor over in dat we er niet in geslaagd zijn. Het is het tweede jaar dat we iets uit te leggen hebben. Na de winter van vorig jaar hebben NS en ProRail, of zoals we dat tegenwoordig zeggen Bert en Bert, een afspraak gemaakt met de minister en overeenstemming gerealiseerd over het actieplan Winterhard Spoor. Wij hebben daaraan de belofte verbonden om niet nog een keer een algemeen geldend negatief reisadvies te geven, extreme weersomstandigheden daar gelaten. ProRail heeft de belofde acties uitgevoerd. Een aantal van die afspraken loopt overigens nog door, conform hetgeen we hebben vastgelegd in het actieplan Winterhard Spoor. We hebben in de afgelopen periode de cruciale wissels voor de dienstverlening en de dienstregeling stevig onder handen genomen. We hebben buiten storingsploegen paraat gehad. We

hebben de wissels naar de werkplaatsen verwarmd en daarnaast hebben we het idee van de Zwitserse spoorwegen overgenomen om een eigen weerbureau in te richten. Die maatregelen hebben zeker resultaat gehad. Het weerbureau heeft er, ondanks de minder betrouwbare lokale voorspellingen, toch voor gezorgd dat we tijdig extra alert waren voor onze storingsploegen buiten. In 2009 hadden we in ongeveer dezelfde periode, op 17 en 19 december, tussen de 60 en de 120 wisselstoringen. Op een normale dag zoals vandaag, met een waterig zonnetje en een temperatuur tussen de 4 en de 8 graden, hebben we 5 tot 8 wisselstoringen. In december 2010, op de dagen die ik net beschreef, hadden we tussen de 14 en de 28 wisselstoringen. Wij vinden dat wij dit succes moeten doorzetten. Wij gaan door om nog eens 800 wissels van wisselverwarming te voorzien. Als gevolg van de alertheid van de storingsploegen buiten zijn we erin geslaagd om de hersteltijd bij een verstoorde wissel op een gemiddelde dag terug te brengen van anderhalf uur tot 30 à 60 minuten. Het terugbrengen van de dienstregeling op de parkeer- en infrastructuur heeft ertoe geleid dat we minder wisselstoringen hebben gehad en dat de hersteltijd dienovereenkomstig korter was. De werkplaatsen van NedTrain hebben we onder alle omstandigheden beschikbaar gehouden en dat heeft ertoe geleid dat het herstel van het materieel sneller kon plaatsvinden. Ik ben in het bijzonder blij met de werking van het OCCR omdat we daar met alle vervoerders en de aannemer samen heel proactief konden opereren en snel besluiten konden nemen over de vraag waar we moesten ingrijpen. We moeten en zullen doorgaan met deze operationele samenwerking met de aannemers en alle vervoerders.

We hebben in de afgelopen periode een welhaast onmogelijk beroep gedaan op de aannemers, op onze eigen mensen en op de mensen van de vervoerders en tegelijkertijd zijn we in de volle overtuiging dat het niet goed genoeg is geweest. Daar baal ik enorm van. Ik baal er extra van als de reiziger verstoken blijft van de juiste reisinformatie en daardoor niet kan bouwen op betrouwbare informatie over wanneer hij een trein krijgt en wanneer hij op zijn bestemming aankomt. Betrouwbaarheid van de reis staat voorop. Onze ervaring is dat de reiziger best wil accepteren dat er enig ongemak is, als hij maar betrouwbare informatie krijgt over wanneer en hoe er iets gaat gebeuren.

Wat kan ProRail in de komende periode nog doen om dit in de toekomst beter te laten verlopen? In de eerste plaats zijn de acties die in het actieplan Winterhard Spoor staan nog niet klaar. Dat is conform de afspraak. We hebben nog een aantal wissels te gaan. We hebben preventief ingegrepen bij 2 300 wissels en we hebben er nog 800 te gaan. Het grootste deel daarvan is klaar, maar er is nog een restant. Dit zullen we in de komende periode nog aanpakken. Ook de monitoring van de wisselwerking, zodat we preventief kunnen zien of er iets aan de hand is, zullen we nog afmaken. Wij, Bert Meerstadt en ik, hebben met de minister afspraken gemaakt om op korte termijn maatregelen te nemen om de reisinformatie te verbeteren. We hebben dat gedaan door de positie van de regisseur reisinformatie op het OCCR te versterken en te borgen en we hebben afspraken gemaakt over een heldere en eenduidige boodschap op het moment dat we van de ene naar de andere dienstregeling overstappen en er dus in eerste instantie onduidelijkheid is. We zorgen voor een eenduidige boodschap over wat we aan het doen zijn. We hebben bovendien met de minister afgesproken scherpe criteria te formuleren over het moment en de wijze waarop we op een andere dienstregeling overstappen.

Een compleet winterhard spoor bestaat niet. Ook andere verstoringen, van welke aard dan ook, zullen zich altijd blijven voordoen. Willen we onder moeilijke omstandigheden, en zeker bij voorziene groei, de zaak draaiend houden, dan zullen we het spoor minder complex moeten maken. In het geval van winterweer zullen we wellicht eerder op een

minder complexe, alternatieve dienstregeling moeten overstappen. Dat is wat de reiziger van ons mag verwachten: altijd en onder alle, ook moeilijke, omstandigheden weten wanneer men vertrekt en wanneer men thuiskomt.

De **voorzitter**: We gaan nu door met de vragen van de commissie. Ik stel voor dat ieder lid maximaal twee vragen stelt en helder aangeeft aan wie hij of zij de vraag stelt. Ik begin met de heer Monasch, van de fractie van de Partij van de Arbeid.

De heer **Monasch** (PvdA): Voorzitter. Ik dank de heer Meerstadt en de heer Klerk voor hun komst en voor hun duidelijke toelichting op de stukken die we van tevoren hebben ontvangen. Als een van de initiatiefnemers van deze hoorzitting wil ik een korte toelichting op deze hoorzitting geven. We hebben als initiatiefnemers gekozen voor dit middel, om niet te veel als politiek op incidenten te reageren. We kunnen van dag tot dag Kamervragen stellen, maar juist bij een grotere problematiek is het veel verstandiger om enige afstand te nemen. We zitten wellicht nog midden in de winter, maar er is al zoveel gebeurd. Daarom is het goed om even een stap terug te doen en met elkaar de volle breedte van de problematiek te bespreken. Dat is de achterliggende reden om u beiden te horen en om anderen te horen, en om vervolgens verder te gaan met de discussie die zich de komende weken zal ontwikkelen. Er is al verwezen naar de brief van de minister over de vraag hoe we verder gaan met NS en deze problemen. Deze hoorzitting is bedoeld om u allen te horen, kritisch te ondervragen en een stap vooruit te komen. Dat wilde ik vooraf zeggen.

Er is veel kritiek op wat er misgaat bij het spoor, maar tegelijkertijd staat er 21 kilometer file op de weg omdat de weg wordt geblokkeerd door een auto, en moeten reizigers op Schiphol overnachten. Vanochtend ben ik punctueel door een gemeentelijk vervoerbedrijf bij het station afgezet en vervolgens werd ik stipt door de trein gebracht. Mijn overstap aan de overkant stond ook al klaar. Ik dacht dat dit een bedacht opzette was van NS en ProRail, maar niets was minder waar. Ik kwam namelijk mijn collega Haverkamp tegen op Twitter, die meldde dat zijn trein was vertraagd en dat men op elkaar gepakt zat, terwijl ik twitterde dat mijn trein als een mes door de boter ging. Het geeft wel aan dat er vele verhalen mogelijk zijn over het spoor. Daarom zitten we hier bij elkaar. Het is van belang voor heel veel reizigers in Nederland en het is een groot goed om goed openbaar vervoer te hebben.

Dat brengt mij bij twee vragen. Mijn eerste vraag is voor de heer Klerk. In de stukken die we hebben gekregen, stond een aantal zeer kritische opmerkingen over ProRail. Een daarvan kwam van de spooraanneemers. Van je klanten moet je het maar hebben ... In dat stuk van BAM wordt in de richting van ProRail gewezen. Men schrijft dat in de aanloop van de winter van 2009 de aandacht binnen ProRail voor de winterproblematiek aan het verslappen was, met de gedachte dat een strenge winter en een Elfstedentocht maar een keer in de zoveel tijd voorkomen en dat het wel zal meevallen. Deelt de heer Klerk die waarneming van BAM?

Mijn tweede vraag is voor u, mijnheer Meerstadt. U geeft aan op welke manier u de reizigersinformatie gaat veranderen. U moet het mij maar niet kwalijk nemen dat wij daar nog een hard hoofd in hebben. U hebt bij de stukken een mooi staatje meegestuurd, waarin we per informatie-stroom kunnen zien wie waarvoor verantwoordelijk is. Ik kan het zelf nauwelijks lezen, maar in de tabel staat bij elk informatiebord een organisatie gemeld die daarvoor verantwoordelijk is. Dat plaatje in zichzelf toont eigenlijk al het failliet van deze informatievoorziening. Na deze hoorzitting moeten wij verdere stappen zetten. Daarom wil ik het volgende weten: kunt u met de huidige structuur aangeven of u voldoende goede afspraken met ProRail kunt maken om die informatie-

voorziening en dus ook de verkeersleiding – die twee zijn nauw aan elkaar gekoppeld – structureel te verbeteren of bent u van mening dat er een structurele verandering nodig is in de verantwoordelijkheid voor de reizigersinformatie en in dat verband ook voor de verkeersleiding?

De heer **Bashir** (SP): Voorzitter. Namens de SP-fractie wil ik de heer Meerstadt en de heer Klerk danken voor hun aanwezigheid op deze hoorzitting. Ook mijn fractie heeft zich flink geërgerd aan het feit dat het spoor in de winter niet deed wat wij allemaal ervan verwachtten. Ik wil vooral duidelijk stellen dat onze kritiek niet gericht was tegen het personeel. Het personeel heeft ervoor gezorgd dat het niet nog erger is geworden dan het nu was. Uiteraard ben ik hier niet zozeer om kritiek te spuien, maar vooral ook om hieruit lessen voor de toekomst te trekken. De heer Meerstadt zei net dat hij met de wijsheid van nu wellicht voor andere structuren binnen de NS had gekozen. Dit kunnen we ook breder trekken. Met de wijsheid van nu zouden we ook naar de hele spoororganisatie kunnen kijken. Moet het misschien helemaal anders worden georganiseerd? Had de NS misschien niet in de richting van verzelfstandiging moeten gaan?

Ik wil de heer Klerk hetzelfde vragen. Hij heeft een nieuwe positie en zal straks van een afstand naar het verleden kijken. Als we naar het verleden kijken, naar de verzelfstandiging van ProRail en NS, kunnen we dan oprecht de conclusie trekken dat we op de goede weg zijn en dat we dit moeten doorzetten? Moeten we met deze verzelfstandiging doorgaan of kunnen we de hele structuur radicaal omgooien?

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Voorzitter. Ik heet de heren van harte welkom en dank hen voor hun openhartigheid. Ze balen allebei, zijn nederig, zeggen dat ze vooruit moeten kijken en dat het in de toekomst beter moet gaan. Ik wil me aansluiten bij de reeds gemaakte opmerkingen. Voor de GroenLinks-fractie geldt een beetje: Was sich liebt, das neckt sich. Natuurlijk hebben we ons intensief met de zaak bemoeid, maar dat is niet om het spoor naar de knoppen te helpen, maar om ervoor te zorgen dat het beter gaat in de toekomst. Wij kunnen natuurlijk geen spotjes accepteren met de tekst: NS is winterklaar. Ik heb ook gezegd: dan moet het niet gaan sneeuwen, want anders gaat het meteen weer mis. Dat moeten we goed ter harte nemen. We willen het spoor up-to-date krijgen; we willen dat de reiziger zo goed mogelijk wordt bediend. Ik heb ook de indruk dat de heer Meerstadt en de heer Klerk dit willen. Ik wil niet het rondje om de kerk of het rondje mopperen bespreken, maar kijken naar wat er is gebeurd en bespreken hoe we op korte termijn – het kan namelijk zomaar weer gaan sneeuwen – voorbereid kunnen zijn.

Ik heb een vraag voor de heer Meerstadt. Er is veel publiciteit geweest over het verzorgen van de reizigersinformatie. Ik heb dat interessante schema ook gekregen en op papier ziet het er goed uit, maar ik krijg hoofdpijn als ik eraan denk hoe dit in de praktijk werkt. Er zijn te veel schijven. Het doet me denken aan dat spelletje waarbij een zin wordt doorgefluisterd. Aan het einde komt er iets totaal anders uit dan de boodschap in het begin. Dat moeten we de reizigers en het spoor niet aandoen. Waarom kan de NS dit beter dan ProRail? Gaan zij dit samen doen? Waarom zijn we er al jaren lang mee bezig en is het nog steeds niet goed georganiseerd? Is het kinnesinne onderling? Nu de beide heren hier zo vriendschappelijk samen zitten, kunnen we er misschien vandaag uitkomen. Wellicht hebben zij er al samen over gesproken.

Vervolgens heb ik nog een vraag voor de heer Meerstadt. Hoe kan het dat de sprinters niet in de praktijk getest zijn op winterweer, maar alleen in de zogenaamde klimaatkamer? Een aantal Kamerleden is in Leidschendam geweest. Daar hebben we een interessante technische verhandeling gekregen over het repareren van die sprinters. Dan gaat het om een klein

venijnig kastje dat op de verkeerde plek zit en toch de helft van het spoor stillegt. Waarom is dit niet goed getest?

De minister heeft aan de Kamer geschreven dat NS en ProRail bij calamiteiten te veel gefocust zijn op de technische oplossingen en te weinig oog zouden hebben voor de reiziger. Herkent de heer Meerstadt zich in dit beeld?

Mijn laatste vraag is voor de heer Klerk en gaat over investeringen in het spoor. Hij heeft het over wissels en zegt dat het spoor heel druk is. Een aantal jaren geleden vroeg hij 8 mld. aan het Rijk voor investeringen. Dat is 4,5 mld. geworden. Waarom is hij nooit méér opgekomen voor meer investeringen? Zo blijven we in een patstelling zitten.

De **voorzitter**: U hebt stiekem toch vier vragen gesteld, ondanks dat we twee vragen hebben afgesproken.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Ik heb er vertrouwen in dat de heren mij heel goed gaan antwoorden.

De **voorzitter**: Ik heb daar ook alle vertrouwen in.

De heer **Haverkamp** (CDA): Voorzitter. Ik dank de beide directeuren voor hun verhaal. Het is duidelijk dat ze het woord «reiziger» met een grote R schrijven. Ik wil via de directeuren een compliment geven aan alle medewerkers. Je zult maar als medewerker van ProRail met een brander ergens in een weiland moeten staan om een wissel warm te houden. Al kan ik me voorstellen dat de heer Meerstadt best had willen ruilen, toen hij op het Centraal Station stond met alle reizigers en met hen mocht kijken naar het grote, lege, blauwe bord. Dat zal geen dankbare taak zijn geweest. Reizigersinformatie is een cruciaal punt, zeker op Sinterklaasavond. Tijdens de omschakeling naar de andere dienstregeling wist men een uur lang niet waar men aan toe was, ook de medewerkers van NS niet. Hoe gaat de heer Meerstadt dat verbeteren? Wie beslist er op welk moment? Doen ProRail en NS dat samen, of stuurt een van de bedrijven een mailtje naar het andere met de mededeling: verrassing, we gaan nu over op de gewijzigde dienstregeling?

Ik heb ook een vraag over het weerbureau. Ik kreeg de indruk van de heer Meerstadt dat men toch wat was overvallen door de sneeuw. De heer Klerk zei echter dat het weerbureau redelijk heeft gefunctioneerd. Mijn collega's hebben al gerefereerd aan de informatievoorziening. Andere experts zullen vanmiddag zeggen: houd het in één hand. Delen de heer Meerstadt en de heer Klerk deze analyse en zijn ze er al uit in welke hand de informatie zal komen?

De heer **Slob** (ChristenUnie): Voorzitter. Ik wil de heer Meerstadt en de heer Klerk bedanken voor hun informatie en mijn waardering uitspreken voor het personeel, zowel binnen als buiten de treinen, dat heeft geprobeerd om er nog iets van te maken, ondanks alle beperkingen. Mijn fractie heeft de afgelopen weken reizigerservaringen geïnventariseerd, waaruit dit beeld ook naar voren komt. Er was zelfs een conducteur die zijn portemonnee leegde om een passagier, die al uren op het perron stond, wat geld te geven om naar het toilet te gaan. Dat is hartverwarmend, maar het moet echt beter. Ik ben blij dat die boodschap ook doorklinkt in de woorden van beide heren. Beiden verwijzen naar het actieplan Winterhard Spoor. Dat is ook voor ons een ijkpunt om te kijken of alles is nagekomen. Ik hoor dat alle maatregelen zijn uitgevoerd en afspraken zijn nagekomen. Toch blijkt het op cruciale onderdelen niet te hebben gefunctioneerd. De bijsturing is onvoldoende gebleken. De informatievoorziening en de winternooddienstregeling gingen niet goed. De heer Klerk zegt dat we een minder complexe dienstregeling moeten hebben. Wat vindt de heer Meerstadt hiervan? Is mijn indruk juist dat er,

door de complexiteit, te veel tijd nodig is voor de omschakeling en dat die tijd er gewoon niet is als er een calamiteit ontstaat? In dit geval ging het om het winterweer, maar het kan natuurlijk ook iets anders zijn. Betekent dit dat we eigenlijk een andere route moeten inslaan en dat het anders moet? Dat raakt volgens mij ook aan de informatievoorziening. Is mijn indruk juist dat alle mutaties met de hand moeten worden ingevuld? Kan dat niet sneller, als het op een gegeven moment echt uit de hand loopt? Voor de heer Klerk heb ik een vraag over de wissels. Hij zegt dat de afspraken zijn nagekomen. Wij hebben informatie ontvangen van de aannemers. Zij zeggen dat zij vrij laat de opdracht hebben gekregen voor de wisselverwarming en dat zij daardoor nog niet helemaal klaar waren. De afspraak is misschien wel nagekomen, maar niet op tijd. Kan ik die conclusie trekken?

De heer **Aptroot** (VVD): Voorzitter. Ook de VVD-fractie wil haar waardering uitspreken voor de medewerkers van NS en ProRail, die in moeilijke omstandigheden hun uiterste best hebben gedaan de reizigers zo goed mogelijk te helpen. Ik heb ook waardering voor deze twee directeuren ...

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): U wilde hen toch wegsturen?

De heer **Aptroot** (VVD): Ja, links pruttelt een beetje, maar dat hoort er altijd bij.

Ik heb waardering voor deze twee directeuren, omdat ze het boetekleed hebben aangetrokken en royaal hun excuses hebben aangeboden aan de reizigers.

Dit blok gaat over de samenwerking tussen NS en ProRail. Uit de kranten en andere media krijg ik een ander beeld dan nu wordt geschetst. De heren zitten gezellig naast elkaar en het gaat met beide bedrijven in essentie heel goed. Ik lees echter in de krant dat er namens ProRail wordt gezegd dat we naar minder wissels moeten, terwijl NS zegt dat we dat absoluut niet moeten doen. NS komt met een tegenoffensief en zegt dat de reisinformatie in één hand moet komen. ProRail zegt dan weer dat dit helemaal niet nodig is. Zijn beide heren tevreden over de samenwerking en de taakverdeling tussen NS en ProRail? Zo nee, wat zou er dan moeten veranderen aan deze constructie?

De heer **De Jong** (PVV): Voorzitter. Ik wil allereerst de heren danken voor hun komst. Ik zie de spotjes nog voor me: NS is winterklaar. Als NS één ding niet was, was het wel winterklaar. Met die spotjes is er een valse belofte gedaan aan het personeel en de reiziger. Ik heb zojuist de verhalen aangehoord en ik hoop echt dat deze heren de reiziger centraal gaan stellen, want zo zou het toch moeten zijn.

Uit diverse media is gebleken dat er veel onrust is onder de medewerkers en dat er niet veel vertrouwen is. Daarom heb ik een vraag aan u, mijnheer Meerstadt. Denkt u dat u het vertrouwen van uw personeel kunt terugwinnen en dat u in staat bent om op een efficiënte manier leiding te geven aan NS?

Er is veel te doen geweest over de compensatieregeling. Was het niet eerlijker en rechtvaardiger geweest om tot een meer klantgerichte compensatieregeling te komen, in de vorm van een reductie voor alle abonnementhouders? Ik denk dat een dergelijke regeling tot veel meer positieve reacties had geleid en het aanzien van NS had kunnen verbeteren. Wellicht had NS er zelfs meer klanten aan overgehouden en hadden mensen abonnementen willen afsluiten. De huidige compensatieregeling dekt in de ogen van de PVV-fractie niet de problemen die zich hebben voorgedaan.

De heer **Verhoeven** (D66): Voorzitter. Ik dank de beide heren voor het eerlijke en kwetsbare verhaal. Ik zag de heer Aptroot al bijna twijfelen of hij de heren toch niet gratie zou verlenen. Ik help het hen hopen. Dit is in ieder geval wel een eerste stap in de goede richting.

Ik heb een vraag voor u, mijnheer Meerstadt. Uw collega de heer Klerk spreekt over een minder complexe dienstregeling. Een simpeler spoor is een sterker spoor. Deelt u deze mening? Hoe zou dit eruit zien op de drie aspecten trajecten en treinen, tijden en personele inzet? Ik hoor graag aan de hand van deze drie punten uw visie op een simpeler dienstregeling. Mijnheer Klerk, op het moment dat er ergens in het land een buitengewone situatie ontstaat, beschikt uw organisatie natuurlijk over allerlei data over die situatie. Die data zijn cruciaal voor de reizigersinformatie. Zou de communicatie in de richting van de reiziger beter werken als één geïntegreerde organisatie verantwoordelijk is voor de vertaling van die data naar concrete reizigersinformatie?

De **voorzitter**: Dank u wel, mijnheer Verhoeven. Dan ga ik over naar de heer Meerstadt en de heer Klerk. Ik begin met de heer Meerstadt. Ik verzoek de leden van de commissie te wachten met eventueel aanvullende vragen tot de heer Meerstadt aan het einde van zijn blokje is.

De heer **Meerstadt**: Ik dank u allen zeer voor het vertrouwen dat uit uw inleidingen en vragen blijkt en voor de positief kritische manier waarop u ons volgt. Wij zijn blij dat wij meerderen van u vandaag punctueel op hun bestemming hebben kunnen brengen; dat proberen wij iedere dag te doen. De heer Monasch en ook anderen vroegen zich af of de informatievoorziening niet te complex is en of ik met de huidige structuur uit de voeten kan. Uiteindelijk is de structurering van de sector aan de politiek. Ik vind dat in alle gesprekken die hierover worden gevoerd het eindproduct voor de reiziger leidend moet zijn. Daarom heb ik gezegd dat de informatievoorziening in één hand moet liggen. De huidige structuur biedt daarvoor ruimte, maar dit vraagt behoorlijk wat kluswerk. Toch is die stap te zetten. We moeten verder heel erg oppassen met structuurwijzigingen en met het op drift brengen van grote hoeveelheden mensen, zoals gebeurde toen de sector wreed werd gescheiden. Men vroeg mij hoe dat toen werd beleefd. Ik kwam bij NS toen dit net was gebeurd. Als een grote organisatie zo'n grote stap moet maken, raakt deze van de leg. Dit veroorzaakt een jarenlang trauma. We hebben er gezamenlijk jaren over gedaan om die wreed gescheiden stukken weer naar elkaar toe te managen. Over verdere stappen moeten we dus echt goed nadenken. Ik heb gemerkt dat de heer Klerk hiertoe ook bereid is; hij heeft mij wel eens gezegd dat er voor hem geen taboes zijn. Het ligt dus op ons pad om gezamenlijk, met de minister, in het belang van de reiziger te kijken naar optimalisering. Daarna is de Kamer aan zet.

De opmerking van mevrouw Van Gent over te veel schijven is herkenbaar. Daarom heb ik aangegeven dat het goed is als er uit één hand wordt gemanaged.

Mevrouw Van Gent vroeg waarom de sprinters niet in de praktijk zijn getest. Dat beeld klopt eigenlijk niet. Zoals misschien bekend is, hebben wij de specificatie voor onze leveranciers dat zij treinen moeten afleveren die het doen onder alle klimatologische omstandigheden die in Nederland voorkomen, tussen de – 25 en de 40 graden. Punt. Daarbij hoort dat zij de verantwoordelijkheid hebben om de treinen onder die omstandigheden te testen. Voor ons geldt een outputcontract. Dat is wat zij leveren en wij kijken ook mee. Vorige winter, toen een klein aantal van die sprinters was geleverd, hebben we ze de sneeuw in gestuurd. Toen hebben ze het goed gedaan. Nu blijkt dat er problemen optreden als ze langdurig worden blootgesteld aan deze omstandigheden. Er raakt een bepaald filter verstopt en daardoor hoopt vocht zich op. Vocht en elektronica gaan niet goed samen. Alle filttertjes zijn eruit gehaald; er is kortsluiting ontstaan in

bepaalde treinen. Dit soort stomme pech met een heel klein onderdeelje moet dus opgelost worden door de leveranciers. Dat wordt ook door hen erkend en ze hebben ons er goed mee geholpen. Bijna alle treinen hebben we nu terug. Nog een handjevol moet gerepareerd worden. Dat is de tijdelijke oplossing. We eisen ook dat er een definitieve oplossing is, zodat we uiteindelijk niet genezen, maar voorkomen.

Dan kom ik bij de vraag van de heer Haverkamp. Hij zei dat op 4 december in Utrecht niemand wist waar hij aan toe was. Dat was inderdaad een drama voor onze klanten. Kleine sinterklaasjes, grootouders en mensen die met pakjes onderweg waren, hadden juist de trein gekozen omdat deze betrouwbaarder leek dan de weg. We hadden in ons winterplan afgesproken dat we de borden op blauw zouden zetten als we de dienstregeling omschakelen, omdat er anders onzin op staat. Als de mensen van ProRail en NS de wijzigingen niet kunnen bijhouden en het hen over de schoenen loopt, staat er op de borden iets wat niet gaat gebeuren. Op 4 december stonden de treinen allemaal nog vast voor Utrecht, door een aantal geblokkeerde wissels. Daardoor konden de treinen die al wel op de borden stonden, niet binnenkomen. Op een dergelijk moment, en dat hebben we van tevoren niet goed doordacht, moeten we juist aan de reizigers vertellen dat we bezig zijn met omschakelen en dat we maatregelen treffen. De reiziger kan dan even wat drinken, in afwachting van de stoptreinen die een uur later gaan rijden. Het is stom dat dit niet is gebeurd. Daarom hebben we meteen actie ondernomen en zijn er schermen geplaatst in Utrecht, waardoor we ook op een omschakelmoment direct in contact kunnen zijn met onze klanten. Deze schermen hebben we ook in petto voor Rotterdam, Den Haag en Amsterdam. Een aantal is al geplaatst.

Dan kom ik bij het weerbureau. Het schijnt uitzonderlijk ingewikkeld te zijn om sneeuw te detecteren. Ik heb daar dus geen kritiek op. Het feit was echter wel dat we het niet wisten. Er was een aantal centimeter sneeuw voorspeld; het werden er tussen de tien en twintig, in een heel korte tijd. Als we dat hadden geweten op het moment dat we het wilden weten, hadden we die vooraf geoefende dienstregeling kunnen inzetten. We hebben gewoon niet de informatie gehad om die beslissing te kunnen nemen. Dat is droevig. We willen dit echt verbeterd zien voor de komende periode. Ik denk dat er andere systemen moeten komen. Ik heb bijvoorbeeld begrepen dat Schiphol van tevoren zijn vluchten al aan het uitdunnen was, en dat er hierdoor beter werd geanticipeerd. Dat het niet overal goed voor elkaar was, bleek ook op de weg. Pas die ochtend, om acht uur, werd het eerste weeralarm gegeven. Dus ook hier werd men overvallen. Wij kunnen dan niet meer die dienstregeling inzetten, want die moet aan het begin van de dag beginnen. Dit moet dus gewoon beter. De heer Slob vroeg naar het omschakelen van de dienstregeling. Er zijn twee mogelijkheden: of we doen het ordentelijk, zoals we hebben geoefend, namelijk aan het begin van de dag meteen uitgedund rijden met een niet-verknoopte stoptreindienstregeling, of we doen het tijdens de dag zelf. Dat laatste is ingewikkelder, maar daarvoor hebben we allerlei scenario's klaarliggen. We hebben de Kamer ook geïnformeerd over de keuzes die we dan hebben. Het klopt dat alle wijzigingen met de hand moeten worden ingevoerd. We zijn bezig om het IT-systeem te upgraden, waardoor uiteindelijk de productiemiddelen spoor, materieel en, het allerbelangrijkste, onze mensen eenduidig aan elkaar kunnen worden gekoppeld. Bovendien blijven die gegevens dan, ook als het uit de hand loopt, bewaard. Nu gaan ze na een kwartier uit het systeem. Dat is een proces van jaren. Ik voorzie dat we het IT-systeem in een aantal jaren structureel kunnen verbeteren. Daarnaast moeten we het crisismanagement veel beter doen. Het loopt over te veel schijven; het gaat over en weer van de ene organisatie naar de andere; er is discussie over wat we wel en niet omroepen. Dat moet stoppen. Daarvoor moeten we de ruimte krijgen. Hierover gaan we met de minister spreken.

De heer Aptroot zegt dat we zo gezellig naast elkaar zitten. Dat doen we al negen jaar. Men noemt ons het «Bert en Bert-gezelschap». Zijn we tevreden over de samenwerking? Er is nog nooit een onderwerp geweest waarover we het uiteindelijk niet eens zijn geworden. Wel moeten wij aan de slag om de dienstverlening voor de reiziger te vergroten. Hoe het zit met het vertrouwen van onze medewerkers, moet vooral aan hen gevraagd worden. Ik vind dat wij, ikzelf en de andere directeuren, onszelf recht in de spiegel kunnen aankijken. Wij hebben het uiterste gedaan om deze situatie aan te pakken. Het uiteindelijke oordeel daarover ligt bij onze raad van commissarissen en bij de aandeelhouder. Ik werk met heel veel plezier bij de spoorwegen en probeer juist tussen onze mensen de dienstverlening te verbeteren.

Dan kom ik bij de compensatieregeling. We hebben een heel goede compensatieregeling, namelijk «geld terug bij vertraging». Deze wordt beoordeeld als beste van Europa en is bedoeld om te compenseren. Anders dan de Belgen, hebben wij die regeling niet wegens overmacht uitgezet. Iedereen kan dus zijn gemaakte kosten declareren. Daarnaast hebben wij geprobeerd om voor onze vaste reizigers ruimte te maken in de spits. Incidentele reizigers die de mogelijkheid hebben om buiten de spits te reizen, hebben we hiertoe gestimuleerd. Daardoor creëerden we ruimte en maakten we het makkelijker voor onze vaste reizigers in de spits, bijvoorbeeld in de eerste week toen we nog materieeltekort hadden. Het is een misverstand dat deze acties bedoeld zijn als een compensatieregeling.

Dan kom ik bij de vraag van de heer Verhoeven. Mijn collega Klerk zegt dat we de zaak simpeler moeten maken. Ik vind dat we dit moeten doen waar het kan. Ik geef het voorbeeld van mijn moeder. Zij kan in Deventer kiezen om de intercity richting Amsterdam te nemen of richting Utrecht, Den Haag en Rotterdam. Ik vind het te ver gaan als mijn moeder straks die keuze niet meer heeft en bijvoorbeeld altijd in Amersfoort moet overstappen als ze naar Amsterdam wil. Ik vind het ook te ver gaan om onze medewerkers te forceren op en neer te rijden tussen twee bestemmingen. Dat is niet efficiënt en bovendien heeft het effect op de veiligheid, omdat het de alertheid beïnvloedt. In een verstoorde situatie is het misschien een heel goede maatregel. Daar heb ik tijdens mijn rondgang door het bedrijf – we zijn samen door de bedrijven geweest, ook na de vorige winter – ook bereidheid toe gevonden. Als we dit echter structureel doen, spannen we het paard achter de wagen. Als we de dienstregeling structureel zo simpel maken dat de klant geen keuzevrijheid meer heeft, gaan we naar mijn idee te ver.

De **voorzitter**: Dank u wel. Ik verzoek de leden kort vragen te stellen en ik geef als eerste het woord aan de heer Monasch.

De heer **Monasch** (PvdA): Voorzitter. Een van de kernpunten voor de PvdA-fractie is dat wij bij voorkeur niet in grootschalige organisatieveranderingen terecht willen komen, maar het antwoord van de heer Meerstadt bevredigt niet. Ik zal proberen hem letterlijk te citeren: «De huidige structuur biedt ruimte, maar dit vraagt behoorlijk wat kluswerk». Vervolgens zegt dat hij dat alles uit één hand moet worden gemanaged. De term kluswerk klinkt alsof er in een stelsel heel veel bij elkaar moet worden gebracht. Ik zie de organisatiebureaus alweer voorbij komen. Het antwoord blijkt dus uiteindelijk dat alles uit één hand moet worden gemanaged. Kan de heer Meerstadt hier net zo duidelijk zijn als hij over een paar punten in de media is geweest? Kan hij niet gewoon zeggen dat de NS de eindverantwoordelijkheid moet hebben over de reizigersinformatie? In de Volkskrant van 15 januari zei hij ook dat de NS een vinger in de pap moet hebben bij de verkeersleiding. Dat is duidelijk en heeft niets met veel kluswerk te maken. Er zal het een en ander moeten veranderen, maar dan weten we waarheen we gaan. Ik heb behoefte aan die duide-

lijkheid en niet aan oplossingen die veel kluswerk met zich meebrengen. Daarin hebben we niet al te veel vertrouwen.

De heer **Bashir** (SP): Voorzitter. Om hieruit voor de toekomst lessen te trekken, moeten we ook hard kunnen zijn over het verleden. Vindt de heer Meerstadt dat er bij ProRail in het verleden te vaak ondoordacht is bezuinigd op bepaalde aspecten van het spoor? Iedereen zegt dat het beter moet gaan, maar is dat reëel, als er tegelijkertijd weer fors bezuinigd wordt op het openbaar vervoer door bijvoorbeeld de gebruiksvergoeding van NS te verhogen?

De heer **Slob** (ChristenUnie): Voorzitter. Ik krijg toch een beetje de indruk dat de heer Meerstadt tussen de regels door het failliet van InfoPlus aangaf, dat toch een groot project is op het gebied van informatievoorziening waarin vele miljoenen zijn geïnvesteerd. Het werkt dus niet. Het is prima als er via de blauwe schermen wordt gecommuniceerd dat er een probleem is, maar zolang de mutaties nog handmatig moeten worden ingevoerd, zal het nog jaren duren voordat we dit hebben opgelost. Volgens mij hebben we die tijd niet, anders zitten we hier volgend jaar weer. We moeten er geen jaarlijkse biecht van gaan maken, lijkt me. Hoe gaan we proberen dit zo snel mogelijk in de hand te krijgen? Volgens mij moet NS in ieder geval het personeel op de trein houden, dan is er één probleem minder. Nu is NS het personeel soms gewoon kwijt en loopt alles qua communicatie door elkaar heen, met chaos tot gevolg. Daar zit helemaal niemand op te wachten, ook de heer Meerstadt niet.

De heer **De Jong** (PVV): Voorzitter. Door meerdere collega's zijn vragen gesteld over de informatievoorziening, maar ik heb niet goed gehoord wanneer de informatievoorziening helemaal super zal zijn. De heer Meerstadt heeft vast een planning. Wanneer kan de reiziger helemaal vertrouwen op NS en zijn reis?

De heer **Verhoeven** (D66): Voorzitter. De heer Meerstadt zegt dat hij de keuzevrijheid van de klant heel belangrijk vindt. Als de reiziger kan kiezen tussen een trein die stilstaat of een trein die rijdt, weet ik wel waarvoor hij kiest. Zou de heer Meerstadt in bepaalde situaties of op bepaalde trajecten wel bereid zijn tot een verre gaande versimpeling?

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Voorzitter. Ik vind het op zich helder, maar ook nog theoretisch. Ik wil spijkers met koppen slaan vandaag. De heer Meerstadt zegt dat hij samen met de minister en ProRail tot voorstellen komt over de reizigersinformatie en de verkeersleiding. Wij krijgen voor 1 februari een brief van de minister. Krijgen we dan ook meer informatie over wat NS op korte termijn gaat doen? Niemand heeft namelijk wat aan een theoretische werkelijkheid op de lange termijn. Is NS niet te veel gefocust op technische oplossingen? Stelt NS de reiziger wel centraal? Dit heb ik ook al in eerste termijn gevraagd, maar ik heb er nog geen helder antwoord op gekregen.

De heer **Meerstadt**: Ik zal eerst het misverstand wegnemen dat wij niet op de reizigers gericht zijn. Dat is absoluut niet aan de orde. Wat ons en alle medewerkers drijft, is de reiziger. Dat is duidelijk. Wij hebben de interactie met de reiziger. De gerichtheid op de reiziger motiveert ons en is voor mij en heel veel mensen de reden om bij NS te werken. Het gaat om 1,2 miljoen reizigers per dag. We kiezen voor slimme oplossingen, schermen, om tijdens omschakelingen in contact te blijven. Wij twitteren uitbundig, net als veel Kamerleden. Wij hebben mensen die met de snelheid van het licht informatie doorgeven. Dat doen reizigers onderling ook. Wij pakken ieder middel aan om met de klant in contact te zijn. InfoPlus is dus niet, zoals de heer Slob

zei, failliet. Integendeel, wij hebben gezamenlijk op het gebied van informatie veel bereikt; denk bijvoorbeeld aan de nieuwe schermen op de stations die ProRail heeft aangelegd. Hiermee krijgen reizigers actuele reisinformatie. Ze kunnen ver van tevoren zien wanneer de treinen komen en of ze op tijd zijn of niet. Er zijn grote stappen voorwaarts gezet en allerlei verschillende informatiebronnen zijn gekanaliseerd. Het klopt echter dat de verschillende onderdelen in het totale systeem nog niet goed genoeg op elkaar zijn ingespeeld. Een deel van de onderdelen gebeurt bij de Nederlandse Spoorwegen, een deel gebeurt bij ProRail. Laat ik heel helder zijn, uiteindelijk ben ik bij de structuur niet aan zet. Wij hebben de afgelopen negen jaar discussies gehad over dit onderwerp. Wij optimaliseren binnen de grenzen die wij hebben. Hoor mij goed: de reiziger dient hierbij centraal te staan. Ik schuw geen enkele discussie over de organisatorische grenzen die wij tegenkomen. Wij moeten de komende tijd optimaliseren. Ik vind het wel beleefd om het gesprek hierover eerst met de heer Klerk en de minister te voeren en ik kan niet vooruit lopen op de inhoud van brieven van de minister, want daar gaat zij zelf over.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Kunt u ook niets zeggen over de termijn?

De heer **Meerstadt**: Daar kan ik nu niets over zeggen; deze moet gezamenlijk tot stand komen.

De heer Bashir vroeg of er ondoordacht is bezuinigd. De vraag is eigenlijk: hoeveel is goed genoeg? Wat heb je als land over voor het spoor? Zwitserland besteedt bijvoorbeeld het drievoudige aan de spoorsector. Ik denk dat we onszelf gelukkig mogen prijzen dat we een wereldwijd erkend goed systeem runnen. Als het niet rijdt, zijn we natuurlijk allemaal heel ongelukkig, NS als eerste. In het regeerakkoord staat dat ProRail en NS samen 160 mln. per jaar moeten vinden om te bezuinigen. De test is: gaat dit gebeuren of niet? Dat hebben wij niet in eigen hand. Ons is gevraagd invulling te geven aan dit regeerakkoord. Daar werken wij productief aan, want dat is uiteindelijk onze rol. Binnen die kaders opereren wij.

De heer **Bashir** (SP): Dat was niet zozeer de vraag. Mijn vraag was of het ondoordacht is.

De **voorzitter**: Mijnheer Bashir, daar heeft de heer Meerstadt antwoord op gegeven. We gaan nu verder met de heer Klerk.

De heer **Klerk**: Ik heb mij nooit beschadigd gevoeld door welke opmerking dan ooit. Ook niet door de opmerking dat de directie zou moeten inpakken en wegwezen. Tegen de heer Bashir zeg ik dat er nog niet aan toe ben om beschouwingen te geven over tien jaar spoor omdat ik nog tot 31 januari vol aan de bak ben. Daar mag hij mij na 31 januari op aanspreken.

Ik begin met een opmerking die mevrouw Van Gent heeft gemaakt. Ben ik niet te veel technisch gericht? Is de klant bij ProRail te veel naar de achtergrond verschoven? In het verleden was dit ongetwijfeld waar. Wij zijn een technisch geïnspireerd bedrijf dat 24 x 7 bezig is met het leveren van een beschikbaar, betrouwbaar en veilig spoor. De vraag is of het eindproduct voor de klant, of dat nu een reiziger of een verlader is, goed is. Onze mensen moeten hierop alert zijn en zich bewust zijn van houding en gedrag. Daaraan werken we, maar dat is niet van vandaag op morgen klaar. We wijzen er wel voortdurend op: wees alert op wat de klant uiteindelijk vraagt.

Er zijn enkele vragen gesteld over het actieplan Winterhard Spoor. De heer Monasch heeft de bijdrage gelezen van de aannemers en zei: het zal je leverancier maar zijn. Dat ben ik met hem eens. Daarom heb ik hierover gisteren een klein gesprekje gevoerd, met de strekking: als wij met elkaar

iets te maken hebben, kunnen we dat dan met elkaar doen in plaats van via de Kamer?

Is de aandacht bij ProRail verslapt? Het antwoord op die vraag is: nee. Wel werden wij in de winter van 2009 overvallen; dat hebben we ook ruiterlijk toegegeven. We hebben te lang gedacht dat het in ons land wel een beetje kan vriezen, maar dat het daarna weer gaat dooien en dat we dat beetje sneeuw wel kunnen regelen. Is de infrastructuur in ons land weerbestendig? Ik zou dolgraag van de discussie over sneeuw, herfst en zomer af willen. Daarvoor moeten we flink investeren. Uiteindelijk is het overigens ook een afweging van de politiek hoeveel deze ervoor over heeft om onder alle omstandigheden klimaatbestendig te zijn. Deze discussie voeren we met de minister.

Mevrouw Van Gent, u vroeg of ik niet harder had moeten schreeuwen en om meer geld had moeten vragen. Ik vind van niet. Ik heb het gedaan in 2002 en 2003, toen ik aantrad en nadat ik had vastgesteld dat ik een uitgewoonde boel had gekregen. U kunt de stukken erop naslaan. Toen heb ik een gesprek met het departement gevoerd waarin ik drie scenario's heb voorgelegd, met de bijbehorende kosten. Het eerste was verder afglijden, het tweede was het huis op orde brengen, het derde was meer laten rijden over het bestaande spoor. We hebben toen met elkaar, de minister, ProRail en de Kamer, besloten om het huis op orde te brengen. Ik heb daar 852 mln. extra voor gekregen en ik ben daarvoor buitengewoon dankbaar. Vervolgens hebben we gezegd dat een betere benutting van het bestaande spoor mogelijk is, maar dat er dan wel meer in geïnvesteerd moet worden. Wij hebben vervolgens 4,5 mld. gekregen. Ik ben er erg voor om het uiterste uit de organisaties te halen om met publieke middelen zo veel mogelijk resultaat te leveren. Kan het nog beter dan het nu is? Het antwoord op die vraag is: ja. Het kan beter, sterker nog, het moet beter.

Wat heb ik precies gezegd over een complexe dienstregeling en de reisinformatie? Ik heb ernstig van mijn medewerkers op mijn kop gekregen over mijn opmerking over een niet-functionerende omroep. De omroep en de reisinformatie zijn uiteindelijk het product van het huidige spoorstelsel. Wat erbuiten ligt, is te ingewikkeld. Wij hebben een buitengewoon fijnmazig systeem. Ik vind het overigens onder alle omstandigheden terecht dat de moeder van de heer Meerstadt kan kiezen hoe zij naar Amsterdam gaat. Echter, het huidige systeem, met de huidige dienstregeling en het goederenvervoer dat ook over het spoor gaat, is complex. Dat gaat 350 dagen per jaar goed, maar 15 dagen per jaar niet. In de huidige systematiek zullen we, wat we ook doen, op de ingewikkelde knoop Utrecht drie keer per jaar een verstoring krijgen. Als we willen dat het systeem onder alle omstandigheden betrouwbaar is, zullen we het moeten vereenvoudigen. Dat is mijn stelling, die overigens niet zuiver is geredeneerd op basis van de infrastructuur. Ik zeg niet dat we rigoureuus door het hele land moeten vereenvoudigen, maar we moeten kijken naar de vraag wat acceptabel is en hoe we ons product uiteindelijk aan onze klanten verkopen. Onze uiteindelijke keuze wordt vertaald in een dienstregeling en daarna in een informatie- en omroepsysteem. Onze medewerkers wisten tijdens de omschakeling van een gewone dienstregeling naar een stoptreindienstregeling, zoals op 4 december, even niet wat we aan het doen waren. We maakten toen een belangrijke fout en dat hebben we ook erkend. We hadden eigenlijk het volgende tegen de reiziger moeten zeggen: «Reiziger, we gaan nu omschakelen. Dit proces duurt ongeveer een uur. In de tussentijd krijgt u, met dank aan NS, een kopje koffie en een taaitaai en over een uur rijdt het weer». Dat hebben we niet gedaan en daardoor raakt de reiziger in de war.

Kunnen we een robuuster spoorstelsel aanleggen? Ja, dat kan. Dan zullen we op bepaalde plekken moeten vereenvoudigen. Een vereenvoudigd systeem leidt ook tot een vereenvoudigde dienstregeling, een vereenvoudigd informatiesysteem en een betere omroep. De omroep en

het informatiesysteem zijn de uitkomst van wat er ligt. Daarover moeten we nadenken. De vraag is of het in één hand moet liggen. Als dat beter is, moet dat vooral vandaag gebeuren. Bert Meerstadt zei terecht dat er voor mij geen taboes zijn. Ik ben bereid na te denken over de vraag waar het systeem geoptimaliseerd kan worden, zodat we de eindgebruiker een beter product kunnen leveren. Wij zitten er niet voor de bewaking van het bedrijf; wij zitten er voor een beter product voor de eindgebruiker. Er is wel een verschil met tien jaar geleden. Nu rijden er 30 vervoerders over het spoor. Wij beschikken inderdaad over de data van die verschillende vervoerders. Wij brengen deze bij elkaar en uiteindelijk doet NS het in de trein en wij op de stations. Wij zullen samen moeten nadenken over de vraag of het eenvoudiger en beter kan. Het moet beter.

Ik ben het van harte met de heer Meerstadt eens als hij zegt dat de uiteindelijke beslissing over de structuur van de sector ligt bij de Kamer en de minister. Ik vind dat er te rigoureuus is geknipt. Dat heb ik altijd gezegd, ook direct na mijn binnenkomst. Waar rigoureuus wordt geknipt, moet worden geplakt. Wij hebben vrij lang niet geplakt. Als er rigoureuus wordt geknipt, is men eerst bezig om zijn eigen plek en draai weer te vinden. Dat heeft vijf jaar geduurd. Daarna zijn wij gaan plakken. Het OCCR is hiervan het meest sprekende voorbeeld. De NMa stelt kritische vragen over deze samenwerking tussen ProRail, alle vervoerders en aannemers. Deze samenwerking ligt nu onder een vergrootglas en dat vind ik werkelijk een gotspe. Het zou mij een lief ding waard zijn als de minister met de NMa in gesprek gaat. We werken in het OCCR samen met alle vervoerders en dan vraagt de NMa zich af of dit wel mag. Op hetzelfde moment leveren we als gevolg van die betere samenwerking een beter product voor de reiziger. Daar gaat het om. Mijn grootste zorg is dat de politiek gaat roethanen, op welk niveau dan ook. Het gevolg daarvan is dat de sector straks weer een tijdje in de war is en als een sector in de war is, leidt dit niet tot een beter product voor de klant. Dat is mijn punt. Er ligt voor mij en de organisatie geen enkel taboe op een gesprek over optimalisatie, met als doel een beter product voor de reiziger.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Er zijn nog vragen gesteld over wisselverwarming.

De heer **Klerk**: Ik heb de berichten in de krant gelezen. Er is gevraagd of het niet een beetje lang heeft geduurd. Wij hebben er te lang over gedaan om te definiëren welke wissels van wisselverwarming moeten worden voorzien. Dat is relevant. De vraag was welke wissels we nodig hebben om een kerndienstregeling te rijden en welke wissels we nodig hebben voor de bijsturing. Daarover hebben we te lang gedaan. Toen dit duidelijk was, zijn de opdrachten verstrekt, zijn er specificaties gegeven en zijn die wissels van wisselverwarming voorzien. In de niet-centraal bediende gebieden, zoals bij emplacementen, zijn er nog 194 wissels die van wisselverwarming moeten worden voorzien. Dit gaat in de komende periode gebeuren.

De heer **Monasch** (PvdA): Het is toch wel een mooie symboliek dat u, als het misgaat, taaitaikoekjes uitdeelt. Mijnheer Klerk, u zegt dat u te maken hebt met 30 vervoerders. We hebben geconstateerd dat de reiziger binnen dat vervoer centraal staat. Hoeveel vervoerders zijn er afgezien van NS in bijvoorbeeld Utrecht, Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Eindhoven?

De heer **Bashir** (SP): De heer Klerk zei, als afscheidnemend topman, op welke gebieden er verbeteringen mogelijk zijn. Hij wees er bijvoorbeeld op dat er nog een vereenvoudiging te behalen valt. Ik heb een opmerking over de wijze waarop de politiek de afgelopen vijftien jaar sturing heeft gegeven aan het spoor. Wij hebben, als beste stuurlied aan wal, natuurlijk

allemaal mooie praatjes. Volgens mij ligt de kern van het probleem bij de politiek. Er is te veel en op verkeerde manieren sturing gegeven. Bovendien is er bezuinigd op plekken waar niet bezuinigd had moeten worden.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Ik begrijp dat het aan de minister en de Kamer is om de structuur te bepalen. Toch wil ik van de heer Klerk weten of hij vindt dat de verkeersleiding en de reizigersinformatie in één hand moeten.

De heer **Slob** (ChristenUnie): Ik heb alle begrip voor het feit dat sommige dingen heel complex zijn. Er brandt echter nog een vraag op mijn lippen. Ik kan niet helemaal begrijpen waarom het vier uur moet duren om een gestrande trein naar het station te slepen. Zijn er dan te weinig diesellocomotieven stand-by? Of wordt een dergelijke situatie veroorzaakt door procedures tussen ProRail en NS, waardoor niet effectief en snel kan worden opgetreden?

De heer **Klerk**: De reiziger die op de stations Den Haag, Utrecht, Rotterdam en Amsterdam aankomt, reist in alle gevallen met de NS. Vanaf Utrecht of Amsterdam kun je daarna ook met andere vervoerders weg. De regionale vervoerders leveren klanten af op het hoofdrailnet, die vervolgens kunnen overstappen. Wij verzamelen ook de reisinformatie van de regionale vervoerders. In het fijnmazige netwerk zitten dus altijd verschillende vervoerders. Er rijden overigens ook goederentreinen door bijvoorbeeld Amsterdam Centraal of Utrecht Centraal. Op mijn ritje tussen Den Haag en Utrecht blijven we soms ook wel eens hangen achter een goederentrein. We zijn gelukkig de tijd voorbij dat er dan wordt omgeroepen dat ProRail in zijn wijsheid heeft besloten om een goederentrein voor te laten gaan. U kunt zich dat allemaal vast wel herinneren. Daar kan geen bitterkoekje tegenop, zal ik maar zeggen. In die zin zijn we de afgelopen jaren enorm opgeschoten. Vind ik dat de verkeersleiding in één hand moet? De verkeersleiding is op dit moment in de handen van ProRail. Voor de reisinformatie wil ik een parallel trekken met Schiphol. 70% van wat daar wordt afgehandeld, gebeurt door KLM, maar de reisinformatie is niet allemaal in handen van KLM. Men moet ook naar de andere vervoerders kijken. ProRail is een neutrale capaciteitsverdelers. ProRail regelt het spoorvervoer, verdeelt dit over het net en doet vervolgens de verkeersleiding. Als er een andere oplossing is die tot een beter product voor de klant leidt, ben ik er onmiddellijk voor. Laat daar geen misverstand over bestaan. Mijn enige zorg is: let op dat de sector niet ernstig in verwarring raakt waardoor de klant uiteindelijk stilstaat.

Er is gevraagd welke sturing er vanuit de politiek moet zijn. Hierbij past mij onder alle omstandigheden bescheidenheid. We komen uit een periode waarin de Kamer de minister al ter verantwoording riep als er geen vervangend busvervoer was. Deze periode hebben we gelukkig achter ons gelaten. Wij hebben met elkaar een sturingsfilosofie gerealiseerd, zodat de Kamer geen besluit meer hoeft te nemen over welke bouten en moeren wij aandraaien. Naar die situatie wil ik ook niet meer terug. Wij hebben outputsturing gerealiseerd. Wij zeggen niet: de Kamer mag zich er niet meer mee bemoeien, wij doen het wel. Het gaat erom scherp te zijn op de inhoud van het contract. Waarop kunnen wij afgerekend worden? In de scherpste van een dergelijk contract hoort voor mij ook de scherpste van het gesprek dat we hier met elkaar voeren. Ik ben blij dat wij dit mogen doen, dat wij verantwoording mogen afleggen over wat wij elke dag doen.

De heer Slob had een vraag over een gestrande trein bij Zaandam die vier uur heeft gestaan. 97% van de treinen die geconfronteerd worden met een kabelbreuk worden binnen een uur weggesleept. Wij doen dit in samen-

werking met de hulpdiensten. De trein bij Zaandam stond op een buitengewoon ongelukkige plaats. Dan moeten wij overleggen met de brandweer of wij mensen eruit kunnen halen. De brandweer zei op dat moment nee. Een dergelijke situatie zit helemaal niet in de procedure tussen de heer Meerstadt en mijzelf. Wij gaan wel van tijd tot tijd achter gesloten deuren met elkaar in debat, maar dat gaat niet over het weghalen van vastgelopen treinen. In Zaandam moest er door de ingewikkelde situatie een diesellocomotief geconfisqueerd worden om de trein op te halen. In dit specifieke geval deed de machinist er vrij lang over om daar te kunnen komen. Daarom heeft de trein heel lang stilgestaan. Alles wat langer duurt dan een uur, vind ik te lang. Het zou sneller moeten. Wij zijn met elkaar, met de hulpdiensten en met de Inspectie Verkeer en Waterstaat in overleg om dit in het vervolg beter te doen. Ik heb het liefste dat er geen enkele trein strandt, maar elke dag gaat er wel iets fout. Als een trein strandt, moet deze zo snel mogelijk weg en moeten de reizigers uit de trein gehaald worden. In Zaandam hebben we de reizigers die hulpbehoevend waren met behulp van de brandweer eruit laten halen.

De **voorzitter**: Ik wil u beiden bedanken voor uw inbreng in het eerste blok. U komt allebei vanmiddag nog terug.

**Blok 2: Informatie aan de reizigers en gebruikers
Gesprek met de heer Kruyt (ROVER), de heer Chorus (TU Delft),
de heer Van Woerkom (ANWB) en de heer Toet (KNV Spoorgoeder-
renvervoer).**

De **voorzitter**: We gaan verder met blok 2. Ik heet de heer Kruyt, de heer Chorus, de heer Van Woerkom en de heer Toet van harte welkom. De heer Toet vervangt de heer Ten Poorten. Ik geef u allen twee minuten de tijd voor een algemene inleiding en vervolgens kan de commissie vragen stellen. Ik begin met de heer Kruyt van ROVER.

De heer **Kruijt**: Voorzitter. Wat er is gebeurd de afgelopen tijd, is afdoende besproken en is bekend. Het bedrijf ging een paar dagen plat, voor reizigers op vreselijke tijden. De informatievoorziening rammelde. Bovendien hebben we nog heel lang te maken gehad met een uitgedunde dienstregeling. Een ramp kun je niet managen. Bij plotseling hevige sneeuwval begrijpt ook de reiziger dat het op dat niet moment niet werkt. De gevolgen van een ramp kun je echter wel managen en daarin is de sector tekortgeschoten. De problemen van deze winter staan niet op zichzelf. Wij hebben bij ROVER geturfd: de afgelopen twintig maanden zijn er negen grote wissel- en seinstoringen in Utrecht geweest, waarbij zich soortgelijke fenomenen hebben voorgedaan als in de winter. Het gaat dus niet alleen om de winter; er is echt iets mis als we het bijna gewoon gaan vinden dat Utrecht om de zoveel tijd een heel grote sein- en wisselstoring heeft. Het lijkt een soort Egyptische plaag waarbij men met de handjes in de lucht staat en niets kan doen.

De oorzaak van deze problemen is volgens ons de storingsgevoeligheid van de infrastructuur. Het is onbegrijpelijk dat die wisselverwarming het niet heeft gedaan. De techniek van de wisselverwarming op aardgas dateert al uit 1965 en heeft jarenlang bij de oude NS goed gefunctioneerd. De laatste tien jaar is er gedoe. Ik ben genegen te geloven dat die aannemers gelijk hebben als ze zeggen dat ProRail is tekortgeschoten bij het onderhoud van de wisselverwarming. Ik hoor nu allemaal getallen en denk: dat had men ook eerder kunnen bedenken. Waarom werkt het systeem, dat decennia goed heeft gewerkt, de laatste tien jaar ineens niet meer? Dat is toch heel merkwaardig.

Een ander punt is dat de rek in het systeem betrekkelijk is. Daarop is al gewezen bij de kwestie van de diesellocomotieven. Ja, die zijn niet van NS

of van ProRail. Die moeten ze gaan halen bij een goederenbedrijf. Ja, natuurlijk kost dat tijd. Er staan op dit moment 40 diesellocomotieven van NS Goederen langs de lijn omdat ze niet nodig zijn. Ze staan opgeslagen in Amersfoort, Utrecht of Amsterdam. Waarom verspreidt men die locomotieven niet over Nederland, zodat men overal sneller bij is? Ik heb een tamelijk vernietigende brief bij me van de Inspectie, gedateerd 23 december 2010, met de titel: « Veiligheidswaarschuwing IVW inzake het bergen van gestrande treinen op hoofdsporen». Dit is toch een belangrijk document dat ik straks zal overleggen. Ik wil er één zin uit citeren: «Anderzijds moet de infrabeheerder (lees ProRail) de infrastructuur zodanig in stand houden en beheren, dat het snel redden van een gestrande trein mogelijk is. Daarbij zijn bijvoorbeeld de overloopwissels in de vrije baan van groot belang gebleken.» Ik kan daarom de discussie over het verminderen van het aantal wissels niet helemaal volgen. Als men het aantal wissels vermindert, wordt het veel lastiger om een storing op te heffen en is de reiziger de dupe. Nogmaals, gelukkig denkt de Inspectie daar hetzelfde over.

Over ProRail is al veel gezegd, onder andere dat ProRail iets te weinig reizigersgericht is. Wij hebben drie praktische oplossingen, zonder structuurwijzigingen. Ten eerste kan de minister als aandeelhouder een reizigerscommissaris benoemen in de raad van commissarissen. Ten tweede kan zij als aandeelhouder besluiten om in de directie een directeur reizigers te benoemen. Ten derde zouden wij het als consumentenorganisaties prettig vinden als we gestructureerd en wettelijk vastgelegd overleg hebben met ProRail, net zoals we dat hebben met NS en de regionale vervoerders.

Iemand die op reis gaat, begint met kijken bij de reisplanner van NS of bij 9292OV. De reisplanner is goed, 9292OV is excellent. Vervolgens komt hij op een station en merkt dat het niet klopt. De reizigersinformatie van ProRail is vaak, ook bij niet verstoorde situaties, niet adequaat, niet exact genoeg en niet goed genoeg. Dat moet echt duidelijk allemaal in één hand; dat is niet al te ingewikkeld. Wij willen daar graag een bijdrage aan leveren.

De voorzitter: Dank u wel. Ik zal ervoor zorgen dat de brief wordt verspreid onder mijn collega's. Ik geef nu graag het woord aan de heer Chorus van de TU Delft.

De heer Chorus: Voorzitter. Net als de rest van Nederland heb ik als treinreiziger ervaren hoe het de afgelopen maand is gegaan. Ik heb drie concrete adviezen voor de politiek om dit in komende winters en bij andere calamiteiten te voorkomen.

Ten eerste dient de reisinformatie uit één mond te komen, de mond van diegene die het dichtst bij de reiziger staat, dus NS. De verstrengeling van NS en ProRail in het aanleveren van de informatie is wat mij betreft suboptimaal en makkelijk op te heffen. Daarmee zeg ik niet dat ProRail geen rol dient te spelen in het verzamelen van de data die nodig zijn om informatie te verschaffen aan de reiziger.

Ten tweede zijn de prestatie-eisen die aan NS zijn gesteld aan de magere kant. Op het gebied van reisinformatie bij ontregelingen kan dit veel ambitieuzer. Voor de komende jaren is de afspraak dat 55% van de reizigers tevreden dient te zijn over de reisinformatie in het geval van ontregelingen. Dat is, als je het mij vraagt, een mager zesje. NS kan beter. Er werken daar heel veel capabele mensen en ik heb het idee dat het percentage tevreden reizigers tijdens ontregelingen makkelijk naar 70 kan. Dat is namelijk het percentage reizigers dat onder niet-ontregelde omstandigheden tevreden is over de reisinformatie. Ik vraag me werkelijk af waarom we genoeg zouden nemen met een substantieel lager percentage wanneer het er echt om gaat, namelijk bij ontregelingen. Als het misgaat op het spoor, dient de informatie op orde te zijn.

Mijn derde punt is dat informatie mensenwerk is, hoewel dit misschien vreemd is om te horen van iemand van de Technische Universiteit. Ik raad sterk aan om het personeel van NS meer centraal te stellen bij de communicatie van reisinformatie, zeker tijdens ontregelingen. De overheid stelt een prestatie-eis ten aanzien van de aanspreekbaarheid van personeel van NS. Dat is natuurlijk niet genoeg, want personeel aanspreken is op zich vaak een prettige ervaring, maar het is nog prettiger wanneer de aangesproken persoon de reiziger iets kan vertellen waarmee hij iets kan op zijn reis. Voor het personeel is dat ook erg prettig. Wat mij betreft kan die prestatie-eis worden verwijderd, want het is geen prestatie om aanspreekbaar te zijn; het is een prestatie om reizigers goed te informeren.

De heer **Van Woerkom**: Voorzitter. Laat ik met mijn conclusie beginnen: wat ons betreft gaat het openbaar vervoer op de schop. Ik zeg dit niet alleen in relatie tot de Nederlandse Spoorwegen en ProRail, maar in relatie tot alle afspraken die we in de afgelopen vijftien tot twintig jaar met elkaar hebben gemaakt in het kader van het openbaar vervoer. We praten nu over de winterproblemen, maar de winterproblemen zijn wat ons betreft slechts een aanleiding tot een meer fundamentele discussie. In dezelfde samenstelling, maar in een ander verband hebben we gesproken over de ov-chipkaart. Ook daarbij moeten bepaalde elementen aangepakt worden, willen we uiteindelijk tot een oplossing komen waarbij de reiziger centraal staat en waarbij het openbaar vervoer in zijn totale breedte een goede aanvulling vormt voor het gehele mobiliteitssysteem in Nederland. De structuur die we hebben gekozen, is afkomstig uit het begin van de jaren negentig, toen er in absolute marktwerking werd gedacht en het splitsen van verantwoordelijkheden werd aanbevolen. Het rapport van Wijffels uit 1993 heeft in de jaren daarna zijn beslag gekregen. In de afgelopen tien jaar hebben we ermee gewerkt. Is de reiziger er in alle opzichten altijd beter van geworden? Ik kan met een gerust hart zeggen dat dit niet zo is. Elke keer krijgen we beloften en ik geloof ze ook. Ik geloof ook in de inzet van de mensen en dat ze het door communicatie beter gaan doen. Ik geloof die wil. Alleen is de structuur zo ingewikkeld geworden, dat het niet meer zal gebeuren dat we een heel jaar niet over incidenten hoeven te spreken. Daar geloven wij niet meer in. Wij roepen de Kamer op een fundamentele discussie te voeren met de minister en nog eens heel goed te kijken of de aanbevelingen uit 1993 nog wel de juiste zijn. Wat ons betreft, worden er op andere plekken scharen ingezet om tot een beter openbaar vervoer in Nederland te komen. Daar heeft Nederland recht op.

De heer **Toet**: Voorzitter. Het gaat vandaag niet alleen over reizigers, het gaat ook over goederenvervoer over het spoor. Ik zit hier namens de Nederlandse spoorgoederenvervoerders, die verenigd zijn in KNV. Ook de goederenvervoerders hebben veel hinder ondervonden van de winterse omstandigheden bij de aan- en afvoer van goederen. Hierdoor is grote financiële schade ontstaan, die we met elkaar moeten proberen op te lossen. Toch zeggen wij dat we door moeten gaan op de ingeslagen weg. Wij hebben in de afgelopen jaren enorme slagen gemaakt. De problemen die zich in de winterse omstandigheden hebben voorgedaan in het spoorgoederenvervoer zijn allemaal geregistreerd en opgelost. Ongeveer vijftien jaar geleden is er een besluit genomen over de reorganisatie van de spoorsector. Sindsdien zijn de gezagsverhoudingen en de samenwerking rigoureuus veranderd. In het spoorgoederenvervoer is er een enorme productiviteitsverbetering geweest, van minstens een factor 6, bijna een factor 8. De volumes zijn verdubbeld. We zien dus een enorme efficiency-verbetering. Ik zie dit niet alleen bij het spoorgoederenvervoer, maar ook bij een aantal andere onderdelen die zijn losgekoppeld van de oude NS.

Voor KNV is het duidelijk dat Nederland met de spoorsector op de goede weg is. Natuurlijk vallen er nog zaken te verbeteren. Wij vinden ook dat de focus op klanten hier en daar nog wat beter kan. Ten aanzien van de specifieke aspecten van het goederenvervoer is evenwichtige aandacht nodig voor het kernnet, het hoofdlijnnet en de industriële centra. Daarbij moeten we natuurlijk prioriteiten stellen, maar er valt nog wel wat te verbeteren.

Het spoorgoederenvervoer heeft een enorme ambitie en taak. Wij zijn in Nederland bezig met het aanleggen van Maasvlakte 2. Dat betekent dat het spoorgoederenvervoer de komende tien jaar nog eens in capaciteit moet verdubbelen, een groei van 10% à 15% per jaar. Daarvoor staan wij en wij kunnen met het hele systeem best uit de voeten.

De voorzitter: Dank u wel. Ik stel voor dat de leden van de commissie wederom twee vragen stellen en helder aangeven aan wie zij de vraag stellen.

De heer **De Jong** (PVV): Voorzitter. Ik bedank de heren voor hun komst. Ik wil allereerst een vraag stellen aan de heer Kruyt van ROVER. Wat denkt hij van de compensatieregeling? De PVV-fractie heeft het idee dat de mensen worden blij gemaakt met een dode mus. Is het niet beter om alle abonneementhouders te compenseren, ook over de maand januari? Dan heb ik nog een vraag voor de heer Chorus. Hij is expert. Kan hij ons uitleggen hoe het mogelijk is dat de communicatiemethoden van NS en ProRail, na een investering van ongeveer 140 mln., niet goed en niet simultaan functioneren? Op de blauwe borden, de iPhone en het internet verloopt de informatie niet simultaan. Kan hij uitleggen waar het volgens hem aan ligt?

De heer **Aptroot** (VVD): Voorzitter. Mijn eerste vraag is aan de heer Van Woerkom van de ANWB. Wij hebben een brief gekregen over de drie actuele punten waarop verbetering nodig is. Het valt mij op dat de heer Van Woerkom zegt dat de ingewikkelde structuur uit de jaren negentig stamt en dat het fundamenteel anders moet. In het eerste blok heb ik ook vragen gesteld over de structuur, maar toen werd er terug verwezen naar de politiek. Welke concrete suggesties heeft de heer Van Woerkom om iets in de structuur te veranderen, zodat het in de praktijk beter zal gaan? Dan heb ik een vraag voor de heer Toet. Het is inderdaad goed dat het goederenvervoer hier ook is. We geven allemaal prioriteit aan het personenvervoer als het echt misgaat. Het is natuurlijk tastbaarder als mensen in de problemen zijn dan die containers met goederen, maar ook dat vervoer moet doorgaan. De heer Toet heeft het over 10% à 15% groei per jaar. Hij is redelijk tevreden over hoe het tot nu toe is gegaan. Wat is er volgens hem nog nodig om die groei binnen de huidige of gewijzigde structuur mogelijk te maken?

De heer **Slob** (ChristenUnie): Voorzitter. Ik sluit me aan bij de vraag van collega Aptroot aan de heer Van Woerkom. Ik begrijp dat we er echt alles aan moeten doen om de situaties die zich nu bij calamiteiten voordoen echt te voorkomen of in ieder geval te minimaliseren. We kunnen nooit alles helemaal in de hand hebben. De heer Van Woerkom wil het complete openbaar vervoer op de schop gooien. Ik ben benieuwd wat hij dan voor ogen heeft, zeker wat betreft de structuur. De heer Meerstadt zei dat we tot de top van de wereld behoren, met Zwitserland en Japan. Daarom wil ik graag meer duidelijkheid over de denkrichting van de heer Van Woerkom. Ik wil de heer Chorus bedanken voor zijn scherpe waarnemingen, die we al op papier hebben mogen ontvangen. Daar kunnen we iets mee. Hij is de man van de techniek en hij heeft vast het eerste blok ook gevolgd, met de discussie over de informatievoorziening. Als er mutaties zijn, moeten deze handmatig worden ingevoerd. Als er heel veel mutaties zijn,

ontstaan er problemen en draait de boel min of meer door. Kan hij met zijn technische kennis zeggen of dit proces geautomatiseerd kan worden? Dan zouden we van een groot probleem verlost zijn.

De heer **Haverkamp** (CDA): Voorzitter. Ik dank de heren hartelijk voor de informatie die wij vooraf mochten ontvangen. Ik heb een vraag aan de heer Van Woerkom. Hij zegt dat er op de weg succesvol incidentmanagement is toegepast. Wat mij betreft zou dat succesverhaal ook vertaald moeten worden naar het spoor, maar ik mis wat concrete suggesties. Kan hij deze in dit gesprek geven? Vier uur in een trein vastzitten is namelijk onacceptabel.

Ik dank de heer Chorus voor zijn stuk. In het eerste blok werd de vergelijking gemaakt met Schiphol. De heer Klerk zei dat we KLM niet verantwoordelijk moeten maken voor alle informatie van de luchthaven. Kan de heer Chorus daarop reflecteren?

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Voorzitter. Ik dank de heren hartelijk voor hun toelichting. Wij hebben vooraf ook veel informatie gekregen. Ik heb een vraag voor de heer Kruyt. Ik begrijp dat hij ideeën heeft om het reizigersbelang ook bij ProRail beter te waarborgen. Kan hij daarop wat dieper ingaan? Ik relateer dit ook aan de reizigersinformatie die in één hand moet. Waar kan dit dan het beste plaatsvinden?

Verder heb ik een vraag voor de heer Chorus. We hebben een zeer interessante, puntige notitie van hem gekregen. Hij zegt dat NS de reizigersinformatie moet verzorgen. Wat is ervoor nodig om dat op een handige en efficiënte wijze te organiseren? Ik vraag hem ook de relatie met de verkeersleiding daarbij te betrekken. Ik ben het ermeê eens om het op die manier te gaan doen, maar het is van groot belang dit te realiseren zonder de boel overhoop te halen. Lukt dit en kan dit op vrij korte termijn, zodat de reiziger er snel beter van wordt en het personeel beter kan communiceren met de klant?

De heer **Bashir** (SP): Voorzitter. Ik wil de heren bedanken voor hun inbreng. Ik ben positief verrast door de woorden van de heer Van Woerkom. Uit zijn betoog meende ik op te maken dat hij niet echt enthousiast is over de splitsing van NS en ProRail. Is hij met de SP-fractie van mening dat de minister moet onderzoeken of het samenvoegen van NS en ProRail verstandiger is?

Vervolgens heb ik een vraag voor de heer Kruyt. Hij heeft kritiek op NS en ProRail. Kan hij iets zeggen over de rol van de politiek? De politiek is natuurlijk medeverantwoordelijk voor wat er nu is gebeurd op het spoor. Vindt hij dat de bezuinigingen die voor de toekomst op de agenda staan in het belang zijn van de reiziger?

De heer **Monasch** (PvdA): Voorzitter. Ik dank de vier heren vriendelijk voor hun bijdrage. Het mooie is dat er vanuit verschillende invalshoeken zowel positieve waardering, vanuit het goederenvervoer, als zware kritiek wordt geuit. De oplossing gaan ook nog verschillende kanten op. Heel schematisch kunnen we het volgende zeggen. In de jaren negentig wilden we af van de inefficiency van de staat en hebben we dit proces ingezet. Nu krijgen we steeds meer te maken met de bureaucratie van de markt, die klanten onvoldoende ziet staan en waarin personeel van NS onvoldoende informatie kan doorgeven, omdat er lagen tussen zijn gekomen om die markt te laten werken. Eigenlijk lijkt dit meer op een Sovjetbureaucratie die ertussen is gebouwd om de informatie van de machinist uiteindelijk bij de verkeersleiding te krijgen. Daar zijn vrij dramatisch verhalen over. Er moet bijvoorbeeld met faxen crisisinformatie worden doorgegeven, omdat de onafhankelijkheid van partijen gewaarborgd moet worden. Ik heb een vraag voor de heer Kruyt. We moeten niet terug naar de bureaucratie van de staat. De markt, of het nu gaat om verzelfstandiging

of echte marktwerking, loopt ook op sommige punten vast. Is zijn oplossing om een reizigerscommissaris te benoemen echt de panacee voor dit hele probleem? Of moet het nog veel verder gaan?

De heer **Kruyt**: Voorzitter. De heer De Jong heeft gevraagd wat ROVER denkt van de compensatieregeling. Mijn kantoor in Amersfoort wordt plat gebeld en gemaïld door mensen die zich beklagen over de compensatieregeling. De huidige compensatieregeling is gewoon te armetierig. Ik heb net met de heer Meerstadt afgesproken om er tijdens de lunch nog eens over te praten en ik hoop dat we eruit komen zodat er voor de reiziger een betere regeling komt.

Mevrouw Van Gent heeft gevraagd hoe het reizigersbelang bij ProRail geborgd kan worden. Ik ga even uit van de huidige structuur. Er zijn best goede argumenten om de structuur op de schop te nemen, maar dat zal niet op korte termijn gebeuren. Ik heb dus gekeken naar wat er in de huidige structuur verbeterd kan worden. De staat is aandeelhouder en benoemt commissarissen. De minister kan als aandeelhouder zeggen dat zij wil dat er een reizigerscommissaris komt bij ProRail. Natuurlijk is dat geen panacee voor alle kwalen, maar het is een goed begin. De aandeelhouder is ook bevoegd om de directie te benoemen; dat staat gewoon in het Burgerlijk Wetboek. De minister kan dus ook zeggen dat er in de raad van bestuur een directeur of bestuurder reizigers komt. Zo gaat dat ook bij bedrijven, waar bijvoorbeeld een commissaris wordt voorgedragen door de ondernemingsraad. Een dergelijke constructie helpt in ieder geval, hoewel het geen panacee is voor alle kwalen.

ProRail heeft jarenlang reizigers niet als klanten gezien, maar gezegd dat de vervoerders de klanten waren. Dat denken begint nu de goede kant op te gaan. Wij hebben het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (Locov) met de vervoerbedrijven. Het ligt voor de hand om een dergelijke, niet al te ingewikkelde constructie te maken samen met ProRail. Daarvoor hoeft de wet niet gewijzigd te worden. Dat zijn kleine stappen op de goede weg.

De heer Bashir vraagt of de politiek niet grondiger moet nadenken. Ja, dat moet zij inderdaad. We hebben allemaal dezelfde Europese wet- en regelgeving, maar toch wordt deze in elk Europees land anders gehanteerd. De constructie in Duitsland is anders dan die in Nederland. De constructie in België is weer anders. ROVER is van plan na te gaan hoe onze zusterorganisaties in andere landen hier tegenaan kijken. Dat kan de politiek ook doen; de minister zou dat ook moeten doen. Hoe optimaliseren we de boel, met inachtneming van de Europese wet- en regelgeving? Dat kan namelijk beter. Zo kunnen we van elkaar leren.

Ik ben het eens met de twee directeuren dat we niet alles ineens op de schop moeten gooien. Dit veroorzaakt geweldige onrust in de organisatie. Zoiets moeten we timen en plannen, maar we moeten wel erover blijven nadenken. Daarover zijn de heer Van Woerkom en ik het eens.

De bezuinigingen zijn natuurlijk betreuenswaardig. In een dichtbevolkt land als Nederland kiezen we toch voor goede investeringen in het openbaar vervoer, uit duurzaamheids- en milieuoverwegingen. Het zou zeer te betreuren zijn als de trend van de afgelopen jaren, waarin ook goede dingen zijn gebeurd, zou worden doorbroken door kortetermijndenken over bezuinigingen, die op lange termijn niet goed zijn voor ons land.

De heer **Chorus**: Voorzitter. Ik begin met de vraag van de heer De Jong. Hoe is het mogelijk dat het communicatiesysteem nog steeds, na een investering van 140 mln., verre van ideaal is? Toen ik het bedrag las op de website, verbaasde ik me eerlijk gezegd ook, want ik vind het enorm veel geld. Het is meer dan ik had verwacht. De kosten-batenverhouding wordt ook door veel reizigers als negatief ervaren. Ik ben wat betreft de ontwikkeling van het systeem natuurlijk een buitenstaander, maar ik

vermoed dat er te veel is gemikt op goedweerstandigheden en het optimaliseren onder reguliere omstandigheden. Dat is volgens mij eigenlijk de enige verklaring voor het feit dat er zoveel blinkende, ongetwijfeld dure, schermen in de stations hangen die toch niet de boodschap brengen die we nodig hebben wanneer we in de trein zitten en er een sneeuwvlok is gesignaleerd. Ik denk dat het van groot belang is dat NS zich gaat richten op situaties met ontregelingen. Met die 140 mln. kunnen we nu niks anders meer doen, maar het zal toch nog meer geld kosten om het systeem om te vormen tot een systeem dat het juist onder moeilijke omstandigheden goed doet. Dat is ook noodzakelijk.

Ik vermoed dat er nog een andere oorzaak is voor het hoge bedrag. Een aantal kosten had niet gemaakt hoeven worden wanneer NS vanaf het begin in zijn eentje verantwoordelijk was geweest voor de reisinformatie. De heer Slob vroeg of er met het automatiseren van het doorvoeren van mutaties een winstslag te behalen valt. Ook hierin ben ik een buitenstaander, maar wel een geïnteresseerde. Ik vermoed dat dit inderdaad het geval is. Met automatisering is vaak veel winst te behalen, maar er is een belangrijke randvoorwaarde die ik vandaag nog centraler wil stellen. De techniek zal pas werken wanneer de organisatie op orde is. Vóór de automatisering moet dus helder zijn wie wat doet, wie waarop aanspreekbaar is en wie welke verantwoordelijkheid neemt. Als dit helder is, geloof ik absoluut in de kracht van technologie. Voor dat moment geloof ik er niet in.

De heer Haverkamp vroeg naar de vergelijking met Schiphol. Het valt mij altijd al op dat NS en ProRail goed zijn in het maken van vergelijkingen. Dat maakt het voeren van een discussie vaak wel wat lastig, want Schiphol is natuurlijk geen NS. Als iemand bij mij thuis zegt dat hij met de trein gaat, vraag ik niet: met welke vervoerder ga je vandaag? Dat is gewoon NS. Als iemand naar Schiphol gaat, vraag je nog wel eens: met wie vlieg je? Dat geeft al duidelijk aan dat KLM niet de dominantie heeft op Schiphol die NS binnen grote delen van het Nederlandse spoorwegnet wel heeft. Ik moet dus eerlijk zeggen dat ik die vergelijking niet direct vind opgaan en ook niet direct vruchtbaar vind voor het voeren van de discussie over het spoor.

Mevrouw Van Gent vroeg hoe we effectief kunnen organiseren dat de informatie op een snelle manier in één hand komt. Wat mij betreft is er meer mogelijk dan vaak wordt vermoed. Op dit moment komt de informatie uit alle hoeken en gaten. Mijn voorstel is om dit centraal te doen. Men kan gebruikmaken van kanalen die er al zijn. Over die kanalen gaat op dit moment informatie. Dat moet niet; over die kanalen moeten data komen, waarna vervolgens één organisatie van alles chocola maakt. Of je nu chocoladerepen of ingrediënten over die kanalen stuurt, dat maakt voor de kanalen vaak niet zoveel uit. Het gaat erom dat er één organisatie communiceert met de reiziger. Ik vermoed dat dit een relatieve «quick win» is in vergelijking met andere opties zoals het terugdraaien van opsplitsingen.

De heer **Van Woerkom**: Voorzitter. Probeer nu eens in te vullen hoe het anders moet, is de kern van de aan mij gestelde vragen. Ik denk dat we ons moeten realiseren dat er twee opties zijn. Blijven we vijlen aan het systeem dat we nu kennen, of zijn we bereid, met inachtneming van het feit dat de reiziger morgen ook vervoerd moet worden, fundamenteel na te denken over hoe het eigenlijk zou kunnen? Dat fundamentele nadenken plaatst ons wellicht ook buiten de werkelijkheid van vandaag. De huidige structuur is in 1993 bedacht en gaandeweg ingevuld. We zitten nu met de vruchten daarvan. Mijn opmerkingen zullen nu gaan over het bijvijlen, maar ik blijf vinden dat we fundamenteel moeten kijken naar de inrichting van het systeem.

Ter verbreding wil ik toch ook nog iets zeggen over de ov-chipkaart. Wat komen we daarin tegen? We zien een heel slechte taakverdeling tussen

wat er centraal en decentraal gebeurt. Er is zoveel gedecentraliseerd in onze ogen, dat er uiteindelijk geen chocola meer van te maken is. We zullen daaraan iets moeten doen. De verantwoordelijkheid voor tarieven en systemen mag wat ons betreft best meer centraal worden geregeld. Wat moeten we binnen de huidige structuur doen? In ieder geval moet de communicatie op orde gebracht worden. Ik ga wat dat betreft helemaal mee met de heer Chorus. Ik vermoed dat er een hoop legacy-systemen zijn. Die systemen zullen ervoor zorgen dat de versnipperde data uiteindelijk niet worden gebundeld tot een heldere informatiestroom. Laten we kijken wat daarmee kan gebeuren. We willen geen decentrale systemen, maar één centraal systeem dat data oplevert. Bovendien moet er één woordvoerder zijn op het gebied van informatie. De verspreider van communicatie kan veel breder zijn. Dat moet niet gemonopoliseerd worden. Het verkrijgen van actuele reisinformatie is op dit moment een groot probleem. Laat dit aan de markt over, zoals ook de verkeersinformatie voor iedereen beschikbaar is. Alle partijen kunnen daar wat mee. Wat kunnen we nog meer doen op dit moment? In ieder geval moet het incidentmanagement verbeterd worden. Binnen het wegvervoer hebben we daarover lang nagedacht. Uiteindelijk weten alle partijen precies wat ze moeten doen, niet alleen in situaties met een eenvoudige aanrijding, maar ook in lastige complexe situaties. Het systeem loopt eigenlijk geruisloos. Het lukt niet altijd in twintig minuten, maar we weten wel meteen wat er aan de hand is. We kunnen omroepen dat het gaat om een gekantelde vrachtwagen en dat het misschien nog twee uur gaat duren. Over de follow-up valt ook nog te praten, maar we kunnen meteen die informatie beschikbaar stellen.

Verder stel ik voor dat er wordt gekeken naar de relatie tussen NS en ProRail en welke «quick win» daarbij te behalen valt. Ik denk dat u allen de krant heb gelezen, met schemaatjes hoe het systeem loopt van de een naar de ander. Ik wil de goede wil die er is op geen enkele manier ter discussie stellen, maar deze structuur is een garantie voor problemen. Daarvoor moet een oplossing komen.

De heer **Toet**: Voorzitter. De heer Aptroot vroeg wat er nog nodig is om de groei te faciliteren. In de eerste plaats is er natuurlijk extra infrastructuurcapaciteit nodig, maar daarvoor hebben we het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer al in gang gezet.

In de tweede plaats denk ik dat iedere organisatie doordrenkt moet zijn met klantbewustzijn. Dat geldt voor ieder bedrijf. Hoe doe je dit bij infrastructuurbeheer? Dat is een lastige vraag. Het is ook een enorme uitdaging. We zijn bijvoorbeeld een uitdaging aangegaan voor de Betuweroute. De Betuweroute is pas twee jaar geleden in bedrijf genomen. We hebben een aparte businessunit gemaakt om die route te exploiteren. Daarvan zien we nu goede resultaten en kunnen we dus veel leren. De lessen die we hieruit getrokken hebben, willen we ook doorgetrokken zien worden naar het gemengde net. We denken aan een bredere organisatie voor de inkoop van de treinpaden voor het spoorgoederenvervoer.

De heer Kruyt noemde net de reizigerscommissaris. Ik denk dat het bij infrastructuurbeheer wel primair om de reiziger gaat, maar er zit nog een laag tussen van de vervoerders. Wij praten dus liever over een klantencommissaris.

De **voorzitter**: Er is nog ruimte voor één vraag per persoon.

De heer **Bashir** (SP): Zoals ik zojuist al opmerkte, ben ik aangenaam verrast door de woorden van de heer Van Woerkom. De vraag blijft hoe snel en hoe hard wij dat moeten oppakken. Op het moment dat een splitsing moet worden teruggedraaid, heb je ook te maken met regionale spoorbedrijven. Zo gaat het verder met de gehele decentralisatie. Is de

heer Van Woerkom het met mij eens dat onderzocht moet worden hoe het gehele gebeuren kan worden samengevoegd tot één spoorvervoersbedrijf, dat onder de directe verantwoordelijkheid van de minister valt?

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Het is goed dat de «quick win» ter sprake komt. Ik heb van diverse sprekers begrepen dat wij op korte termijn iets kunnen doen en dat is goed nieuws. De heer Chorus zegt dat wij ons bij ontregelingen moeten richten op informatievoorziening. Men heeft zich veel te veel beziggehouden met van alles en nog wat en heeft zich te weinig gefocust op de momenten waarop het misging. Kan de heer Chorus aangeven of daar ook een «quick win» behaald kan worden? Voor NS en ProRail lijkt mij dat ook zeer interessant. Hij zegt dat wij nu beter kunnen kijken hoe de data over de verschillende kanalen lopen en wil de communicatie naar de reiziger in één hand houden. Dat is ook zo'n «quick win» en dat doet meer dan de boel overhoop halen. Ik ga ervan uit dat de heer Chorus meer weet van de huidige technologie dan ik. Kan hij toelichten hoe snel het kan gaan? Stel dat het volgende week pittig gaat sneeuwen. Kunnen wij dan al iets hebben aan wat hij nu in theorie zegt? Ik ben daar echt in geïnteresseerd, omdat ik naar een «quick win» zoek, die ook op langere termijn soelaas biedt.

De heer **Haverkamp** (CDA): Ik heb een vraag voor de heer Chorus. Hij zegt dat reizen met de trein betekent dat je met NS reist. Dat geldt wellicht voor de Randstad, maar in de regio rijden ook andere treinen. Sterker nog, met het winterweer reden die treinen in de regio vaak wel. De heer Chorus stelt voor dat de reizigersinformatie alleen door NS wordt gegeven, maar hoe moeten wij dan de rol van de regionale vervoerders zien in de informatieketen naar hun passagiers?

De heer **Slob** (ChristenUnie): Ik heb een vraag voor de heer Van Woerkom. Hij roept op tot een fundamentele discussie. Bij een vertegenwoordiger van de ChristenUnie is hij dan altijd aan het juiste adres. Ik probeer hem te volgen. Hij zegt dat het ov op de schop moet. Aan de ene kant zegt hij letterlijk dat de informatievoorziening moet worden overgelaten aan de markt, maar aan de andere kant zegt hij dat hij juist meer wil centraliseren. Dat zijn twee tegengestelde bewegingen, die ik niet goed bij elkaar kan brengen. Wat doet de heer Van Woerkom met het in deze discussie relevante gegeven dat een speler als ProRail niet alleen aan NS levert, maar ook aan andere vervoerders? Als NS en ProRail bij elkaar worden gevoegd, ontstaat er naar mijn mening een probleem.

De heer **De Jong** (PVV): Ik wil eerst even opmerken dat het jammer is dat we weinig tijd hebben. Ik vond het zeer interessant. Gelukkig hebben we nog een kwartier. Ik heb een vraag voor de heer Kruyt. Hij heeft zich in de media herhaaldelijk kritisch uitgelaten over de directies van NS en ProRail. Welke verwijtbare fouten van de directies kan hij noemen en wat had er anders gekund?

De heer **Chorus**: Mevrouw Van Gent heeft gevraagd in hoeverre een «quick win» mogelijk is bij het omschakelen van een systeem dat op goedweerinformatie is gericht naar een systeem dat het ook onder moeilijke omstandigheden goed doet. Het is een relatieve «quick win», die sneller is dan veel andere zaken die de afgelopen tijd zijn voorgesteld. Zo'n «quick win» kan echter niet al volgende week ingaan. Ik richt mijn vizier op december 2011. Laten wij hopen dat het tot die tijd stralend weer blijft, met misschien een beetje regen of een enkel herfstblad. Dat kan er nog wel bij. Het is een realistisch idee ons te richten op de aankomende winter. Wij hebben een systeem dat excelleert op het moment dat het niet eens zo zeer nodig is, omdat de omstandigheden gunstig zijn. Dit systeem willen wij overzetten naar een systeem dat het goed doet op het moment

dat de weersomstandigheden ertoe doen. Dat betekent dat wij de blokken en de elementen kunnen behouden, maar dat wij de lijnen moeten veranderen. Het gaat om de afhankelijkheden en om de opvolging binnen zo'n systeem. Ik praat heel abstract, want ik heb niet zelf de schroeven aangedraaid. Ik ben ervan overtuigd dat de benodigde elementen aanwezig zijn. Het is een kwestie van een betere inrichting en dat moet volgens mij komende winter lukken. Nogmaals, ik sta op enige afstand van wat er werkelijke gebeurt. Het is zeker niet iets wat vijf jaar moet blijven liggen; dat lijkt mij veel te lang.

De heer Haverkamp sprak over de rol van de regionale vervoerders. Dat is inderdaad een klein dilemma. Buiten de Randstad rijden in heel Nederland nog andere vervoerders en die moeten wij naar mijn mening op dezelfde wijze behandelen als NS. Die vervoerders moeten zelf verantwoordelijk zijn voor de informatie naar hun reizigers. Ook daar is verwevenheid met ProRail niet nodig. Er is enige variatie in vervoerders, maar daarom begrijp ik nog niet de suggestie dat ProRail overal tussen moet zitten. ProRail is de leverancier van data en praat niet met reizigers van NS en de regionale vervoerders. Wanneer de verantwoordelijkheid wordt gelegd waar die hoort, namelijk bij de vervoerder, zal die vervolgens met NS gaan praten. Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van een rit van Den Haag naar Appingedam. Een deel van de rit kan via de lijn of met de trein van de regionale vervoerder lopen. Ik weet niet of dat een concreet voorbeeld is, maar dat zou kunnen. De vervoerder is de eindverantwoordelijke, die samen met NS eruit moet komen. ProRail zit daar wat mij betreft niet tussen.

De heer **Van Woerkom**: Ik wil niet dat het beeld ontstaat dat de ANWB voorstander is van het rücksichtslos in elkaar schuiven van ProRail en NS. ProRail zorgt voor de infrastructuur en NS rijdt daar met treinen overheen. De discussie gaat over de plekken waar ze elkaar raken. Een daarvan is communicatie. Ik ben er een groot voorstander van dat er wordt gecommuniceerd door de partij die het contact heeft met de reiziger. Er is nog niemand die ooit een kaartje heeft gekocht bij ProRail en ik voorspel dat dit de komende jaren ook niet zal gebeuren. Wij kopen een kaartje bij Veolia, NS of Arriva en zij hebben de plicht hun reizigers op een goede manier te informeren. Daar ligt de communicatie. Het is een bundeling van kennis. De beschikbaar gestelde informatie moet niet exclusief worden gehouden. Ook anderen moeten daarover kunnen beschikken. Hoe meer informatie wordt verspreid, hoe meer er een handelingsperspectief wordt verkregen om de reis aan te passen. De directe relatie tussen degene die het kaartje koopt en degene die de informatie verstrekt, zal leiden tot een beter contact. De reiziger zal duidelijk maken welk type informatie hij nodig heeft. De informatie aan een abbonementhouder die dagelijks reist en precies weet welke trein er binnenkomt en waar die naartoe gaat, is anders dan de informatie aan de keuzereiziger. Veel ANWB-leden zijn keuzereiziger en maken onregelmatig gebruik van het vervoer. Zij hebben een ander type informatie nodig. De vervoerder moet de reiziger informatie verstrekken, niet de organisatie die voor de infrastructuur verantwoordelijk is. Ik ben geen voorstander van rücksichtslos integraal samenvoegen, maar wel van het anders organiseren op het snijvlak.

De heer **Slob** (ChristenUnie): Ik vind het uitermate boeiend om deze aanvullingen te horen. De heer Van Woerkom zei dat het ov op de schop moet, maar ik begrijp dat hij zich primair richt op de informatievoorziening, die anders, beter en eenduidiger moet. Heb ik goed begrepen dat wij daar de slagen moeten maken? Ik heb bijna de indruk dat hij ons lid wil maken van de SP en dat kan toch niet de bedoeling zijn.

De heer **Van Woerkom**: Vanuit het perspectief van de ChristenUnie begrijp ik dat. Ik heb gezegd dat de informatievoorziening in ieder geval moet worden opgepakt. Er zijn ook andere redenen waarom ik vind dat het ov op de schop moet. De discussie over de complexiteit raakt ons niet en daar hebben wij, die hier rond de tafel zitten, ook geen oplossing voor. Wij weten wel dat het een geweldig issue is. Met een hogere druk op de capaciteit zal de complexiteit vermoedelijk niet vanzelf minder worden. Wij zullen goed moeten kijken hoe dat moet worden georganiseerd. Moeten er meer lijnen komen waar je niet vanaf kan en waar die flexibiliteit minder wordt? Misschien is minder flexibiliteit een voorwaarde om tot een robuuster systeem te komen. De consequenties daarvan moeten wij dan wel met elkaar bediscussiëren en aanvaarden. In zo'n systeem past waarschijnlijk ook weer een ander incidentmanagementsysteem. Het gaat fundamenteel alleen om de communicatie.

De heer **Kruyt**: De heer De Jong heeft gevraagd in hoeverre ROVER en de directies van NS en ProRail verwijtbaar zijn geweest. Hij verwijst daarbij naar uitlatingen in de pers. Wat heb ik precies gezegd?. Een paar zaken zijn heel pijnlijk geweest. Ik ben aanwezig geweest bij de opening van het OCCR in Utrecht en daar vroeg ik mij af of het wel verstandig is om nu al te zeggen dat het een succes zal worden, terwijl dat nog bewezen moet worden. Toen ik in het gebouw rondliep, zag ik dat het nog niet af was. Ik hoorde dat er geen back-up was met de verkeersleiding in Utrecht, terwijl jarenlang beloofd is dat die er zou zijn. Hier is een politieke belofte niet waargemaakt. Dat vind ik op zijn zachtst gezegd onhandig. De advertenties in de krant waarin stond dat het klaar is, deden bij mij de vraag rijzen of dat wel zo is. Ik moest het eerst nog eens zien. Helaas is pijnlijk gebleken dat het nog niet klaar is. Dat brengt schade toe aan het imago van het openbaar vervoer en dat betreurt ROVER. Wij willen dat mensen gebruikmaken van het openbaar vervoer. Wij hebben geen leedvermaak, maar vinden dit heel erg en zeer verwijtbaar. Wij vinden dat ProRail te lang de vervoersbedrijven als klant heeft gezien in plaats van de reiziger als echte klant te zien. Uiteraard geldt dat ook voor de goederenvervoerder. Het heeft te lang geduurd. Dat had eerder gekund en ik krijg de indruk dat de nieuwe mevrouw die nu gaat waarnemen er anders inzigt. Ik hoop dat wij een cultuuromslag meemaken. De heer Van Woerkom heeft gesproken over de structuur; hij begon met de kwestie van de ov-chipkaart. ROVER en de ANWB zijn het erover eens dat de minister te weinig de regie heeft gevoerd. Ik wil iedereen voor één ding waarschuwen: er dreigt een chaos op het gebied van tarieven. Alle bedrijven gaan op hun eigen manier hun tarieven invullen. Het wordt voor de reiziger heel onduidelijk en dat hoeft niet. In Zwitserland zijn heel veel vervoersbedrijven en men is het globaal eens over één systeem: de Halbtaxcard. De tarieven moeten niet uit de hand lopen. De Kamer kan aandringen op ministeriële regie.

De **voorzitter**: Wij zijn aan het eind gekomen van blok 2 en schorsen voor de lunchpauze tot 12.45 uur. De mensen die door de Tweede Kamer zijn uitgenodigd, worden tevens uitgenodigd hier de lunch te gebruiken. Zij kunnen zich melden bij de griffier. Om 12.45 uur gaan wij verder met deze hoorzitting.

De vergadering wordt geschorst van 12.13 uur tot 12.45 uur.

**Blok 3: Technische problemen op het spoor
Gesprek met de heer Schütz en de heer Metzner (Deutsche Bahn),
de heer Abma (EIM, Association of European Rail Infrastructure
Managers), de heer Setten (Veolia), de heer Hettinga (Arriva) en de
heer Van Royen (BAM-Rail)**

Voorzitter: Snijder-Hazelhoff

De **voorzitter**: Ik heet iedereen welkom. Wij starten met het vervolg van de hoorzitting. De afspraak is dat de uitgenodigde sprekers twee minuten de tijd krijgen om kort een kick-off te geven voor de discussie. Vervolgens krijgen de Kamerleden kort de tijd om twee vragen te stellen. Wij hopen dat wij binnen de tijd een aardige afronding kunnen maken.

First I would like to give the floor to Mr Metzner from Deutsche Bahn. He will speak English. The Members of Parliament will also address him in English. De rest van de discussie doen wij in het Nederlands.

Mr **Metzner**: Madam Chairperson, thank you very much. Thank you also for giving us the opportunity to make our statement in English. Thank you for the invitation to give you a brief overview of our experience in the recent past with winter weather in Germany. We will restrict our contribution to passenger transport and to long distance passenger train services by Deutsche Bahn in particular.

First of all I would like to highlight that we experienced in Germany, in the period before Christmas, in December 2010, some of the lowest temperatures and the heaviest snowfall we have had in decades. During these extreme circumstances many airports in Germany had to be closed. Many motorways were icy and traffic was heavily disturbed. Therefore, when we discuss the impact of the winter weather, you will understand that it was not just a railway issue, but also an issue that touched the transport sector as a whole. Despite the impact of extreme weather, the long distance passenger train service has managed to reach a performance ratio of 97%, which is, expressed in train kilometers, the performance ratio according to plan. Due to the fact that several hundred flights were cancelled in December, the DB long distance passenger train service traffic had to absorb approximately 4500 passengers every day on the main lines, especially the ones from Frankfurt, Cologne, Munich and Berlin. These passengers had to be absorbed by the major lines, which of course led to capacity problems. In January we were able to say that we had 500,000 additional bookings in December. This was also due to the fact that there was a shift from motor transport to rail. Of course it is needless to say that this stretched our capacity to its limits and sometimes even overstretched the capacity beyond its limits. To respond to this we have shifted capacity from minor to major lines, to keep up the level that was needed.

With regard to the preparatory measures, there was a range of steps taken by us that we may discuss afterwards.

De heer **Abma**: Voorzitter. Ik dank u vriendelijk voor de uitnodiging. Ik geef een kort overzicht van de problemen in Europa met het winterweer in december. Ik verwijs naar de schriftelijke documentatie die ik heb toegestuurd. Het algemene beeld in de ons omringende landen, maar ook in landen als Zweden en Zwitserland, is een beeld van bevroren wissels, onderbreking van stroomtoevoer, ijs op bovenleidingen en sneeuwophopingen. Deze problemen leidden tot snelheidsbeperkingen, vertragingen en uitval van treinen. Er was kapot materieel, het herstel van storingen duurde langer en er moest sneeuw worden weggeruimd. Dit alles ging samen met een gebrek aan informatie naar de reizigers. Dit was het algemene beeld in Europa. Er is opgemerkt dat de maatschappelijke

acceptatie en tolerantie ten aanzien van vertragingen natuurlijk niet zijn gestegen.

Er zijn enkele conclusies. Het treinverkeer in winterweer zal een algeheel probleem blijven in Europa. Ondanks grote investeringen in het spoor zal dit blijven voorkomen en ik wil dan ook het onvoorziene karakter benadrukken. Het is altijd gebaseerd op veronderstellingen. Niemand weet van tevoren hoe het weer zich de komende jaren gaat ontwikkelen. Het winterweer en de problemen betroffen alle modaliteiten, niet uitsluitend het spoor. Het vliegverkeer en de weg hadden er ook last van. Vergelijkingen maken op internationaal niveau blijft moeilijk. Vanmorgen is al gezegd dat er verschillende spoorssystemen in Europa zijn, die verschillend moeten presteren. Ook is natuurlijk het weer in elk land weer net even iets anders.

Mijn suggestie is een intensievere samenwerking tussen de betrokken partijen, in het bijzonder tussen de infrabeheerder, de vervoersmaatschappij en de leverancier. Dit zal bijdragen tot het vinden van een oplossing.

De heer **Setten**: Voorzitter. Dank voor de uitnodiging. Wij stellen het bijzonder op prijs dat wij als een van de regionale spoorvervoerders de gelegenheid krijgen onze winterervaringen met u te delen. Het is vooral erg leuk, omdat mijn boodschap positief is.

Door een perfect samenspel tussen personeel, materieel, ProRail en Veolia zelf, zijn onze reizigers net als vorig jaar prima de winter doorgekomen. Dit samenspel en onze uitvoering heeft geleid tot een punctualiteit van bijna 90% en nagenoeg geen uitval van ritten.

Hoe gaat zoiets goed? Ons personeel rijdt op één lijn en kent de reizigers en het baanvlak door en door. Bovendien kent het de kleinste details van het materieel. Dat betekent grote betrokkenheid bij de uitvoering van het werk. Onze Zwitserse treinen halen wij zo van de plank. Daar veranderen wij niets aan. We zeggen altijd dat het net sint-bernardshonden zijn: ze houden van sneeuw en vinden het ook leuk om mensen te helpen. Inmiddels rijden 400 treinen met groot succes door Europa, ook in de winter.

Wij hebben strakke afspraken gemaakt met ProRail. We rijden altijd door naar een eindpunt, ook al is de trein te laat, en keren niet eerder. Wij noemen dat heel simpel: uithuilen en opnieuw beginnen. Dat betekent dat de vertraagde trein uiteindelijk naar zijn eindpunt rijdt, maar dat daar inmiddels een andere trein op de originele vertrektijd is vertrokken. Zo wordt de dienstregeling ook onder barre omstandigheden in stand gehouden.

Onze machinisten kennen hun baan goed. Als zij 's morgens zien dat een wisselverwarming het niet doet, kan ik u garanderen dat die het een half uur later wel doet, zodat alle treinen vlot verder kunnen rijden.

Wij hebben een programma gemaakt op basis van een evaluatie met voornamelijk het rijdend personeel. Dat heeft goed gewerkt. Aan de wisselverwarming wordt gewerkt, zoals wij vanmorgen ook al van de heer Klerk hebben gehoord.

Wij hebben veel spontane reacties van reizigers ontvangen. Ze bleken tevreden te zijn met hun regionale vervoerder. Naar onze mening is er dan ook geen reden de organisatie van het spoor in Nederland op basis van winterervaringen te veranderen. Recent hoorden wij nog dat het capaciteitsmanagement van ProRail terug naar NS moet, maar dat vinden wij geen optie. Eén vervoerder wordt dan tegelijk speler en scheidsrechter en dat lijkt ons geen goede zaak. Hetzelfde geldt voor het concentreren van reizigersinformatie, waarbij ik opmerk dat reizigersinformatie een afgeleide is en alleen nodig is als het niet goed gaat. Als zaken goed gaan, is het minder een probleem.

Onze conclusie is dat bij slecht weer goed sporen mogelijk is en wij hopen dan ook dat de Kamer daaraan wil denken bij de discussie die

ongetwijfeld gaat komen over de verdere indeling van het spoorwagennet in Nederland. Door middel van pilots of aanbestedingen kunnen gedeeltes van het Nederlandse spoor bij regionale bedrijven worden ondergebracht, waardoor ook in de winter de klant koning zal zijn.

De heer **Hettinga**: Voorzitter. Ik dank de Kamer voor de uitnodiging. Het is goed om ook onze kant te laten horen. Vaak zie je op de tv of lees je in de krant dat het spoor niet goed heeft gewerkt. Wij voelen ons dan aangesproken en dat is heel vervelend op het moment dat wij wel een goede performance hebben.

Ten onrechte werd over de afgelopen winter gezegd dat wij in het noorden nauwelijks sneeuw hebben gehad. De vorige winter hadden we des te meer sneeuw. Zowel in de afgelopen winter als in de huidige winter scoorde onze punctualiteit tussen de 92 en 100%, met een gemiddelde van 95%. Bijna op alle dagen hadden onze treinen een beschikbaarheid van 100%. Het kan dus wel.

Dat is niet vanzelf gekomen. Ook onze organisatie was in een ver verleden inflexibel. Door de introductie van de marktwerking en de concurrentie waren wij gedwongen onze organisatie aan te passen. Wij hebben daarop ingespeeld en ervoor gezorgd dat er werd geluisterd naar de reiziger en niet alleen op momenten dat het niet goed gaat. Als je zo veel mogelijk goed rijdt, hoef je ook niet veel te communiceren over hoe slecht het gaat. Wij communiceren vooral richting reizigers om meer reizigers te krijgen en dat is gelukt. Op alle spoorlijnen waar wij het afgelopen jaar zijn begonnen, is een reizigersgroei gerealiseerd tussen de 20 en 40%. Wij zijn daar heel trots op. Een dergelijk resultaat is alleen mogelijk met een flexibele organisatie.

Flexibiliteit komt ook terug op het moment dat het vervelend wordt. Dat gaat natuurlijk niet vanzelf. Als er veel sneeuw ligt, moet men met alle hens aan dek ervoor zorgen dat de organisatie een goede performance neerzet. Arriva doet dat niet alleen, maar met haar partners, met haar onderhoudsbedrijven Voith en NedTrain en met ProRail. Ik heb de afgelopen weken veel commentaar gehoord op ProRail, maar onze ervaring is goed te noemen. Natuurlijk hebben wij commentaar, maar wij hebben geen klagen over het inspelen op winterse omstandigheden. Wij hebben grote sprongen voorwaarts gemaakt en samen hebben wij ervoor gezorgd dat er een goede performance in het noorden en in en rond Rotterdam kon worden gerealiseerd. Wij denken dat het gehele Nederlandse spoor recht heeft op deze performance. Het is aan de politiek te beslissen hoe dat moet. Ik denk dat extra concurrentie een belangrijke stap in die richting kan zijn.

De heer **Van Royen**: Voorzitter. Ik dank de Kamer voor deze uitnodiging. BAM-Rail is een van de vier zogenaamde procescontractaannemers die het dagelijks onderhoud aan het spoor verzorgen. Dat houdt in dat wij de kleine reparaties en onderhoudsbeurten aan onderdelen van het spoor uitvoeren. Daarnaast hebben wij 24 uur per dag storingsploegen paraat om eventuele storingen te verhelpen. Wij voelen ons dan ook meer onderdeel van de keten dan de technische experts die hier aanwezig zijn. 2000 mensen die er dagelijks voor zorgen dat het spoor blijft draaien, hebben het motto: de trein moet blijven rijden.

Onderdeel van onze werkzaamheden is het onderhoud van de wisselverwarming, zodat ze in het najaar kunnen functioneren. Indien grote reparaties of vervangingen noodzakelijk zijn, dienen wij dat natuurlijk eerst met ProRail af te stemmen en een opdracht te krijgen om een en ander uit te voeren. Bij sneeuw en winterse omstandigheden stellen wij op afroep van ProRail ook zogenaamde sneeuwploegen beschikbaar. In extreme situaties kunnen deze oplopen tot 600 man per dag. Deze ploegen houden de wissels sneeuwvrij, herstellen uitgevallen installaties en kunnen indien nodig met branders de wissels weer beweegbaar

maken. Na de slechte performance in de vorige winter hebben wij in opdracht van ProRail enorm veel herstelwerkzaamheden en revisiewerk op de wissels en de wisselverwarmingen uitgevoerd.

Over de afgelopen sneeuwperiode wil ik allereerst opmerken dat ik heel blij ben met de topprioriteit die zowel ProRail als wij hebben gegeven aan de veiligheid van de baanmedewerkers. Er zijn extra maatregelen genomen, zoals het beperken van de snelheid van de treinen op de plekken waar baanmedewerkers bezig zijn. Ik realiseer mij dat deze snelheidsbeperking tot extra overlast voor de reizigers leidt. Wij zijn echter wel zonder ongevallen deze winterperiode doorgekomen.

Afgelopen december waren wij veel beter voorbereid op mogelijke storingen als gevolg van sneeuw. De wisselverwarming was betrouwbaarder en de afspraken met ProRail waren beter. Dit heeft, zoals de heer Klerk al heeft gezegd, geresulteerd in beduidend minder storingen dan gedurende de vorige winter. Toch realiseren wij ons dat het beter kan en ook nog beter moet. Op dit moment wordt nog steeds hard gewerkt aan het verbeteren van de installaties, zoals de wisselverwarmingen, de monitoren en de waarschuwingssystemen. Wij willen als gespecialiseerde leverancier van ProRail met onze kennis en onze innovatiekracht graag een substantiële rol spelen in de verdere verbeteringen.

Er is echter wel een aanpassing van de manier van samenwerken tussen de partijen nodig. De railinframarkt in Nederland kan worden beschreven als een onvolkomen markt. De spoorbouwbedrijven zijn voor een groot deel afhankelijk van de omzet van ProRail en die is afhankelijk van de kennis van deze gespecialiseerde bedrijven. Concurrentie is heel goed mogelijk, maar er is een aantal specifieke problemen dat in deze onvolkomen markt door samenwerking tussen partijen zal moeten worden opgelost. Wij zijn momenteel in goed overleg met ProRail bezig daaraan vorm te geven.

De voorzitter: Om 14.00 uur zal de stemmingsbel gaan. Ik heb gezegd dat iedereen twee vragen kan stellen. Wij hebben vijf insprekers aan tafel. Ik stel voor eerst een ronde te doen met een gerichte vraag, waarbij u de naam noemt van degene aan wie u de vraag stelt. Na de beantwoording kunnen wij bezien of er nog tijd over is. Als wij nu twee vragen stellen, ben ik bang dat wij verzanden in een discussie.

De heer Monasch (PvdA): Voorzitter. Er zijn internationale gasten en die wil ik zeker vragen stellen.

De voorzitter: Ik leg het aan u voor. Als een aantal het goede voorbeeld wil geven door één gerichte vraag te stellen, is mij dat een lief ding waard.

Mr Monasch (PvdA): Madam Chairperson, I have two questions for Mr. Metzner. I thank Mr Metzner very much for joining us at this Dutch parliament hearing today. In many ways we look over the border to see how things are done in Germany. On the one hand I am happy with the presentation that you put forward, for it is pretty optimistic about the results achieved in Germany. On the other hand, when I look at the report that Mr. Abma has sent us, I see a completely different list of things: trains picking up ballast and trains losing ballast, both generating heavy damages, followed by stops because of heavy snow and blocking, failing starting batteries, failing starting batteries due to the increase of melted snow, back spring isolators having malfunctions because of icing conditions, corrosion of electrical connectors, fan damage caused by icing conditions, earth faults and problems by inlets of melted snow. Although he has put forward a positive and optimistic view on the situation in Germany, footage as seen on television about the situation in Düsseldorf and other train stations seems to contrast with his presentation of the facts. Therefore we would be happy if he would be willing to elaborate a

bit on the situation in Germany, having heard the results of the EIM as put forward by Mr. Abma.

Mijn volgende vraag is gericht aan de heer Van Royen. Ik heb begrepen dat hij gisteravond een telefoontje heeft gekregen van de heer Klerk over zijn schriftelijke bijdrage, waarin hij nogal kritisch is over de cultuur binnen ProRail in 2009, omdat toen de aandacht voor de winterproblematiek is verslapt. Kan hij dat nader toelichten?

De heer **Bashir** (SP): Voorzitter. Ik heb een vraag voor de heer Setten. Hoe kan het dat de sprinters van NS het zo snel hebben begeven? Wat is er verkeerd gegaan?

Vervolgens heb ik nog een vraag voor de heer Hettinga. NS heeft met veel tamtam de winterdienstregeling aangekondigd, die uiteindelijk niet goed in gebruik is genomen. Het werd een soort uitgekleden dienstregeling. Hoe beziet de heer Hettinga dat? Was deze aanpak noodzakelijk, of kunnen wij met een normale dienstregeling toch een hoge kwaliteit behalen?

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Voorzitter. Ik heb een vraag voor de heer Setten en de heer Hettinga. De sint-bernardshond die werd opgevoerd, is niet alleen een goedaardige lobbist en dat merk ik ook uit hun bijdragen. De heren blaffen en bijten naar NS en zeggen dat ze het allemaal veel beter kunnen. Dat kan hier wel mooi worden gezegd, maar ik vraag mij af of hun goede performance wel vergelijkbaar is met NS. Het lijkt mij een stuk gecompliceerder. Hoe zit het met de reizigersinformatie? Zitten de heren erop te wachten om dat zelf te organiseren?

In de politiek wordt gesproken over onderbesteding van het budget van ProRail of over budgetten die te traag worden uitgegeven. De opdracht voor de aanpassingen van de wissels zijn te laat verstrekt. Ik vraag de heer Van Royen of het winterklaar maken van de wissels in orde was gekomen als hij die opdracht eerder had gekregen.

Mr **Haverkamp** (CDA): Madam Chairperson. I have a question for Mr. Metzner. I do thank him for attending this hearing. Unfortunately he has missed the presentation by the representatives of Arriva and Veolia. They were both very optimistic about their own performance during the winter months and they have asked parliament to be given the opportunity to increase their share of serving the Dutch train passengers.

I would like to hear Mr. Metzner's view on competition in the railway system in Germany. Does he think it would be manageable to be more critical with regard to NS in order to give the use of a larger portion of the main railway system to another competitor?

De heer **Slob** (ChristenUnie): Voorzitter. Ik heb een vraag voor de heer Van Royen. Hij gaf aan dat de spoormarkt een onvolkomen en imperfecte markt is vanwege het feit dat er slechts één opdrachtgever is: ProRail. Als aannemer is hij daarvan afhankelijk. Kan hij aangeven of zijn kennis en alles wat hij in huis heeft ook wordt gebruikt bij het ontwikkelen van de scenario's? Heeft hij ook een stem gehad in de aanpak van het winterweer? Is gebruikgemaakt van zijn kennis?

Ik heb ook een vraag over het wisselsysteem. De heer Klerk gaf aan nogal wat werk gehad te hebben aan de voorbereiding en het maken van keuzes. Wanneer heeft de heer Van Royen dit jaar de opdracht gekregen voor het werk en was dat in zijn ogen op tijd?

De heer **Aptroot** (VVD): Voorzitter. Ik heb ook een vraag voor de heer Van Royen. Een collega vroeg al naar het gesprek met de heer Klerk. De heer Van Royen moest op het matje komen. Als wij die informatie nu niet krijgen, zal die over een tijdje wel via WikiLeaks komen, dus daar maak ik mij niet zo'n zorgen over. Ik heb geïnteresseerd geluisterd. Het ging over een aantal technische zaken. In de schriftelijke inbreng lees ik echter dat

vervanging en grote revisies nodig waren, maar dat ProRail de prioriteiten naar andere activiteiten verlegde. Er werd afgeweken van afgesproken procedures bij ernstige en niet-voorspelde sneeuwval. De draaiboeken werden niet gevolgd. De relatie tussen opdrachtgever en bedrijven als ProRail wordt verkeerd aangestuurd. Toen ik die brief las, dacht ik dat de heer Van Royen ProRail een bedrijf vindt dat van geen kant functioneert. Kan hij toelichten wat er zou moeten gebeuren?

De heer **De Jong** (PVV): Voorzitter. Ik wil graag eerst iedereen hartelijk danken voor zijn komst. Ik heb een vraag voor de heer Setten en de heer Hettinga. Uit hun verhaal en uit mediaberichten komt naar voren dat hun treinen niet of nauwelijks problemen hebben gehad tijdens de afgelopen winterperiode. Hoe verklaren zij dat? Wat is het verschil met het NS-materieel? Wie is hun leverancier? Wij vinden het belangrijk te weten hoe zij de technische specialisten en de onderhoudsmensen betrekken bij de aanschaf van hun materieel.

De heer **Verhoeven** (D66): Voorzitter. Dank u wel. Ik heb een vraag voor de heer Setten en de heer Hettinga. De heer Setten schetst heel duidelijk de voordelen van één lijn voor één trein. Zijn mensen kennen de situatie, het spoor en de reizigers en dat geeft een binding. In plaats van steeds te wisselen van lijn gaan deze mensen de diepte in; ze verbinden zich met dat spoor en met de mensen die dagelijks in die trein zitten. Dringen zijn mensen weleens aan op meer variatie of zijn ze heel tevreden met de kans wat meer de diepte in te gaan op hun vakgebied en daar ook echt te excelleren? Wat zijn de signalen van het personeel?

De **voorzitter**: Now we will continue with the answers.

De heer **Metzner**: Thank you, Madam Chairman. In a two minutes introduction I probably cannot capture the whole landscape of different elements that need to be addressed. In Germany we have some 34,000 kilometres of railway track and run more than 30,000 train operations a year. Of course we did have problems, how could we not, under these extreme circumstances? Some of the things that I have picked up this morning during the discussion sound very familiar. When it comes to infrastructure, we admittedly have problems with the heating of railway switches. I would like to ask your permission to allow my colleague, who is charged with train passenger services, to expand a little bit more on this.

De heer **Schütz**: Madam Chairman. Last winter, especially in January and February, we also experienced a severe winter. We were off to a good start with a very strong program on how to tackle these challenges. The problem that affected us most was the damage to railway vehicles. When the ballast flights under the trains were full of ice and «boats» of ice could come down, one of the measures that we implemented was to try to reduce the speed. When covering distances of just 200 or 300 kilometres, this was one of the most effective measures to reduce and to avoid damage. On the other hand, we learned that we do have to stock up our material stocks and do need to respond faster. These were all very positive things. As a result we can now say that we are able to respond much faster than we did last year. Yes, maybe Mr Metzner was a bit too optimistic, but we worked very hard and since we didn't always have the trains that we needed, we had to reduce the capacity by changing timetables and frequencies. This was very difficult to cope with, both for those involved in the company process as for our customers, who had to be informed about the new schedule. As a result not everything worked out as well as we wanted, but I think we did much better than last year.

We have not yet finished doing our homework and thus the learning process will go on.

De **voorzitter**: Mr. Haverkamp had a question concerning competition.

De heer **Metzner**: I would like to leave it at a more abstract level by just saying that in Germany, with the railway reform of 1994, the market was opened up and competition was introduced. From a general point of view, this had a positive effect on the railway system in Germany. Let's just leave it at that.

De heer **Setten**: Voorzitter. De heer Bashir vroeg waarom onze treinen het wel doen en de sprinters van NS niet. Dat weet ik niet. De heer Meerstadt heeft daar vanmorgen al het een en ander over verteld. Wij hebben er bewust voor gekozen treinen te kopen waarvan er al heel veel bestaan. Wij kunnen kijken, kloppen, voelen en merken dat ze goed functioneren. Dat is in de praktijk ook gebleken. De treinen komen uit Zwitserland. Zo kom ik toch nog even terug op de sint-bernardshond van mevrouw Van Gent. Zij vroeg of het niet gemakkelijk blaffen is vanaf die relatief simpele lijntjes. Dat spreek ik zeer tegen. Wij functioneren aan de rand van het land en onze infrastructuur is in veel gevallen niet van de meest optimale kwaliteit. Veel lijnen hebben een enkel spoor en er zijn zelfs lijnen waar de machinist nog een deel van de seinen regelt. Ik denk dat het te gemakkelijk is om te zeggen dat onze lijnen simpeler en eenvoudiger zijn. Wij zien wel kans op die enkelsporige lijnen zelfs diensten tot een kwartier te rijden. Dat betekent dat wij alles eruit halen en het uiterste doen om het spoor betrouwbaar te laten functioneren. We blaffen niet gemakkelijk, maar we blaffen wel als er iets te blaffen valt.

De heer De Jong stelde een soortgelijke vraag over het kopen van materieel. De heer Hettinga zal daar straks nog op terugkomen. Hij heeft meer ingekocht dan ik, dus hij weet beter hoe het werkt.

De heer Verhoeven vroeg of de machinisten het niet vervelend vinden om op één lijn te rijden. Dat lijkt heel vervelend, maar gezien de structuur in onze bedrijven valt dat reuze mee. De machinisten doen namelijk veel meer dan alleen rijden. Ze zijn ook verantwoordelijk voor de technische staat van de treinen en zorgen voor de dagelijkse keuringen. Ze worden betrokken bij verbeterprocessen en een aantal van hen heeft een dubbelfunctie: een paar dagen per maand rijden ze op een bus of maken ze onderdeel uit van een service- en controleteam. Zo worden ze nog meer betrokken bij de reizigers die op hun lijn rijden.

De heer **Hettinga**: Voorzitter. Er is gevraagd hoe wij denken over de NS-winterdienstregeling. An sich is het een goed idee een winterdienstregeling klaar te hebben op het moment dat het verkeerd gaat. Wij hebben ook een noodscenario. De vraag is wel wanneer je zo'n scenario moet inzetten, maar dat is aan de leiding van NS. Daarover vel ik verder geen oordeel. Een en ander moet goed worden afgestemd met de regionale vervoerders. Meestal komen de treinen ergens bij elkaar en aan die afstemming heeft het naar mijn mening nogal eens ontbroken. In algemene zin vind ik het gewoon een prima idee. Het is een goede voorbereiding op wat ons mogelijk staat te wachten.

De performance is wel vergelijkbaar. De heer Setten heeft daar een prima verhaal over gehouden. Het onderschatten van de moeilijkheidsgraad van het regionale vervoer is niet helemaal terecht en dat heeft hij goed verwoord.

Het onderbrengen van alle reizigersinformatie bij NS is ter sprake gekomen. Vanmorgen was ik op Schiphol en moest daar toen aan denken. De KLM kan toch ook niet alle informatie over Schiphol verstrekken? NS kan dat eveneens niet. Je kunt ook niet drie dames achter een microfoon zetten. Dat is zonde en gaat uiteindelijk ten koste van de kostprijs,

waardoor het vervoer weer duurder wordt. De wijze waarop het nu is georganiseerd is prima. Het kan altijd beter, maar het systeem zit goed in elkaar en ik wil het graag zo houden.

Ik weet niet hoe het NS-materieel wordt gekocht en dat maakt mij ook niet uit. Wij doen het op onze manier en dat betekent dat wij nooit prototypes kopen. De heer Setten heeft dat ook al gezegd. Technici maken de specificatie en de leverancier bepaalt de prijs. Daarna komt er geen technéut meer aan te pas, behalve bij de afname om vast te stellen dat het bestelde ook daadwerkelijk is geleverd. Tijdens het productieproces bemoeit geen technéut zich met het proces. Dat is onze manier van treinen kopen.

Er is gevraagd naar de afwisseling in het werk van de machinisten. Eind volgend jaar hebben wij 70% van het regionale spoorvervoer in handen. Wij kunnen dus redelijke alternatieven bieden. We wisselen ook met machinisten; zij krijgen de kans elders hun werk te doen. Ik hoop natuurlijk dat de markt nog groter wordt, zodat de kans op afwisseling ook groter wordt. Op dit moment klagen de machinisten niet.

De heer **Van Royen**: Voorzitter. Ik heb de vragen enigszins samenge-trokken, omdat een aantal vragen hetzelfde onderwerp betrof. Het klopt dat ik de heer Klerk gistermiddag heb gebeld ter voorbereiding van dit gesprek, maar ik ben niet bij hem op het matje geroepen. De manier van aansturen en de relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, zoals wij die kennen met ProRail, is essentieel voor de diensten die wij verlenen. Het is bekend bij ProRail dat wij in de toekomst graag meer van onze expertise willen inbrengen.

De heer Aptroot heeft gevraagd of wij voldoende zijn betrokken bij de draaiboeken. Dat is het geval, maar ik denk wel dat dit nog veel beter kan. Onze kennis en inbreng kunnen de dienstverlening en het beschikbaar stellen van de sporen verder verbeteren.

Het onderhoud aan het spoor is mensenwerk. Ik heb met de opmerkingen in mijn schriftelijke bijdragen zeker niet alleen ProRail bedoeld, maar ook onszelf. Onze mensen kijken buiten hoe de systemen ervoor staan en controleren ze. Als jaar na jaar niet wordt gevraagd naar het perfect functioneren van de systemen, is het menselijk dat de focus er wat minder op gericht is dat alles tot in de puntjes functioneert. Vorig jaar is het goed misgegaan en nu zijn de ogen van alle mensen, ook die van ons, gericht op het feit dat het echt niet meer zo kan en dat het beter moet. Het is mensen eigen dat de focus iets verslapt als het niet hard nodig is. Professioneel gezien zou dat niet mogen en daar moeten wijzelf ook hard aan werken.

Daarnaast heeft ProRail een budget waarvoor de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd. Het is aan ProRail om te bepalen welke urgentie uit dat budget topprioriteit krijgt. Wij geven wel adviezen over hoe de systemen erbij liggen, maar de keuze ligt bij ProRail.

De laatste vraag ging over de te late opdrachtverstrekking voor het verbeteren van de wissels. De heer Klerk heeft vanmorgen al gezegd dat het enige tijd in beslag heeft genomen om te bepalen welke wissels kritisch zijn. Wij hebben de opdrachten voor het verbeteren van de systemen afgelopen zomer gekregen. Het resultaat was dat wij in korte tijd veel werk hebben moeten verzetten en we zijn daar overigens nog steeds mee bezig. Er moet nog meer gebeuren. Er zijn 800 wissels die moeten worden doorgetrokken. De vraag is of dat sneller had gekund. Met de ons beschikbare mensen en de tijdstippen waarop wij aan het spoor kunnen werken, hebben we geprobeerd het onderste uit de kan te halen. Als het proces om de werkzaamheden te bepalen sneller kan, hebben wij meer tijd en kunnen dus sneller klaar zijn. Het is een totaalproces in de keten en wij moeten met elkaar tot een maximum resultaat zien te komen, waardoor de systemen zo snel mogelijk op niveau komen.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Mag ik interrumpen?

De **voorzitter**: Nee. Er is wat tijd over en degenen die slechts één vraag hebben gesteld, krijgen de gelegenheid nog een vraag te stellen.

Mr **Haverkamp** (CDA): Madam Chairperson. First of all let me thank Mr. Metzner for his very brief and well balanced response to my question about the competition in the Dutch railway system. With your permission, I would like to ask Mr Setten and Mr Hettinga the same question. How can we make the Dutch railway system more competitive?

De heer **Slob** (ChristenUnie): Voorzitter. Ik heb de heer Van Royen een vraag gesteld. Ik moet zeggen dat ik de toonzetting van zijn antwoord wat milder vind dan de scherpte van zijn brief. Terecht heeft hij in zijn brief gewezen op de marktwerking en op de consequenties daarvan. Wat is er nodig om daar iets meer beweging in te krijgen en ervoor te zorgen dat het werk op een goede manier wordt gedaan? Hoe kan de heer Van Royen zijn expertise op een goede manier gebruiken? Ik maak mij enigszins zorgen over de grote hoeveelheid mensen die hij zegt nodig te hebben voor de storingsdienst en de sneeuwplougen, namelijk 600. Dat is nogal wat. Ik heb begrepen dat ze in drie ploegen werken. Het is een expertise waarvoor in Nederland zo'n 2000 mensen de kennis in huis hebben. Als wij weer zulk winterweer krijgen, houden zij dat dan vol, zeker gezien de tijdstippen waarop ze worden ingezet?

De heer **Aptroot** (VVD): Voorzitter. Ik heb een vraag voor de heer Hettinga. Hij benadrukt nogal dat zijn treinen mede kunnen rijden, omdat hij bestaand materieel koopt dat zich heeft bewezen. Mag ik daaruit concluderen dat dit een punt van kritiek is op NS? Als men voor de HSL dezelfde treinen zou hebben besteld als die waarmee de TGV al vijftien jaar door Frankrijk rijdt en de ICE al jaren door Duitsland, had de HSL dan drie jaar geleden zoals afgesproken al kunnen rijden? Nu moeten wij wachten op treinen van een fabrikant die nog nooit zoiets heeft gemaakt.

De heer **De Jong** (PVV): Voorzitter. Ik heb een vraag voor de heer Van Royen. Hij houdt zich bezig met de wissels en de verwarming daarvan. Kloppen de berichten in de media dat de wissels vaak zijn verouderd en dat er wellicht zelfs sprake is van achterstallig onderhoud?

De heer **Verhoeven** (D66): Voorzitter. Ik heb een vraag aan de heer Abma. Tussen neus en lippen door zei hij iets heel schokkends, namelijk dat er altijd problemen zullen blijven. Is er zoiets als een winterhard spoor? De heer Abma zegt van niet. Kan hij een percentage noemen dat wel haalbaar is? Wat is het daarbij behorende kostenplaatje?

Mr **Monasch** (PvdA): I have another question for Mr. Metzner, because I would like to take advantage of his presence here. I would like to hear him elaborate a bit more on what he said about the state of the competition in Germany. He was very positive. We would like to use his expertise. Can he tell us a bit more about the competition? Is there any competition? To what extent does this competition go? Or is Deutsche Bahn just a dominant player who basically pulls all the strings in Germany? Mijn tweede vraag is gericht aan de heer Van Royen, maar ik begrijp dat ik het hierbij moet laten.

De heer **Bashir** (SP): Voorzitter. Ik zal het anders doen: ik stel één vraag aan de heer Setten en de heer Hettinga, dat is iets gemakkelijker. Stel dat de problemen die zich bij NS hebben voorgedaan zich ook bij Veolia en Arriva hadden voorgedaan, hadden zij dan dezelfde compensatie geboden die NS heeft geboden aan de reizigers?

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Voorzitter. Het is lastig kiezen, maar ik wil een vraag stellen aan de heer Van Royen. Het is prettig voor hem dat hij niet op het matje is geroepen en dat het telefoontje een heel andere impact had. Hij zegt dat hij wat meer expertise wil inbrengen. Dat zou inderdaad beter zijn. De late opdrachtverstrekking speelde vorig jaar ook al. Hoeveel tijd is er nodig om al die wissels op orde te brengen? De problemen zijn ook gerelateerd aan achterstallig onderhoud, zoals mijn collega al vertelde. We kunnen wel eindeloos met elkaar blijven kletsen en elkaar wel of niet op het matje roepen, maar het gaat er uiteindelijk om dat de zaak werkt. Was het mogelijk de wissels het afgelopen jaar op orde te brengen, zodat er nu, bij het vallen van de eerste sneeuwvlokken, geen problemen zouden zijn?

De heer **Van Royen**: Voorzitter. Ik begin bij de vraag van de heer De Jong over verouderde wissels en achterstallig onderhoud. Naar mijn mening is er geen verouderde infrastructuur en ook geen achterstallig onderhoud. Je kunt natuurlijk alles wel splinternieuw en top maken, maar daar is geld voor nodig. Die afweging ligt niet bij ons, maar bij de Kamer en natuurlijk ook bij ProRail. Waaraan wil men geld uitgeven? Hoeveel wil men investeren om de laatste storingen of de laatste problemen, die overigens altijd blijven terugkomen, op te lossen? De afgelopen jaren is veel werk geïnvesteerd in het wegwerken van achterstallig onderhoud. Mevrouw Van Gent heeft gevraagd hoeveel tijd er nodig is om de wissels op orde te brengen. Daarvoor geldt in principe hetzelfde. Onze mannen zijn continu bezig met dat proces, maar voor zo'n grote opdracht van ProRail om het totale niveau van de wisselverwarming omhoog te brengen, is heel veel tijd nodig en zijn er bovendien ook veel mensen nodig. Wij kregen de opdracht in de zomer. De afspraak was dat op 15 oktober de zaak voor 100% gereed moest zijn, maar dat was niet het geval. Wij hebben overlegd met ProRail en vervolgens met man en macht doorgewerkt om ervoor te zorgen dat het in de weken daarna wel op orde was.

De heer Slob heeft gevraagd wat er nodig is om de samenwerking verder te verbeteren. Ook vroeg hij of wij het volhouden met de 600 mensen die nodig zijn. Het probleem van de onvolkomen markt is dat wij die 600 mensen niet continu nodig hebben. In dit soort crisissituaties moeten wij echter absoluut een beroep op hen kunnen doen. Wij willen graag met ProRail verder in discussie gaan over de manier van samenwerken en over de wijze waarop wij de werkgelegenheid, de mensen en de kennis in stand kunnen houden, zodat wij ook in crisissituaties voldoende mankracht kunnen leveren. De hoeveelheid werk op de markt wisselt sterk. Deze kwartalen bijvoorbeeld doen wij traditioneel weinig aan het spoor, maar in het derde en vierde kwartaal doen wij juist heel veel. Dat heeft te maken met het planningsproces van ProRail en met het accorderingsproces van de werkzaamheden. In een volledige markt zou dat vanzelf worden opgelost door capaciteit ergens anders in te zetten of terug te halen. Wij kunnen dat niet. Wij voeren al de discussie met ProRail, maar willen die graag in versterkte mate doorvoeren. Dat gebeurt op dit moment op het Strategisch Platform Overleg, waarover de minister de Kamer kort geleden heeft geïnformeerd. Het inbrengen van een onafhankelijke sturing of beoordeling in dit overleg kan zorgen voor extra slagkracht.

De heer **Slob** (ChristenUnie): De heer Van Royen spreekt over een onafhankelijke sturing. Dat begrijp ik wel, maar ik vraag mij af hoe dat moet worden georganiseerd.

De heer **Van Royen**: Op dit moment gaat het om gesprekken tussen ProRail en aannemers om onderwerpen te agenderen waarover wij het graag willen hebben. Door een onafhankelijke partij daarbij te betrekken,

komt er meer slagkracht en sturing bij. Wij moeten zeker met partijen in overleg blijven, maar ik denk wel dat er meer slagkracht en sturing bij moet komen kijken.

De heer **Hettinga**: Voorzitter. Een aantal vragen is zowel aan Veolia als aan Arriva gesteld. Wij hebben spontaan een samenwerkingsverband opgezet. De heer Setten zal een deel van de vragen beantwoorden en ik het andere deel.

Bij het kopen van treinen gaat het om heel veel geld en een hoog risicoprofiel. Dat betekent dat de organisatie scherp moet worden neergezet en dat hebben wij gedaan. De treinen zijn op tijd geleverd, ze rijden en we hebben geen euro aan extra werk betaald. Een oordeel vellen over het aankoopbeleid van concurrenten vind ik echter aanmatigend en dat zal ik dan ook niet doen.

Er is gevraagd naar onze compensatieregeling. Compenseren wordt meestal gedaan als daartoe aanleiding is. Als er elders een compensatieregeling wordt getroffen, heeft dat een reden. Als daartoe aanleiding is, treffen ook wij een variabele compensatieregeling.

De heer **Setten**: Voorzitter. In deze zaal is al meerdere malen Zwitserland als voorbeeld aangehaald. Er is gevraagd of het beter zou zijn als wij meer bedrijven op het hoofdspoor zouden hebben. In Zwitserland zijn 35 spoorwegbedrijven, die perfect met elkaar samenwerken in een harmonie waarop wij in Nederland jaloers zouden kunnen zijn. Hoe gaat dat bij ons? Onze Maaslijn loopt tussen Blerick en Venlo samen met de lijn van NS en zelfs dat kleine stukje spoor is geregeld in een contract, dat bijna net zo lang is als de drie kilometer die de plaatsen van elkaar verwijderd zijn. Als wij ook maar één trein meer durven te rijden dan in het contract staat, begint er al iemand te piepen dat dit niet kan en niet mag, omdat het inkomsten zou schelen. Wij zijn dus behoorlijk ingekapseld op onze regionale lijnen. Stel dat de moeder van de heer Meerstadt in Swalmen zou wonen, dan vraag ik mij af of hij een rechtstreekse verbinding met Utrecht wel zou toejuichen. Nu mag het in ieder geval niet.

Wij zijn van mening dat meerdere vervoerders op delen van een net leiden tot beter spoorwegverkeer in Nederland. Wij hebben bewezen op moeilijke lijnen meer reizigers te hebben. Wij hebben gedurende alle seizoenen een prima performance en het zou jammer zijn als wij dat niet op meer plekken kunnen illustreren. Wij zijn er klaar voor en willen Nederland heel graag meer te bieden hebben. Gebruikmaken van meerdere vervoerders zou mogelijk zijn in sommige delen van het land en bij regionale stoptreinen die niet per se naar Utrecht hoeven te rijden, maar wel geïntegreerd kunnen worden in een deel van het streekvervoer. In Limburg doen wij dat al en daar hebben we laten zien dat 20% tot 40% meer reizigers van het ov gebruikmaken. Er zijn volop kansen. Zwitserland heeft laten zien dat het mogelijk is. Wij zouden het betreuren als binnenkort in de Kamer wordt besloten dat de poorten net zo dicht blijven als ze nu zijn tussen Blerick en Venlo.

De **voorzitter**: Volgens mij had u ook nog een vraag gekregen over compensatie.

De heer **Setten**: Ja. Als wij moeten compenseren, compenseren we. De bedragen zijn wat kleiner, omdat onze lijnen wat korter zijn. Wij passen een vergelijkbare regeling toe.

De heer **Abma**: Voorzitter. De heer Verhoeven vroeg mij of een winterhard spoor mogelijk is. Ik zal bij de feiten blijven. Zoals blijkt uit de documentatie die ik de Kamer heb gegeven, is uit Europees en internationaal onderzoek naar voren gekomen dat er altijd problemen zullen zijn. Het is in het licht van deze discussie interessant te vertellen dat ook onze

buurlanden dezelfde problemen als wij hebben ondervonden met het winterweer. Dat blijkt uit verschillende modellen. Ik vraag mij dan ook af of een discussie over de structuur wel nuttig is om de winterproblemen te verhelpen. Ik wil wel benadrukken dat uit internationaal onderzoek blijkt dat het Nederlandse spoor buitengewoon positief presteert. Er is mij gevraagd of ik een resultaat zou kunnen schetsen met een bepaald investeringsbedrag. Helaas heb ik een dergelijk voorbeeld niet beschikbaar.

De heer **Metzner**: Madam Chairman. There were questions about the state of play of competition in Germany. However, we made preparations to talk about the technical and logistic aspects in the winter. With regard to the state of play of competition in Germany I just want to give you two figures. In 2010 we had a market share in freight of 25% of non-DB railways with a tendency upwards. In regional passenger services in 2010 the market share of non-DB railways was 20% and there was also a tendency upwards. Every year DB issues a competition report and if you are interested I can forward you a copy of that report with more background information.

De **voorzitter**: Wie heeft er nog een brandende vraag?

De heer **Haverkamp** (CDA): Ik heb nog een vraag voor de heer Abma. In het stuk dat wij van hem mochten ontvangen, legt hij de nadruk op het OCCR. Dat is heel belangrijk. Wij hoorden vanmorgen van een van de sprekers dat Nederland de NMa inschakelt als er sprake is van samenwerking. Zijn wij daarin uniek of ziet de heer Abma dat ook in andere Europese landen?

De heer **Abma**: Daar kan ik niet precies een antwoord op geven. Ik ben nog niet zo heel lang actief in deze sector. Vanmorgen is al uitgebreid besproken dat de relatie tussen de inframanager en de vervoersondernemer inderdaad van cruciaal belang is. Die samenwerking moet goed functioneren en kan wellicht worden verbeterd. Voor verdere oplossingen van het probleem zou wellicht in die richting moeten worden gezocht.

De heer **Slob** (ChristenUnie): Ik heb nog een vraag voor de heer Van Royen. De onvolkomen markt fascineert mij zeer en het gebeurt niet zo vaak dat wij publiekelijk hierover met elkaar kunnen spreken. Hij sluit als spoorbouwer met ProRail contracten af. Is het woord «reiziger» dan ook een issue in de contractvoorwaarden of wordt er vooral op de laagste prijs gestuurd?

De heer **Van Royen**: Ik denk dat ik beide vragen met «ja» kan beantwoorden. Ik wil echter wel een aantal nuanceringen aanbrengen. De reiziger wordt wel in het contract verwerkt, maar niet rechtstreeks. Het gaat om een aantal mechanismen in het contract, die ervoor moeten zorgen dat wij het spoor zo veel mogelijk beschikbaar hebben voor het vervoer van reizigers of goederen. Tegelijkertijd zitten er vrij strakke contractuele clausules in. Naar mijn mening wordt de focus in de discussie met ProRail te weinig op de reiziger gelegd en te veel op de suboptimalisatie van het proces tussen ons en ProRail. Door een andere samenwerking met elkaar aan te gaan, kan dit punt worden verbeterd. Dit is nodig om in de onvolkomen markt, met behoud van een goede concurrentie, het beste product tegen de laagste publieke middelen aan te bieden.

De heer **Verhoeven** (D66): Ik heb een vraag voor de heer Setten en de heer Hettinga. De deur tussen Blerick en Venlo zit dicht. Stel dat wij die deur op een ander, veel groter traject in Nederland opengooien, in

hoeverre kan er dan ook echt worden geleverd? Ik bedoel dan landelijk dekkend en op grotere schaal. Ik ben daar zeer benieuwd naar.

De heer **Setten**: Als de heer Verhoeven niet vraagt om dat morgen te doen, maar bijvoorbeeld over twee jaar, kunnen wij leveren. Het is een kwestie van de vraag en de wens goed voor te bereiden. Het behoort absoluut tot de mogelijkheden. In Duitsland leveren onze collega's grote spoorwegnetten en zelfs in Australië gebeurt dat. Wij zijn goed voorbereid om dat te kunnen aanbieden.

De heer **Hettinga**: In aanvulling op wat de heer Setten al zei, merk ik op dat er grote moedermaatschappijen achter zitten. De aandelen van Arriva Nederland zijn in handen van Arriva plc. Alleen al het Verenigd Koninkrijk heeft een omzet die vele malen groter is dan die van Arriva Nederland. Er zitten grote maatschappijen achter, zodat er geen zorg hoeft te zijn dat wij het alleen moeten doen.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Ik heb een vraag voor de heer Van Royen. De wissels houden mij toch wel bezig. In antwoord op mijn vraag hoeveel tijd er nodig is de wissels op orde te brengen, zei hij dat de opdracht in de zomer was verstrekt. De bedoeling was dat de wissels in oktober in orde zou zijn, maar dat is niet helemaal gelukt. Ik begrijp uit zijn woorden dat de tijd erg krap was. Hij zei dat wat BAM-Rail in opdracht heeft gekregen, ook geleverd is. De vraag die dan meteen bij mij opkomt is: was dat dan alles? Was dat alles wat nodig was om die wissels optimaal klaar te hebben? Daar twijfel ik eerlijk gezegd aan, omdat er in de winter nog steeds problemen waren. Kan de heer Van Royen daarop reageren? Is hij na de winter van 2009 en die van begin 2010 in staat geweest de technische problemen op orde te krijgen?

De heer **Van Royen**: Ik denk dat de heer Klerk al antwoord heeft gegeven op de vraag of dit alles was. In het programma Winterhard Spoor is een aantal faseringen afgesproken en daaruit zijn de eerste 2300 wissels geselecteerd. Die waren dan ook op orde. Het programma gaat door met ongeveer 800 wissels, die op orde worden gebracht om het systeem robuuster te maken. Die wissels waren niet in opdracht gegeven en de werkzaamheden worden nu en komend jaar uitgevoerd. Zij maken deel uit van het programma dat begin 2010 is begonnen. Ik denk niet dat het in die korte tijd voor 100% had kunnen worden uitgevoerd. De laatste twee kwartalen van 2010 hebben de uitvoeringsorganisaties van de vier procesaannemers die dit werk hebben moeten doen, onder hoogspanning gewerkt om de zaken voor elkaar te krijgen.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Dat begrijp ik, omdat de opdracht pas in de zomer is verstrekt. Dat had natuurlijk veel eerder moeten gebeuren. Als dat was gebeurd, had de heer Van Royen dan vorig jaar de zaak voor deze winter op orde kunnen brengen, inclusief de 800 wissels?

De heer **Van Royen**: Als die opdracht meteen begin 2010 was verstrekt, had dat absoluut gekund. Ik heb er volledig begrip voor dat ook ProRail en NS een proces moeten doorlopen om te bepalen om welke wissels het gaat en welke maatregelen moeten worden getroffen. Is de tijd die ProRail en de andere partijen hebben gebruikt te lang of te kort? Daar heb ik geen oordeel over.

De heer **Monasch** (PvdA): Het is mooi om te zien dat de sfeer milder wordt als partijen om de tafel gaan zitten, milder dan in de schriftelijke inbreng of de uitspraken in de media. Ik heb een vraag voor de heer Hettinga. Ik heb veel respect en waardering voor de verbeteringen van de regionale lijnen, maar ik vind dat de regionale vervoerders wel heel

gemakkelijk zeggen dat zij dat ook kunnen. Als wij het hoofdspoor net verder gaan openbreken, voorziet de heer Hettinga dan niet juist in een markt als Nederland enorme problemen met de dienstregeling en het overstappen? Wij zijn daar als PvdA-fractie zeer beducht voor. Op de kleinere lijnen zie je die problemen al. Nu wij toch bij elkaar zijn, kan hij daar wellicht iets over zeggen.

De heer **Hettinga**: Dezelfde vragen werden gesteld toen het regionale spoor net werd aanbesteed. Na de gunning hebben wij bewezen dat de problemen die de heer Monasch schetst niet hoeven te ontstaan. Een en ander moet natuurlijk wel goed worden georganiseerd en dat vraagt veel van de bedrijven, maar het is wel mogelijk. Wij zouden anders nooit de klanttevredenheid hebben gehad die wij het afgelopen jaar hebben weten te behalen. Die lag hoger dan in de periode daarvoor, ondanks de punten die de heer Monasch aan de orde stelt.

De **voorzitter**: Ik denk dat het goed is dat we dit overleg met u nu stoppen. Het is bijna 14.00 uur. Ik dank de heren voor hun komst. Thank you, Mr. Schütz and Mr. Metzner from Deutsche Bahn. Ik heb een ordevoorstel. De agenda verschuift alweer. De stemming zou aanvangen om 14.00 uur. Mijn verwachting was dat wij daarna met de tweede ronde zouden kunnen beginnen. De stemming begint echter pas om 14.30 uur. Ik stel voor een shuffle te maken en met de volgende ronde te beginnen. Wij lopen anders veel te veel uit. Ik hoop dat iedereen daarvoor begrip heeft.

Blok 4: Organisatorische aspecten spoor Gesprek met de heer Veeneman (TU Delft), de heer Berghuis (FNV), de heer Eilert (VVMC) en de heer Wevers (CNV Vakmensen).

De **voorzitter**: We gaan nu naar het tweede blok van deze middag. We zullen dit blok even moeten onderbreken voor de stemmingen. Ik zal proberen het traject zo lang mogelijk te laten lopen totdat de bel gaat voor de stemmingen. Ik geef u allen de gelegenheid om in twee minuten kort en stevig neer te zetten waar het om gaat. Daarna krijgt u de vragen.

De heer **Veeneman**: Voorzitter. Ik dank de commissie voor de uitnodiging om iets over de organisatie en het probleem rondom het spoor in de winter te kunnen zeggen. Ik heb het maar even vernauwd tot de vraag of de splitsing ongedaan moet worden gemaakt. Ik hoop dat we het in het gesprek erna wat meer kunnen hebben over de vraag wat we daar nog verder mee moeten. Ik ben maar een wetenschapper en ik moet overal mijn informatie vandaan halen. Gisteravond zat ik in de trein naar Eindhoven. Er kwam een heel vrolijke conductrice langs en ik heb haar gevraagd of zij vond dat ProRail en NS moeten worden samengevoegd. Het was een wijze vrouw en zij zei het volgende: «Allebei hebben ze zo hun voor- en nadelen.» En dat is inderdaad de essentie. Als u het een wetenschapper vraagt, krijgt u af en toe nuances. Sorry! Af en toe heb ik een idee wat anderen daarvan vinden. Laat ik aan de ene kant gaan zitten en duidelijk maken waarom ik denk dat het ontsplitsen van deze sector een slecht idee is. Dat heeft drie redenen. Allereerst heeft de spoorsector in ProRail een onafhankelijke partij gekregen die de heren Hettinga en Setten en anderen de afgelopen jaren de mogelijkheid heeft gegeven om goed openbaar vervoer te bieden aan de reizigers die zij bedienen. Dat hebben zij zo goed gedaan, dat hun groei in de afgelopen jaren twee tot drie keer zo groot is geweest als de groei op de rest van het spoor. In die zin doen de sint-bernardshonden het best goed. ProRail heeft een belangrijke rol bij het goederenvervoer, door alle goederenvervoerders in staat te stellen hun werk goed te doen. De

onafhankelijkheid van ProRail is daarbij ook van belang. De goederenvervoerders hebben in de afgelopen jaren, afgezien van de recente economische dip, een verdubbeling van het vervoer over het spoor gerealiseerd. Ergens is er dus iets goed aan het feit dat er een onafhankelijke partij is die andere bedrijven dan NS, en hopelijk ook NS, in staat stelt om goed openbaar vervoer en goed goederenvervoer te bieden op het Nederlandse spoornetwerk.

De tweede reden is vandaag al eerder genoemd: waar geknipt wordt, moet ook geplakt worden. Er is de afgelopen tijd heel veel geplakt en als we ineens weer heel rigoureuus gaan plakken, moet er ook van alles worden geknipt. Dan zijn we nog jaren bezig om de boel weer op orde te krijgen door allerlei verschuivingen. Dat is geen goed idee.

De laatste reden is dat de problemen bij het spoor in de winter op operationeel niveau liggen. Een aantal frontliners is stinkend hard bezig om te proberen een goede dienst te bieden. Een fusie is niets anders dan een «Superbert» plaatsen boven twee anderen «Berten». Daar gebeurt het niet; het gebeurt onderin de organisatie waar mensen moeten samenwerken om de problemen op te lossen. Daarbij helpt het plaatsen van een «Superbert» niet.

De heer **Berghuis**: Voorzitter. Vanochtend hoorde ik op Radio 1 een meneer van het CDA zeggen dat het om een verdachtenbank ging. Jeetje, moet ik daarheen, dacht ik. De FNV is voor en heeft al voor deze winter het rapport De kou uit de lucht geschreven. Zij heeft dat alle spoorbedrijven aangeboden. Het is een rapport, gezien door de bril van spoorvakmensen. De belangrijkste conclusie is dat belangentegenstellingen zijn ontstaan als gevolg van liberalisering en opsplitsingen van NS in diverse spoorbedrijven, met elk zijn eigen verantwoordelijkheden en efficiency-operaties. Deze belangentegenstellingen hebben geleid tot tegengestelde aanpakken. Bij slecht weer en calamiteiten komen die haarscherp naar boven. Dat hebben onze vakmensen in dat rapport geconstateerd en het prachtige ervan is dat je onder vakmensen de verschillen niet meer ziet, of zij nu van ProRail zijn, van Infra of van NS. Deze mensen praten over het vak en denken in oplossingen. Ziedaar de integrale gedachte.

Naar onze mening worden op het spoor de personenvervoerders, de goederenvervoerders en de onderhoudsbedrijven vooral geprikkeld om de eigen belangen na te streven. Dit vloeit voort uit keuzes die ruim tien jaar geleden zijn gemaakt. Het spoorsysteem kan helemaal geen concurrentie en opsplitsing hebben. Het spoorsysteem is een samenhangend geheel, waarbij de kracht wordt bepaald door de zwakste schakel. Vooral als het erom spant, blijken de middelpuntvliedende krachten van het eigenbelang groter dan het gezamenlijk belang. Niemand heeft meer een totaaloverzicht. Iedereen weet het een beetje en dat kan niet in een integraal spoorbedrijf.

Het volgende spoorboekje hebben wij voor ogen. Daarvoor zijn drie stappen te noemen. Overigens hebben wij als vakbonden straks nog een gesprek met de minister, die wij ook nog iets zullen aanbieden. In de eerste plaats moet zo snel mogelijk worden besloten dat de concessie op het hoofdrailnet in 2015 aan NS wordt gegund. Dat geeft rust en duidelijkheid in de spoorsector. Daar zijn de reizigers en de spoormedewerkers zeer bij gebaat. Het is absurd – dat is mijn stellige overtuiging – dat het minder dan vier jaar voor de afloop van de concessie nog niet duidelijk is. Zo kun je geen beleid maken om reizigersmobiliteit te versterken. Wij willen dus helemaal geen lappendeken van spoorbedrijven in dat kleine land Nederland, met alle respect voor de Veolia's en de Arriva's. Namens FNV Spoor zeg ik dat wij straks bij de minister een zorgvuldig plan zullen indienen, waarin voor de korte en de lange termijn op hoofdlijnen een aantal processen wordt geïntegreerd. Het is samen

geschreven met Maarten Veraart van Andersson Elffers Felix. We bieden het straks aan en ik ga ervan uit dat de minister daar zorgvuldig naar zal kijken.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): En wij krijgen dat ook?

De heer **Berghuis**: De Kamer krijgt dat wat mij betreft ook. Versterking van de integraliteit in de spoorsector is nodig. Vervoer, infrabeheer en onderhoud zijn logistieke processen die dusdanig met elkaar zijn verweven dat het probleem van de ene functie de andere functie infecteert. Dat mag ook van de Europese Commissie, al moet er alleen een boekhoudkundige scheiding komen. Het Spoorboekje van de toekomst, dat wij de minister aanbieden, moet ertoe leiden dat ook de politiek even wat zelfreflectie laat zien. In de afgelopen jaren zijn er verschillende kabinetten geweest die het spoor ontvlecht hebben en het zou van respect getuigen als wij met elkaar in dezelfde spiegel kijken: NS, ProRail, Arriva, Veolia en de politiek. Daar willen de vakbonden graag aan meedoen.

De heer **Eilert**: Voorzitter. Allereerst een woord van dank voor de uitnodiging. Ik heb vanochtend van verschillende kanten loftuitingen aan het personeel gehoord. Daar wil ik wat meer over zeggen, want ik vertegenwoordig het personeel, dat wil zeggen voornamelijk het rijdend personeel van NS. De loftuitingen zijn wat mij betreft ook terecht, want die mensen hebben onder zeer zware en af en toe onacceptabele omstandigheden hun werk moeten doen. Ik geef het u maar te doen om een heleboel boze reizigers op het perron te woord te moeten staan zonder dat je zelf informatie hebt en zij op dat moment niet verder kunnen omdat de trein is gestrand. Dat is eenvoudigweg niet te doen en heeft ook als gevolg dat die reizigers ongelooflijk boos worden en dat die boosheid in eerste instantie vaak tegen het rijdend personeel is gericht. Dat zijn immers de frontliners die zij het allereerst tegenkomen: de machinisten, de hoofdconducteurs en de mensen van Tickets & Service die op de perrons van de stations lopen. Die zijn daar de dupe van, terwijl die mensen daar gewoon helemaal niets aan kunnen doen omdat zij eenvoudigweg de informatie niet hebben. Die informatie is broodnodig om de mensen in ieder geval te kunnen vertellen hoe zij hun reis moeten voortzetten. Die informatie hebben zij eenvoudig niet. Dat is een groot probleem.

Hoe komt dat? Wij vragen ons dat heel erg af, want het rijdend personeel is heel afhankelijk van de bijsturing om die informatie te krijgen. Door diverse klachten van onze achterban hebben wij begrepen dat die bijsturing zeer moeilijk dan wel niet bereikbaar was tijdens de crisissituaties. Daarmee zeg ik niet dat de bijsturing haar werk niet goed doet, absoluut niet, maar er schijnt gewoon een capaciteitsprobleem te zijn. Op momenten van crisis moet er natuurlijk wat gebeuren. Dan komen er ontzettend veel telefoontjes bij de bijsturing binnen en moeten er ongelooflijk veel dingen worden gemuteerd. Blijkbaar kan dat niet; kennelijk heeft men daar de handjes niet voor op dat moment. Dat heeft grote gevolgen en dat hebben wij nu een aantal keren kunnen zien. Daardoor kunnen mensen geen informatie krijgen en weet het treinpersoneel niet wat het moet doen. Dat schept heel veel problemen. Ik hoorde vanochtend ook dat bedrijven natuurlijk heel erg hun best doen om het op te lossen. Ik heb dat ook in diverse stukken gelezen. Ik hoor ook weer dat er een soort manager wordt bijgeplaatst. Managers hebben wij echter genoeg. Ga eens kijken naar die bijsturing, ondersteun die mensen en zorg dat die mensen de mutaties goed en snel kunnen doen, zodat de treinenloop ook weer gewoon op gang kan komen.

De heer **Wevers**: Voorzitter. Allereerst hartelijk dank voor de uitnodiging om hier iets te kunnen zeggen. De afgelopen weken is onder de kaderleden van CNV Vakmensen bij de spoorwegen een discussie ontstaan over de winterperikelen. In deze discussie komt een aantal elementen scherp naar voren. In de eerste plaats moet de samenwerking op het spoor beter. De communicatie moet beter, maar ook die staat of valt met een goede samenwerking. Als we het over samenwerking hebben, hebben we het over mensen en over de mogelijkheden die de werkorganisatie voor samenwerking biedt. Naast alle technische verbeteringen aan het materieel in de baan moeten ook op het vlak van samenwerking inspanningen worden gepleegd.

Voor CNV Vakmensen betekent dit dat er een veranderingsagenda moet komen voor het spoor, een agenda waaraan management en medewerkers binnen de werkorganisaties samen werken. Deze agenda heeft tot doel een cultuur te creëren die besluitvorming bevordert, verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie legt, de kennis van het vakmanschap koestert en ten nutte van het reisproces aanwendt en die de regelcapaciteit van medewerkers vergroot, waardoor de reiziger meer aandacht krijgt. Volgens CNV Vakmensen creëren we zo een cultuur die de reiziger weer centraal stelt op het spoor in zijn reis van A naar B en komende met het spoorbedrijf van A naar B. De randvoorwaarden moeten we samen scheppen, dat wil zeggen de politiek, de werkgevers en de werknemers. In onze optiek betekent dit dat de politiek de procedure om de concessie op het hoofdrailnet onderhands aan NS te gunnen snel moet afronden om daarmee rust en ruimte te creëren om de agenda te realiseren. Werkgevers en werknemers in de sector zullen de veranderingsagenda snel moeten oppakken. CNV Vakmensen is daar klaar voor. Winterperikelen zullen er altijd blijven. De uitdaging is om deze zo goed mogelijk het hoofd te bieden. De kaderleden van CNV Vakmensen zijn ervan overtuigd dat door het realiseren van deze agenda in combinatie met het verbeteren van materieel en baan toekomstige winterperikelen beter getackeld kunnen worden.

De heer **Monasch** (PvdA): Voorzitter. Nu de vertegenwoordigers van het personeel hier ook aan tafel zitten, wil ik nogmaals alle waardering uitspreken voor de inzet die onder zeer moeilijke omstandigheden heeft plaatsgevonden.

Ik heb twee vragen, zowel voor de VVMC als voor het CNV. Kunnen zij duidelijker zijn wat er in die bijsturing moet verbeteren? Het zou heel erg prettig zijn als wij in deze hoorzitting zo veel mogelijk concrete punten meekrijgen voor het vervolg van het debat. Waaruit bestaat die bijsturing? De geschetste organisatieprincipes zijn mij uit het hart gegrepen. Men zou ze zo kunnen toepassen op het onderwijs, op woningcorporaties en noem maar op. Dat is volgens mij ook een richting waar wij en al die organisaties de komende jaren waarschijnlijk naartoe moeten. Wat moet er echter concreet veranderen bij in dit geval NS en, zo nodig, in de verhouding met ProRail?

De heer **Bashir** (SP): Voorzitter. Ik heb net al gezegd dat ik heel veel waardering heb voor het personeel. Als het personeel niet had gedaan wat het heeft gedaan, had het nog veel erger kunnen aflopen op het spoor. Deze mensen hebben de eerste klappen opgevangen van zowel het winterweer als de reizigers.

De heer Berghuis is duidelijk geweest over de splitsing, ook in verband met de problemen die er zijn geweest. Denkt hij dat we die problemen de afgelopen tijd veel gemakkelijker hadden kunnen oppakken en oplossen als er geen marktwerking was geweest? We hebben zojuist een heel mooi verhaal gehoord van de voorstanders van marktwerking in het openbaar vervoer; kan hij daar misschien op reageren? Zij hebben een lovend

verhaal gehouden dat het allemaal beter zou zijn gegaan als er meer marktwerking was geweest en ik ben benieuwd naar zijn reactie daarop. Ook aan het CNV heb ik een vraag. Het personeel ziet en hoort natuurlijk als eerste wat er allemaal misgaat op het spoor. Deze mensen pakken de signalen ook op en willen die doorgeven aan de leiding. Welke signalen komen er bij het CNV binnen en wat gaat er allemaal mis? Worden die signalen ook serieus opgepakt en wordt er iets mee gedaan?

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Voorzitter. Ik heb allereerst een vraag voor de heer Veeneman. In zijn heel zinnige notitie, die wij van tevoren van hem hebben gekregen, zegt hij dat de problemen op de werkvloer van NS en ProRail moeten worden opgelost op de werkvloer. Dat spreekt de GroenLinks-fractie heel erg aan, maar de vraag aan hem is dan wel of daar aanpassingen in de huidige structuur tussen spoorpartijen voor nodig zijn. Daarover is ook vandaag al veel gezegd. Mijn volgende vraag is aan de bonden. Wij hebben vandaag al gehoord over mensen die baalden.

De **voorzitter**: Kunt u aangeven aan wie u die vraag stelt?

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Ik wil het graag van alle drie horen. Misschien kunnen zij er onderling ook nog uitkomen in de korte pauze die wij dadelijk zullen hebben. Het personeel heeft tegen de verdrukking in gedaan wat het kon. Als iemand recht had om te balen, waren zij het wel. Het is natuurlijk heel vervelend als je geen informatie hebt en je heel veel mensen krijgt die juist van jou de informatie verwachten. Ik vind het zelf heel leuk – dat vond ik altijd al – om met de trein te reizen. Alle mensen die op het spoor werken, informeren je hoe het allemaal beter zou kunnen en zeggen dat het aan hen niet ligt. Dat onderschrijft ook het punt dat er vanuit de praktijk heel veel informatie is en dat we geen extra managers, maar meer handjes aan het spoor nodig hebben. Er moet beter geluisterd worden naar de mensen die daar werken. Van de bonden wil ik graag weten of een structuurverandering nu echt nodig is. Moeten we die splitsing terugdraaien? Moeten de directie en de raad van commissarissen eruit, zoals mijn collega van de VVD meerdere malen heeft geroepen? Ik vind dit zelf iets te eenvoudig. Misschien hebben de bonden daar ook nog een mening over. Ik zie daar nog geen coalitie ontstaan, maar wil het toch graag weten. Wat moet er dan wel gebeuren, ook gerelateerd aan de reizigersinformatie en de verkeersleiding? Moeten die niet veel meer in één hand worden gehouden, opdat de reiziger ook beter bediend kan worden?

De **voorzitter**: Volgens mij waren dat al vier vragen.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Die hebben allemaal met elkaar te maken.

De **voorzitter**: Ja, dat begrijp ik. Daar gaan we straks zorgvuldig mee om.

De heer **Haverkamp** (CDA): Voorzitter. Het is terecht dat de vertegenwoordigers van de bonden aandacht vragen voor de positie van het personeel, want ik geef het je maar te doen als je op Utrecht Centraal staat en de borden op blauw gaan. We hebben vandaag ook gehoord dat het spoor wel heel erg complex is en dat het misschien goed is om in een winterdienstregeling om te schakelen naar een eenvoudiger systeem. Ik wil graag de mening horen van de heer Eilert als vertegenwoordiger van het rijdend personeel. Wat kan een bijdrage leveren aan een eenvoudiger systeem op het moment dat er een calamiteit is? Een van de beroemde vragen is of de machinist en de conducteur in zo'n situatie dezelfde trein behouden. Ik zou graag zijn mening daarover willen horen.

De heer Wevers spreekt over een cultuurverandering en zegt dat we moeten samenwerken. Welke stappen ziet hij concreet voor zich? Welke stappen kunnen we concreet zetten om het woord «reiziger» met een nog grotere R te schrijven?

De heer **Slob** (ChristenUnie): Voorzitter. De heer Haverkamp stelt de vraag aan de heer Eilert. Ik stel hem aan de heer Berghuis, want het is een heel belangrijke vraag. Wat doen we nu met de dienstregeling als er verstoringen zijn? Het is inderdaad complex en lastig om die omschakelingen te maken, ook met betrekking tot de informatievoorziening en al die handmatige wijzigingen die moeten plaatsvinden, zoals de telefoontjes met de machinisten en de conducteurs die dan weer zoek zijn. Een vereenvoudiging zou kunnen zijn dat bij een calamiteit – dat kan winterweer zijn, maar dat kan natuurlijk ook een brand zijn – het rondje rond de kerk even wordt toegepast. De vraag waar het personeel is en hoe het kan worden ingezet, is dan in ieder geval geen probleem. Natuurlijk is er aan het einde van de dag wel een probleem, omdat de mensen weer terug naar huis moeten, maar daar zouden we met elkaar een oplossing voor moeten vinden. Is dat wat hem betreft ook een richting? Ik geef via de heer Berghuis overigens de complimenten aan het personeel, want hij vertegenwoordigt een groot deel van het personeel. Ik heb zelf gemerkt dat nogal wat personeelsleden in de afgelopen weken toch wel wat geïrriteerd waren door de discussies in de media, omdat zij dachten dat zij in hun werk werden aangetast. Daar is wat ons betreft echt geen sprake van. Wij willen juist proberen om het ook voor hen beter te maken en ervoor te zorgen dat wij uiteindelijk met elkaar dienstbaar kunnen zijn aan die reiziger.

Op dat punt heb ik nog een vraag aan de heer Berghuis. Hij heeft ingezet op het onderhands gunnen aan NS en daarnaast op het integreren van NS en ProRail. Feit is dat er inmiddels meerdere vervoerders in Nederland zijn en ProRail dus niet alleen NS bedient, maar ook de anderen. Dat maakt het complex. Hoe moeten wij dat probleem vanuit zijn visie oplossen? Of zit die in het plan dat wij nog krijgen?

De heer **Aptroot** (VVD): Voorzitter. Ik heb eerst een vraag voor de heer Veeneman over zijn slotopmerkingen. Zijn brief is zeer duidelijk. Hij zei dat er sprake is van heel star denken en werken. Als voorbeeld noemde hij de heldhaftige onderhoudsmachinist die jaren geleden een personentrein toch maar even naar het punt van bestemming bracht en vervolgens op zijn sodemieter kreeg. Hij zei ook dat innovatie heilig is verklaard en dat daardoor veel risico's worden genomen. Hoe zou het moeten worden aangepakt om die lastige punten eruit te krijgen en het flexibeler en praktischer te krijgen?

Mijn volgende vraag is aan de heer Wevers. Hij zegt de suggesties om NS en ProRail maar weer samen te voegen niet logisch te vinden en verwijst daarbij naar de Europese Commissie. Ik ben dat met hem eens, maar na de discussie van vandaag vraag ik mij af of er zaken in de taakverdeling zitten die volgens hem wel veranderd kunnen of moeten worden.

De heer **De Jong** (PVV): Voorzitter. Ik heb een vraag voor de heer Eilert. Hij heeft in december een hele waslijst aan klachten van machinisten en conducteurs opgesteld over de SLT-treinen, de zogenaamde sprinters. Kan hij zeggen welke klachten nu echt problematisch zijn en volgens hem hadden kunnen worden voorkomen bij de aanschaf van die treinen? Kan hij aangeven of er onder het personeel nog voldoende vertrouwen is in de huidige directie? Een van de verwijten die wij ook in de schriftelijke inbreng vernamen, is het gebrek aan kennis en kunde bij de directie van zowel NS als ProRail. Is die kritiek afkomstig uit de eigen organisatie of van mensen van buitenaf? De heer Krijnen ging in zijn brief zelfs zover dat hij een parallel trok met de FIFA, waar ook allerlei welgestelde mensen

zichzelf benoemen, elkaar de hand boven het hoofd houden en op geen enkele wijze contact hebben met het jaar 2011. In hoeverre is deze vergelijking van toepassing op de directie en commissarissen van ProRail en NS?

De heer **Verhoeven** (D66): Voorzitter. Ik heb twee vragen aan de drie vertegenwoordigers van de bonden. Ik vraag ze onderling uit te maken wie deze vragen kan beantwoorden. Door de heer Berghuis werd gezegd dat hij geen lappendeken op het spoor wenst. Maar in de winter kan een lappendeken natuurlijk wel lekker warm zijn en is het helemaal niet zo gek om zo iets te hebben. Wat ik echter belangrijker vind, is dat het personeel van Arriva en Veolia heel tevreden medewerkers van die lappendekenbedrijven zijn. Er is een meer menselijke maat en een grotere verantwoordelijkheid voor een deel van het gehele product op het spoor. Kunnen de heren erop reageren of dat ook niet bepaalde voordelen kan hebben in plaats van één groot bedrijf te willen?

Wij hebben al gesproken over bepaalde situaties en er is gezegd dat op sommige spoortrajecten een versimpelde inzet van het personeel voordelen kan hebben. Dat heeft Bert Meerstadt gezegd; Bert Klerk en ook «Superbert» zouden daar naar mijn mening voor zijn. Gelukkig hebben we geen «Superbert»; dat ben ik ook wel weer met hem eens. Zou de heer Berghuis kunnen aangeven of hij ruimte ziet om in bepaalde situaties een versimpelde inzet toe te passen? Naar mijn mening slaan we dan echt een slag.

De vergadering wordt geschorst van 14.30 uur tot 14.54 uur.

De **voorzitter**: Ik stel voor dat de heer Veeneman begint met de beantwoording.

De heer **Veeneman**: Voorzitter. Mevrouw Van Gent vroeg mij wat we moeten doen met de structuur, of een verandering wel nodig is en, zo ja, welke. Ik loop het risico dat ik een college ga geven, maar dat is nu eenmaal mijn vak. Wat ik mijn studenten altijd leer, is dat je structuren nodig hebt om een aantal dingen in een organisatie te borgen. In dit geval hebben wij ervoor gekozen om met die structuur de onafhankelijkheid te borgen. Dan gaan er altijd andere dingen mis in die organisatie. Vandaag hebben we gehoord dat een daarvan de samenwerking is, maar dat zien we overal. Ook hebben we gehoord dat de cultuur en de processen goed moeten worden glad getrokken. Bij ProRail en NS hebben we gezien dat die processen in het begin ook heel erg gericht waren op het ontkoppelen en dat die ontkoppeling dus niet alleen in de structuur, maar ook in de cultuur en de processen plaatsvond. De afgelopen tijd is dat sterk verbeterd. U hebt meegekregen hoe het OCCR werkt en dat is een belangrijke factor. Ik zou veel meer willen focussen op het zoeken naar waar die structuur faalt en op het steeds beter aanpakken en oplossen daarvan. Dat past ook een beetje bij wat de twee bedrijven aan het doen zijn, maar zij mogen er nog wel iets bij opgejaagd worden om het te versnellen.

Voor een deel gaat het ook om het verruimen van het beeld dat veel mensen bij het spoor hebben. Door de procedures zijn de mensen heel «nauw» geworden: als je voor een station komt stil te staan, zegt de machinist dat hij voor een rood sein staat. Het stoppen voor een rood sein is zijn taak. Maar dat wil ik helemaal niet weten; wanneer ik op het perron sta, wil ik weten of er nog andere treinen zijn. Een uitbreiding van de taak is mijns inziens eerder geschikt voor de conducteur dan voor de machinist, want die is druk met het stilstaan voor het rode sein. Het is een voorbeeld van de wijze waarop men de taakopvatting van mensen op het spoor zou kunnen verruimen om op die manier meer probleemoplossend

aan de slag te kunnen gaan. Voor een deel is dat het terugdringen van het aantal procedures.

Ik ben ook van mening dat beide bedrijven in de afgelopen jaren iets te veel hun focus hebben gericht op het zoeken naar technische oplossingen voor de communicatiemist. Overal hangen borden, komen er borden bij en dan gaat het ook nog via een website in plaats van iets meer te investeren in mensen en de wijze waarop zij de informatie kunnen verkrijgen, verwerken en doorgeven, zodat zij advies kunnen geven. Het kan niet zonder de techniek; als je met 600 mensen tegelijk wil communiceren, is zo'n bord heel handig. Ik zeg dus niet dat die borden weg moeten, maar de volgende stap is het investeren in mensen.

De heer Aptroot heeft een vraag gesteld over het veiligheidsdenken. Dat is een heel duidelijk voorbeeld van een trade-off: willen we het spoor zo veilig maken met procedures die zo op veiligheid zijn gericht dat zij soms de improvisatie bij een puinhoop op het spoor beperken? Kennelijk hebben we er ongewild met zijn allen voor gekozen om de veiligheid zo sterk in te bouwen, dat improviseren soms niet mogelijk is op het moment dat men dat wel graag zou willen. Het voorbeeld in mijn stuk was van een onderhoudsmachinist van NedTrain die vorig jaar in de sneeuw een trein van Utrecht naar Amsterdam reed. Er zat geen machinist voorin. De man ging de trein rijden en hij werd bijna op de schouders geheven omdat hij dat deed, maar daarna mocht hij voor de rechter verschijnen omdat het niet zomaar kon. Hij had wel alle papieren, maar hij mocht op dat moment niet goedgekeurd op een trein rijden en had dat toch gedaan. Er moet toch af en toe geschakeld kunnen worden tussen het regime dat normaal geldt en improvisatie in het geval van een puinhoop. Dat wil niet zeggen dat iedereen zomaar in treinen moet gaan rijden. De toets achteraf om te kijken of iemand dat wel of niet had mogen doen, is goed, maar wat meer ruimte om op zo'n moment de problemen op te lossen, lijkt mij heel relevant.

De heer **Berghuis**: Voorzitter. Ik kreeg een vraag van de heer Bashir over de marktwerking op het spoor. Wij hebben een folder gemaakt met als titel: Als ik de baas zou zijn van het spoor. U krijgt die folder straks allemaal uitgereikt. Wat zou dat betekenen? De titel is gestolen van het Kinderen voor kinderen-lied Baas van het jaartal. Vakmensen zeggen dat de marktwerking moet verdwijnen, dat zaken zijn opgesplitst die niet hadden moeten worden opgesplitst. Dan gaat het bijvoorbeeld om het proces van de verkeersleiding en de reisinformatie. Ik ga niet zeggen bij wie dat moet horen, want dan krijgen we daarover een discussie. In de functionaliteit moeten die processen naar mijn mening bij elkaar passen. Is een structuurdiscussie nodig? Ik begrijp wel dat beide topmensen van ProRail en NS daar niet aan beginnen, omdat de politiek daarover gaat, maar deze structuren kunnen niet langer blijven bestaan. Naar ons idee moet een situatie gecreëerd worden, waarin de Vervoerskamer bij de genoemde integratie de toegang tot het spoor bewaakt. Daar moeten uiteraard de regionale personenvervoerders en de goederenvervoerders in mee kunnen gaan. Dan is er toch een onafhankelijke organisatie om de capaciteitstoedeling te garanderen.

De heer Verhoeven heeft een vraag gesteld over de lappendeken. Ik begrijp wel dat Veolia en Arriva zeggen dat het personeel tevreden is. Het suggereert ook een beetje dat het NS-personeel minder tevreden zou zijn. Ik zie echter mensen die verschrikkelijk hard werken en die de top helemaal niet weg willen hebben. In die zin is er gewoon vertrouwen. Wel menen zij dat zij meer regelruimte moeten hebben op de momenten waarop zij het moeten doen.

Lijngebonden rijden is inderdaad een beladen begrip bij NS. In 2001 heeft dat fenomeen het bedrijf namelijk aan de rand van de afgrond gebracht. De machinisten zijn van mening dat zij veel alerter zijn. Dat blijkt uit de cijfers. De Stop-Toon-Sein-passages zijn minder bij NS dan bij andere

vervoerders. Ook de hoofdconductor wil niet aan een lijn gebonden worden, want dan wordt hij herkend door raddraaiers. Op de lijn Hoorn-Enkhuizen werden mensen achtervolgd tot aan hun privéadres. Om die reden is het rondje om de kerk niet bespreekbaar voor ons. Echter, op het moment dat er wat gebeurt, proberen het management en het personeel met vereende krachten de mensen die op het perron staan van A naar B te krijgen, hoe dan ook.

De heer **Eilert**: Voorzitter. Ik ga allereerst in op de vraag van de heer Monasch over de verbetering van de bijsturing. Ik neem aan dat het hierbij om situaties gaat waarin dat heel erg lastig wordt, zoals wij die nu een aantal keren hebben meegemaakt. Wij zien dat bijsturing te veel telefoontjes krijgt. De mensen kunnen het niet verwerken en bijsturing komt daar handjes tekort. Zij moeten door al die vragen, gestrande treinen en al die calamiteiten ongelooflijk veel mutaties doorvoeren. Er ontstaat op dat moment gewoon een capaciteitstekort. Als ik zeg dat het per trein in ieder geval tien minuten kost om het bij te sturen en u weet dat er in Utrecht ongelooflijk veel treinbewegingen zijn, kunt u zich voorstellen dat het gewoon niet te doen is.

Wat zou men kunnen doen? Of men zorgt dat er meer handjes zijn die bij de bronmutatie meehelpen of men kijkt of er een systeem is dat die puzzel met al die bronmutaties heel snel kan leggen: het aanwijzen van een trein met het treinnummer en het personeel erbij. Ik heb begrepen dat een dergelijk systeem in ontwikkeling is. Dat is echter niet van vandaag op morgen.

Wat nu als we de volgende week toch weer voor een dergelijke situatie komen te staan? Dan zullen we misschien toch moeten terugvallen op het vakmanschap van de mensen op de werkvloer. Op ieder perron kan er een perronopzichter zijn die op dat moment de ogen en de oren van de bijsturing is. Hij ziet alles, kan alles snel regelen en hij weet waar de mensen zijn. Daar moet je misschien op terugvallen. Dat geldt uiteraard voor de korte termijn.

Mevrouw Van Gent heeft gevraagd of wij van mening zijn dat de directie en de commissarissen eruit moeten. Zo heb ik de vraag althans opgeschreven. Ik krijg die geluiden niet uit onze achterban. Ik heb niet van onze mensen begrepen dat zij een directiewisseling nodig vinden om de huidige problematiek op te lossen.

De heer Slob heeft specifiek een vraag gesteld over het rondje om de kerk, waarover mijn buurman zojuist al even iets zei. Wij vinden dat een heel slecht idee. Behalve het punt dat mijn buurman zojuist noemde, namelijk dat het NS aan de rand van de afgrond heeft gebracht, is het probleem vanochtend perfect door de heer Meerstadt verwoord. Het is niet goed voor de reiziger, omdat hij veel te veel overstapmomenten heeft. Het is ook heel erg slecht voor het personeel, omdat er veiligheidsissues spelen. Bij steeds maar weer hetzelfde traject ontstaat het gevaar van een soort verwachtingspatroon bij de machinist. Dat kan bijvoorbeeld tot meer STS'en leiden. Wat ons betreft, is dat dus een slecht idee.

De heer **Slob** (ChristenUnie): Ook bij calamiteiten?

De heer **Eilert**: Het rondje om de kerk is voor ons sowieso onbespreekbaar. Wat ik mij wel bij calamiteiten kan voorstellen, is een aangepaste dienstregeling. Dat gebeurt nu ook al; er wordt nu al gependeld. Als er geen andere mogelijkheden zijn, gebeurt dat al. De heer De Jong heeft gevraagd of er SLT-klachten zijn. Wij hebben inderdaad een waslijst aan klachten uitgebracht. Wij hebben onder onze achterban de klachten over de SLT geïnventariseerd en nog niet eens zo heel lang geleden hebben wij deze commissie een petitie aangeboden over het ontbreken van een toilet in de SLT. Dat noem ik er ook maar even bij, want het ontbreken van een toilet kwam veelvuldig in de inventarisatie

voor. Voor de rest zijn er veel klachten over technische storingen bij dit soort materieel. De lichtinval in de cabine wordt als zeer storend ervaren. Ook zijn er veel klachten over de bedieningsaspecten, dus de stuurtafel. Die licht ik er in ieder geval even uit, want de heer De Jong vroeg om een aantal belangrijke klachten.

De heer **De Jong** (PVV): Ik heb ook specifiek gevraagd of die klachten naar uw idee voorkomen hadden kunnen worden bij de aankoop van die treinen. Hebt u het idee dat het anders had gekund?

De heer **Eilert**: Wij denken van wel. We hebben gezien dat in het verleden eerst een aantal prototypes werden besteld die een aantal jaren rondreden alvorens men overging tot het definitief bestellen van een type. Op die manier zijn dat soort klachten wel te voorkomen.

De heer **Wevers**: Voorzitter. Mevrouw Van Gent heeft gevraagd of de splitsing al dan niet moet worden teruggedraaid. In mijn pleidooi is het op dit moment een cultuurkwestie. We moeten eerst kijken hoe we die cultuur kunnen veranderen. Als het nodig is om daarvoor een structuurwijziging door te voeren, moet dat gebeuren. Maar het moet wel in die volgorde gebeuren. Ik kan mij best voorstellen dat de reizigers- en de verkeersinformatie wat meer in elkaar moeten worden geschoven, omdat daarmee eenduidiger informatie wordt verkregen. Dat komt inderdaad iedereen ten goede, maar voor ons ligt het primaat bij de cultuurverandering.

De heer Haverkamp heeft gevraagd welke stappen concreet moeten worden gezet om «reiziger» met een nog grotere R te schrijven. Ik heb daar even over nagedacht. Als ik naar het rijdend en het walpersoneel kijk, zie ik dat de reiziger voor hen al met een grote R wordt geschreven. Daar kan naar mijn mening geen slag meer worden gemaakt. Wel kunnen wij in de informatieverstopping naar en de toerusting van deze mensen een slag maken. Als wij die grote R ook meer body willen geven, zullen we de slag met name daar moeten maken.

De heer Aptroot heeft gevraagd of de verdeling tussen ProRail en NS moet veranderen. Wat mij aansprak, was het betoog van de heer Chorus. Hij zei dat je goed moet nadenken over wat je met elkaar communiceert. Laat de data komen van ProRail en niet de informatie. Laat NS de informatie maken. Dat is een voorbeeld van hoe je met elkaar moet afstemmen. De informatie mag niet tweeledig de wereld worden ingebracht, want daarmee krijg je onevenwichtigheid. De eenduidigheid daarin is van belang. Data uit verschillende geleidingen worden in één informatie vertaald.

De heer Bashir heeft gevraagd welke signalen ons bereiken. De kern van de signalen die wij krijgen, is dat in dit soort winterperikelen het walpersoneel graag meer en adequate informatie wil krijgen. Ook al is de informatie technisch gezien nog niet volmaakt, dan nog moet op zijn minst worden aangegeven hoe lang het duurt en wat er tegen de mensen kan worden gezegd. Nu staat het personeel ook met de mond vol tanden. Zij hebben er begrip voor dat mensen er moeite mee hebben en boos worden. Dat is met name de klacht. De kern van hun betoog is dat de technische oplossing niet de kern mag vormen, maar de reizigersinformatie. Daar moet het primaat liggen en niet bij de technische oplossing. Laten we wel wezen, technisch wordt het vaak heel goed opgelost. Techneuten moeten alleen leren praten. Dat is de kern van het verhaal. De heer Monasch heeft gevraagd hoe die cultuurverandering concreet moet worden ingevuld. Voor een cultuurverandering hebben we mensen nodig. We moeten met elkaar in gesprek gaan en er samen bewustwording voor creëren. Dan moeten we een slag maken en het gewoon gaan doen. Gelukkig is in de cao de afspraak gemaakt dat wij die cultuuromslag de komende tijd gaan maken. Wij gaan met mensen in

gesprek om die cultuuromslag te bewerkstelligen. Dat is de lijn. Ik kan nog niet concreet aangeven welke maatregelen moeten worden genomen. We moeten namelijk niet weer de procedure in gaan. Het gaat over de cultuur. We moeten die cultuur echt fundamenteel aanpakken. We moeten van een bureaucratische cultuur naar een cultuur waarin het vakmanschap weer centraal staat. Dat doen we door het gesprek aan te gaan met de vakmensen. Dat staat ons voor ogen.

De **voorzitter**: Heeft nog iemand een vraag? Wij hebben 20 minuten schorsing gehad en wij moeten die weer inhalen. Wij hebben tot ongeveer vijf voor half, maar het moeten wel zinvolle vragen zijn.

De heer **Slob** (ChristenUnie): Voorzitter. Ik weet niet of het een zinvolle vraag is, maar ik vind het belangrijk om op deze hoorzitting de dingen scherp te krijgen en argumenten te horen, ook voor onze eigen afweging straks voor wat wijsheid is. In dat opzicht heb ik toch nog een vraag voor de heer Berghuis over de verkeersleiding. Als we de verantwoordelijkheid daarvoor aan NS geven, zal het dan opeens beter gaan, of is het probleem vooral dat wij in Nederland te maken hebben met een ultrahoge infrabebutting en mede daardoor met het ontbreken van bijstuuringsruimte bij een calamiteit zoals sneeuw en vorst? Als we de verantwoordelijkheid aan NS geven, lopen de zaken dan beter of zetten we op het verkeerde front in?

De heer **Berghuis**: Voorzitter. Dat is volgens mij niet het enige wat moet gebeuren, maar de processen die bij elkaar horen, moeten bij elkaar worden georganiseerd. Onder welke naam dat moet vallen, is mij om het even. Je moet een zodanige structuur kiezen dat het werkbaarder wordt. Als je vakmensen van ProRail, NS en Infra bij elkaar zet, zie je geen onderscheid meer. Dan zien ook de managers van NS en ProRail niet eens meer of dat hun werknemer is. Het gaat om die cultuur en vooral om de structuur waarin dat bij elkaar gebracht moet worden. Voor de robuustheid van het spoor gaat het daar ook om. Niet voor niets gaat het mis bij heel slecht weer en wellicht in de zomer bij heel mooi weer. Er is ook wat in de infra aan de hand en dat betekent dat er een kwaliteitsslag moet worden gemaakt. De heer Klerk spreekt over achterstanden, maar die worden steeds minder. Het gaat om een situatie, waarin het spoor ertegen moet kunnen, ook als er maar een dag sneeuw in het jaar is.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Voorzitter. Bij twee dagen ook, maar daar zijn we het wel over eens. Ik heb toch nog even een vraag. De heer Berghuis zegt dat de structuurdiscussie nodig is. Hij heeft ons een notitie gegeven waarin wordt gepleit voor een eenhoofdige leiding van de reizigersinformatie en de verkeersinformatie, gemandateerd door NS en ProRail. Dat is de «Superbert». Nu kan het zomaar zijn dat het weer begint of dat we vooruit moeten kijken naar de volgende winterperiode. Hoe kijkt de heer Berghuis aan tegen de «quick wins», waarover de heer Chorus vanmorgen sprak? Wat kunnen we op dit moment snel realiseren zonder dat we de hele boel omgooien, maar waarmee we wel even scherp de puntjes op de i zetten, om met name de reizigers meer tegemoet te komen en het personeel meer handvatten te geven, zodat zij die reizigers adequaat kunnen informeren en bedienen? Ik wil dat niet alleen van de heer Berghuis, maar ook van de andere twee heren horen.

De heer **Berghuis**: Voorzitter. We moeten ook haast maken, want om kwart voor vier worden we echt bij de minister verwacht. Het lijkt me heel vervelend om daar te laat te komen. Er is nog niet naar verwezen, maar er is een discussie gaande tussen ProRail, Infra en NS naar aanleiding van ons rapport De kou uit de lucht. Je ziet dat vakmensen bij elkaar tot oplossingen komen. Die sessies gaan voorlopig nog door. Ik heb daar veel vertrouwen in. Ik heb heel blije kaderleden gezien die vonden dat nu echt

zaken werden gedaan. Dat betekent dat je een niveau lager moet zitten dan, met alle respect, managers en directie. Daarin valt op dit moment op de korte termijn heel veel te verdienen. Dan mag het morgen of de volgende week gaan sneeuwen, maar er moeten wel structurele oplossingen komen.

De heer **Eilert**: Voorzitter. Ik heb er niet zoveel aan toe te voegen. Het belangrijkste vinden wij dat er inderdaad heel snel oplossingen worden geboden. We zitten inderdaad nog midden in de winter en wie weet wat er nog allemaal kan gebeuren. De discussie over de vraag in wiens hand de informatievoorziening en de verkeersleiding moeten liggen, is ons eigenlijk om het even, als dat soort zaken maar goed is geregeld. Als het in één hand beter is geregeld – en dat zou bij NS moeten zijn – is dat prima, als het maar geregeld is.

De heer **Wevers**: Voorzitter. Eén punt vind ik nog belangrijk als je «quick wins» wilt: ga het gesprek aan met de vakmensen. Zij kunnen dat precies vertellen.

De heer **Verhoeven** (D66): Voorzitter. Ik heb een korte vraag voor de heer Eilert. Hij vindt het rondje om de kerk onbespreekbaar. Dat is helemaal niet erg, want het gaat mij gewoon om een simpel rooster bij calamiteiten en winterweer. Hij refereerde in zijn antwoord aan enkele geluiden daarover, die wat mij betreft tegenstrijdig zijn met wat de mensen van Veolia en Arriva hebben gezegd. Zij zijn er namelijk veel positiever over. Kan de heer Eilert niet gewoon kijken naar de mogelijkheden om bij calamiteiten en winterweer een simpeler rooster door te voeren in plaats van alleen maar verzet daartegen te voeren?

De heer **Eilert**: Voorzitter. De vergelijking met Veolia en Arriva gaat gewoon niet op, omdat die mensen die keuze niet hebben. Zoals de machinisten bij NS hun werk doen, doen machinisten bij Veolia en Arriva hun werk niet. Die vergelijking is niet te maken, want zij hebben geen keuze voor meer flexibiliteit of variatie in het werk. Zij rijden nu eenmaal hetzelfde lijntje. Nogmaals, wij zijn ervan overtuigd dat het niet goed is, dat het ook voor de machinisten niet goed is en dat er veiligheidsissues aan vastkleven. Wat ons betreft: niet doen!

De **voorzitter**: We zijn aan het einde van deze ronde, zodat u allen de gelegenheid hebt om op tijd bij de minister te komen. Ik dank u voor uw antwoorden. Er is heel veel informatie over tafel gegaan. Ik sluit deze ronde en ga over naar de volgende.

Blok 5: Afronding met NS en ProRail Gesprek met de heer Meerstadt (NS) en de heer Klerk (ProRail).

De **voorzitter**: Ter afronding van deze hoorzitting hebben wij de heer Meerstadt en de heer Klerk aan tafel. Wij hebben zojuist afgesproken dat zij in vijf minuten hun beeld van vandaag schetsen en hun antwoord daarop geven. Vervolgens krijgen de leden nog heel kort het woord om een vraag te stellen. Ik wil proberen om binnen een halfuur de hoorzitting af te ronden.

De heer **Meerstadt**: Voorzitter. Dank u wel. Ik heb met veel aandacht geluisterd naar de constructieve bijdragen van zowel de commissieleden als de organisaties die een bijdrage hebben geleverd. We zullen de nieuwe ideeën alle serieus afwegen. We hebben de NOS gevraagd om alles voor ons op te nemen, zodat we de tapes ook letterlijk kunnen afspelen. Daarmee willen wij de kwaliteit van ons mooie product verder brengen.

Ik zie drie hoofdonderwerpen door de discussie heen, die ook heel goed aansluiten bij de drie hoofdonderwerpen die ikzelf agendeerde. Het eerste is de informatie. Ik vond dat er heel goede tips waren van misschien wel de beste universiteit van Nederland. Met beide heren hebben wij afspraken gemaakt om deze aanbevelingen concreet uit te werken. In aanvulling op mijn verhaal kan ik wat preciezer zijn over de kortetermijnmaatregelen. Wij hebben schermen geplaatst om direct met klanten te communiceren in Utrecht, Amsterdam, Rotterdam – dat is de afgelopen nacht gebeurd – en op Den Haag Centraal zal dat nog deze maand gebeuren. Daar zal het niet bij stoppen.

Wij hebben ook onderling afgesproken dat we de komende tijd geen gedoe krijgen over wat precies wordt omgeroepen, of we wel of niet mogen zeggen dat er wisselstoringen zijn of gestrande treinen. Daarover werd in het verleden nogal geharreward op de posten. Dat is dus een onmiddellijke verbetering en als het goed is, horen de klanten de komende tijd geen heel erg vage berichten.

Er waren problemen met de railpockets. Dat zijn apparaatjes die onze mensen bij zich hebben. Daar zijn we heel vroeg mee begonnen, veel eerder dan veel andere spoorwegmaatschappijen. Wij zijn inmiddels bij de tweede generatie en vragen nu de derde generatie uit. Ik vraag onze mensen om nog heel even geduld te hebben, want zij werken met een 2G-apparaat en zij krijgen een 3G-apparaat. Dan hebben zij de informatie in ieder geval op het moment dat zij die moeten hebben, namelijk voordat de reizigers die krijgen.

Ik vind de vergelijking met Schiphol gewoon een misverstand. In zo'n vergelijking zie ik Schiphol als degene die in het station omroept en mensen vertelt naar welk perron ze moeten gaan. Wij voelen ons verantwoordelijk voor de reis van de klant van deur tot deur, van A naar B, van school naar huis, van huis naar werk. Dat is de hele keten, net zoals KLM dat beoogt te doen.

De suggestie om mensen op de perrons te zetten, hebben we in de loop van de winter al toegepast. Er zit veel wijsheid en vakmanschap bij onze mensen en het klopt dat dit werkt. Het is geen suggestie die in de wind wordt geslagen.

Wat moet ik nu over de andere vervoerders zeggen? Ik heb heel mooie reclamespotjes gehoord, maar de afgelopen tijd heb ik ook geleerd dat het misschien niet helemaal handig is ... Laat ik bij de feiten blijven. Wij hebben ook zulke lijnen als Veolia en Arriva hebben: Zwolle–Kampen, Zwolle–Emmen, Zutphen–Apeldoorn. Op de eerste lijn haalden wij een punctualiteit van 98%. Dat zijn echt andere zaken; wij moeten geen appels met peren vergelijken. Als wordt gevraagd het Zwitserse systeem te omarmen, klinkt mij dat als muziek in de oren. Dat is de Schweizerische Bundesbahn – er zijn drie afkortingen voor alle talen in dat land – en die laat zich behoorlijk goed met de Nederlandse Spoorwegen vergelijken. Er is daar plaats voor allerlei andere spelers op het spoor, maar alles wordt vanuit één hand gerund. Dat is niet mijn bedoeling. In het licht van de ambities van Veolia en Arriva kan ik mij er prima in vinden als er met SBB wordt vergeleken. Hetzelfde geldt voor alle andere landen waar een grote speler een netwerkspeler is die allerlei verbindingen aan elkaar koppelt en een heel andere verantwoordelijkheid heeft, die heel dicht ligt tegen de publieke taak die wij allemaal voelen, namelijk om het land bereikbaar te houden en mooie verbindingen aan te bieden.

We hebben ook gehoord dat de grotere vervoerders in het buitenland eigenlijk precies dezelfde problemen hebben gehad als wij. Bij ons zijn de veldbedden gelukkig binnen gebleven.

Gezien onze positie en met ons aandeelhouderschap moeten wij wat betreft materieel Europees aanbesteden. Dat geldt niet voor die andere spelers. Ik zou ook graag door de snoepwinkel lopen en zo eens rondkijken wat ik gehad zou willen hebben. Wij kunnen daarover dan goede, directe afspraken maken. Maar zo werkt het niet bij ons. Wij

moeten Europees aanbesteden. Als ik sint-bernardshonden zie in de winkel, denk ik er wel over na dat ik die misschien best aardig zou vinden. De sint-bernardshonden zijn ons echter niet aangeboden. Dat is gewoon een feit. Dat had gekund op de uitvraag die wij hebben gedaan. Ook wij proberen zo veel mogelijk bestaande technologie te kopen. Wat er anders is aan een vergelijkbare trein in Duitsland, is het voltage op de bovenleiding. Dat maakt de trein anders. Er zijn ook nog wat andere wijzigingen aangebracht.

Ik kom op de bijsturing. Wij erkennen dat er handen tekort zijn en dat het vakmanschap van de mensen, met op ieder perron een opzichter, kan helpen. Die suggesties nemen we mee.

De grote vraag blijft natuurlijk of alles elke dag simpel moet worden gemaakt en dan ook nog eens op een wijze waarop klanten eronder gaan lijden. Ik vraag me ten eerste af of we dat moeten doen. Of moeten wij gewoon duidelijk beter worden in het opheffen van verstoorde situaties? Als je mij die afweging laat maken, ben ik van mening dat we uiteindelijk moeten proberen om de prachtige dienstregeling die wij al hebben en die het in het gros van de gevallen goed doet, goed te blijven houden en ons met name moeten richten op wat we doen in situaties waarin zich grote storingen voordoen. Ik weet ook zeker dat onze mensen tot het gaatje gaan en dat het niet uitmaakt hoeveel tijd ze in die trein doorbrengen. Ik heb dat deze winter gezien. Er zijn mensen die vijf of zes uur over hun dienst heen zijn gegaan en maar door bleven rijden, op en neer over dezelfde afstand. Daar gaat het helemaal niet om. Maar je moet niet met grof geschut op een heel specifiek probleem schieten. Daar zou ik mee willen afronden. Ik dank u zeer voor de mogelijkheid om dit te kunnen toelichten.

De heer **Klerk**: Voorzitter. Dank u wel. Ik vond het vandaag een buitengewoon leerzame dag. Ik heb goed geluisterd. We hebben enorm veel informatie gekregen. Ik zou op twee manieren willen reageren. Mijn eerste opmerking gaat over het debat dat hier aan tafel heeft plaatsgevonden over de relatie tussen ProRail en de aannemerij. Doen wij dat goed, maken wij voldoende gebruik van de informatie en de deskundigheid bij aannemers, hoe doen we dat nu eigenlijk en hoe vertaalt zich dat uiteindelijk in het onderhoud aan de wissels en de wisselverwarming buiten? Wij besteden ongeveer 1,4 mld. per jaar aan de exploitatie van het spoor. Wij besteden daarbinnen ongeveer 250 mln. per jaar aan wat wij, niet badinerend bedoeld, «klein onderhoud» noemen. Dat is het onderhoud dat door de procesaannemers wordt uitgevoerd. Wij hebben sinds jaar en dag bij onze jaarlijkse accountantsverklaring een beperkende opmerking gekregen, omdat wij ons op het domein van de aanbesteding van het werk in klein onderhoud niet aan de regels hebben gehouden. Wij besteden dat nu, zoals het een professioneel bedrijf betaamt, openbaar en volledig transparant aan. De omschakeling van vroeger uit de hand naar aanbesteed, transparant en professioneel is niet geheel en al zonder rimpeling gegaan. Daar hebt u vanmorgen de resultaten van gehoord. Betekent dit dat het beter kan? Het antwoord op die vraag is ja. We moeten van elkaars professionaliteit gebruikmaken, want daarvan wordt het spoorstelsel uiteindelijk beter. Dat het transparant moet omdat het over publiek geld gaat, is voor mij volstrekt helder.

In de afgelopen jaren zijn we in Nederland in staat gebleken om samen met de vervoerders enorm veel extra treinen te laten rijden en enorm veel meer reizigers en ook goederen te vervoeren. Dat kunnen we op het bestaande net. Dat gaat 350 dagen per jaar goed en 15 dagen per jaar gaat dat niet goed, omdat we de afgelopen jaren door de stabiliteit en de robuustheid van het systeem aan de grens van de stabiliteit zijn gekomen. Als er iets fout gaat – of het nu om sneeuw gaat, blaadjes, brand, een verdacht pakketje of wat dan ook – loopt het vooral op de grote knelpunten, zoals de grote stations in Amsterdam, Utrecht en Rotterdam,

al heel snel vast. De afgelopen weken hebben mij geleerd dat we van onze mensen eigenlijk het onmogelijke vragen en dat we ze met een onmogelijke situatie opzadelen op het moment dat we in de bijsturing gaan. Ten slotte rijden er elke dag opnieuw 5000 treinen en dat speelt zich vooral rondom die knopen af. Het bijsturen van materieel, personeel en infra is dan een bijna onmogelijke opgave.

In die situatie is vervolgens de reisinformatie niet voorhanden, omdat we voor de korte termijn nu hebben gezegd dat er een mededeling moet komen. Daarvoor hebben we overigens maatregelen genomen. Wij hebben de regisseur op het OCCR voor de reisinformatie van een groter mandaat voorzien en met een grotere verantwoordelijkheid belast. Voor de langere termijn is echter de vraag wat we met die reisinformatie moeten. Ik herhaal wat ik vanmorgen heb gezegd, namelijk dat voor mij elke oplossing denkbaar is. Wat mij betreft, rust er geen taboe op de wijze waarop we het met elkaar in dit land zouden moeten organiseren.

Ik zeg er opnieuw bij – mevrouw Van Gent verwacht dat van mij – dat ik wel een paar dingen constateer. Vanmorgen en vanmiddag is gezegd dat wij 30 vervoerders op het spoor hebben. Dat zijn niet alleen personenvervoerders, maar ook goederenvervoerders. Op sommige domeinen rijden die samen langs het spoor en dat niet alleen in het zuiden van Limburg, maar ook in het midden van het land, bijvoorbeeld in Gelderland en Overijssel. Ik wil geen situatie waarin op hetzelfde station door verschillende mensen reisinformatie wordt gegeven. Daar raakt de reiziger ernstig van in de war. Ik zou de vergelijking met Schiphol wel willen maken. Ik kan mij niet voorstellen dat op Schiphol KLM reisinformatie gaat geven voor de andere vervoerders. Ik kan mij voorstellen dat de vervoerders behoefte hebben aan en vragen om een onafhankelijke partij. Het gaat niet om 350 dagen per jaar; het gaat om de overige 15 dagen als er sprake is van een stremming. Dan heeft de vervoerder er recht op om op een onafhankelijke manier capaciteit toebedeeld te krijgen. Ik vraag me af wie dan gaat bepalen welke vervoerder na een stremming het eerste mag gaan rijden en hoe de reisinformatie daarover verstrekt wordt.

Ten slotte hoop ik heel erg dat ook mijn ouders de volgende winter op een fatsoenlijke manier in de trein kunnen en hun bestemming kunnen bereiken.

De heer **Monasch** (PvdA): Voorzitter. Gelukkig is er toch nog enig verschil van inzicht tussen Bert en Bert. Ik was al bang dat in de discussie over de keuze van de structuur de suggestie zou komen om er een familiebedrijf van te maken. Gelukkig is dat net door het verschil van inzicht over Schiphol toch ontspoord. Een hoorzitting is er niet voor om conclusies te trekken, maar wel wil ik één ding heel duidelijk gesteld hebben. Wat ons betreft, zijn de tijden van veel kluswerk en nog meer plakwerk wel voorbij. Door beide heren is gezegd dat het veel meer uit één hand gemanaged moet worden. Voor ons zal dat de maatstaf zijn waarop wij toekomstige voorstellen zullen beoordelen. Hoe ver je vervolgens moet gaan met je organisatie is een afgeleide daarvan, maar elke keer moeten wij terug naar de vraag hoe de reiziger het best bediend kan worden. Wij willen hem niet meer lastig hoeven te vallen met allerlei organisatievraagstukken. Dat is voor iedereen duidelijk. Niet alleen moeten wij uit één hand managen, maar we moeten ook veel meer terug naar het vakmanschap en dat vakmanschap ook waarderen. Ik heb schitterende brieven gekregen van oude perronopzichters die deze discussie met pijn in het hart volgen. Zij hebben ook geen wroeging en zeggen niet dat vroeger alles beter was, maar zij zeggen wel dat juist in een crisissituatie door de deskundigheid op de perrons en het samenspel met de verkeersleiding kan worden geïmproviseerd als een plan niet meer helpt. Ik hoop dat de heren dat kunnen meenemen in de verdere cultuuromslag en de verbetering van de organisatie.

De heer **Bashir** (SP): Voorzitter. Persoonlijk heb ik heel wat gehad aan deze hoorzitting. Ik heb heel wat mogen leren. We hebben ook heel veel mooie woorden gehoord: het moet beter, slimmer, robuuster, transparanter, betrouwbaarder en nog veel meer. De reiziger en het treinpersoneel hebben echter niets aan die mooie woorden zolang er bijvoorbeeld geen concrete en structurele maatregelen tegenover staan. Mijn vraag is of beide heren bereid zijn om hier toe te zeggen dat zij alles in het werk zullen stellen om de problemen van de afgelopen tijd niet nog een keer te laten gebeuren, zodat wij volgend jaar niet dezelfde hoorzitting hoeven te organiseren. Als we het toch over daden hebben: beide heren kunnen vandaag ook het signaal afgeven dat zij zullen afzien van de bonus die zij over 2010 zouden ontvangen. Ik zou het heel erg op prijs stellen als zij daar inderdaad van zouden afzien.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Voorzitter. Van het laatste was ik eigenlijk al uitgegaan. Ik wil nog een opmerking maken. De aanloop naar deze hoorzitting was af en toe pittig en zwaar, ook onderling. Er kwamen weer stukken in de krant en er werd vervolgens niet bevestigd wie wat moest doen. Nu lijkt het erop dat zij in een soort harmoniemodelletje zitten; ze hebben ook nog wat aan speeddating gedaan met anderen, bijvoorbeeld de TU Delft en wellicht ook nog met de bonden en andere deskundigen, om die informatie tot zich te nemen en te proberen daar wat mee te doen. Dat waardeer ik, maar ik moest net een beetje lachen toen het ging om KLM. Dan gaat het toch meteen weer even mis. Aan liefde moet je altijd blijven werken en dus ook aan de relatie tussen NS en ProRail. Dat er nog wel wat werk verzet moet worden, is mij ook wel helder. Tegen beide heren wil ik zeggen – ik zal dat ook met de minister bespreken – dat «quick wins», ook in de reizigersinformatie, eigenlijk heel eenvoudig zijn. Ik zou zeggen: doen! Wat betreft de reizigersinformatie en de verkeersleiding zou ik zeggen: doen! De werkvloer erbij betrekken? Ook doen!

Het blijft voor mij een mysterie waarom niet meteen een hele opdracht is gegeven voor alle wissels en we een soort wisseltruc kregen: de heer Klerk ging bellen en dan weer niet bellen. Wie heeft nu wie op zijn donder gegeven? Dat interesseert mij eigenlijk helemaal niet. Ik zou zeggen: zoek het lekker uit met elkaar, maar zorg ervoor dat het gewoon op orde is en dat de reizigers, die wij nu allemaal met de hoofdletter R zien, op een goede manier worden bediend.

Wat zijn de concessies aan NS, Arriva of Veolia? Wij zijn wel voor een concessie aan NS, maar wij willen dan wel de huwelijksvoorwaarden goed met elkaar bespreken. Ik mag aannemen dat de heer Meerstadt dat met mij eens is. Wat betreft de concrete maatregelen op korte termijn mag ik toch aannemen dat er meer informatie komt over stappen die ook naar aanleiding van deze hoorzitting worden genomen? Dat zou ik echt op prijs stellen. We zitten toch een beetje in de hondjes vandaag: ik ben helemaal niet voor een sint-bernhardshond, maar de heer Meerstadt is toch de pitbull op het spoor. Laat hij dat nou eens waarmaken!

De **voorzitter**: Als wij dit allemaal gaan doen, zitten we om vier uur alleen nog maar met een rondje vragen.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Dat denk ik niet, want volgens mij hebben ze mij wel begrepen.

De **voorzitter**: Maar ik wil de rest ook graag nog het woord geven.

De heer **Haverkamp** (CDA): Voorzitter. Vandaag ging het in de beschutting van deze zaal heel goed. Iedereen was positief geluimd, maar de echte test komt natuurlijk als het weer gaat vriezen of de blaadjes

vallen. Ik hoop dat alle goede intenties erin resulteren dat de reizigers weer vervoerd worden.

Tussen de regels door werd ook een structuurdiscussie gevoerd: hoe kijken we naar de toekomst? Op korte termijn hebben wij een gesprek met onze minister over de concessie en over de verbetermaatregelen die naar haar mening genomen moeten worden. Uiteindelijk is de minister onze gesprekspartner. Zijn de heren van mening dat de concessie op een andere manier ingevuld moet worden? Moeten er misschien andere PKI's worden afgesproken of andere zaken waarop wij de heren kunnen afrekenen? Als wij de brief van de minister ontvangen, kunnen wij dan niet lang daarna de omzetting van de goede voornemens verwachten, zodat wij die in het debat met de minister kunnen betrekken?

De heer **Slob** (ChristenUnie): Voorzitter. In de aanloop naar deze hoorzitting en voor het debat dat wij straks met de minister zullen hebben, heeft mijn fractie reizigerservaringen verzameld. Ik heb daarvan een analyse gemaakt die inmiddels in het bezit is van onder andere ProRail en NS. Met stip staat op nummer 1 de informatievoorziening. Men heeft best begrip voor het feit dat dingen op een bepaald moment niet goed gaan als er calamiteiten zijn, maar de informatie moet gewoon goed zijn. De heer Meerstadt zegt dat hij met schermen bezig is en nu directer met de klanten kan communiceren. Dat is mooi. Er staan prachtige schermen, maar het gaat natuurlijk wel om het systeem dat erachter zit. Dat systeem baart ons nog steeds grote zorgen. Het duurt misschien nog wel jaren voordat wij dat helemaal onder de knie hebben. Dit moet zo snel mogelijk worden geregeld en ik vraag hem dan ook om dit met stip op nummer 1 te zetten. Hij is natuurlijk niet aan het onmogelijke gehouden, maar het heeft wel de grootste prioriteit.

Wij hebben vandaag een uitermate interessante discussie gehad met de spoorbouwers. Dat was op deze manier nog nooit gebeurd. Zij zijn heel open geweest en ik hoop niet dat zij dat met kerende post terugkrijgen. Ik zeg dat maar even hardop. Wel hoop ik dat het signaal dat zij hebben afgegeven en waarover de Kamer in een motie een uitspraak heeft gedaan, namelijk om ervoor te zorgen dat een onafhankelijke partij aan tafel komt te zitten, het eerste is dat de opvolger van de heer Klerk straks gaat regelen. Het zou mooi zijn als dat in februari wordt doorgezet. Dat zou ik een goed signaal vinden, ook in onze richting.

Ik wil tot slot nog een opmerking maken over de calamiteiten, de diesellocs en wat er bij Zaandam is gebeurd. Vier uur lang niet uit een trein kunnen, is niet acceptabel. Er is alleen wat aan de ergste situaties gedaan. We hebben gehoord dat er ook wat voor de diesellocs moet worden geregeld. Zorg dat ze gespreid over het land komen te staan. Het zijn er 40. Laten de heren dat gewoon met elkaar regelen, zodat het ook echt de laatste keer is dat wij dit op deze wijze hebben meegemaakt. Daarmee geven zij een duidelijk statement af, ook aan al die reizigers die daar natuurlijk vreselijk mee hebben gezeten. Dat moeten we niet nog een keer zo hebben.

De heer **Aptroot** (VVD): Voorzitter. Ik wilde het nu niet zeggen, maar met betrekking tot de bonussen sluit ik mij aan bij de SP. Daarvan kan nu geen sprake zijn. Als er iets extra moet gebeuren, geven we maar een zoutkaartje, net als anderen hebben gekregen. Dat lijkt mij prima. Ik heb een beetje een déjà-vu gevoel. Ik heb uit alle stukken gehaald dat eind 2005 werd gezegd dat dit nooit meer zou gebeuren, eind 2009 werd hetzelfde gezegd en eind 2010, begin 2011 krijgen we hetzelfde te horen. Elke keer krijgen we een bak problemen te horen, veel excuses en bergen goede voornemens. Ik vraag mij toch af of de beide heren er nog vertrouwen in hebben. Ik heb al eerder gezegd dat ik dat vertrouwen eigenlijk wel kwijt bent. Ik kijk dan niet alleen naar de directie, maar ook naar de raad van commissarissen die er waarschijnlijk niet scherp genoeg

op zitten. Het kan zijn dat andere politieke partijen menen dat het driemaal scheepsrecht is. Het is drie maal misgegaan en er is een kans dat het een vierde keer niet voorkomt. Hebben de heren het gevoel dat zij bij mij, bij tenminste één fractie, maar ook bij heel veel mensen in het land dat vertrouwen toch nog kunnen terugwinnen? Dat is voor mij wel een grote vraag.

De heer **De Jong** (PVV): Voorzitter. Wat moet ik nu van het mea culpa van vanochtend vinden? Dit mea culpa krijgt pas waarde als de reiziger straks op een normale en betrouwbare manier van A naar B wordt vervoerd en kan rekenen op NS en op zijn informatievoorziening. Zolang dit niet voor elkaar is, kan ik niet anders zeggen dan dat ik er een hard hoofd in heb. Toch is het mea culpa uitgesproken. Bewijs de reiziger, die centraal behoort te staan, dat hij van waarde is. Wellicht kan daarin een eerste stap worden gezet. De heren hebben een gesprek gehad met ROVER over een reductie voor de abonneementhouders. Ik hoop dat de uitkomst is dat we eindelijk een reductiemogelijkheid krijgen waarin de reiziger zijn last en zijn problemen van de afgelopen tijd verwerkt ziet.

De heer **Verhoeven** (D66): Voorzitter. Het was een goede «spoorzitting», waarin iedereen constructieve bijdragen heeft geleverd. Ik richt mij tot de heer Klerk en de heer Meerstadt. Ik zal ophouden met dat tutoyeren, want dat wordt ook een beetje flauw. Beide heren hebben laten zien dat zij aanvoelen dat de dingen niet goed zijn gegaan. Maar dat is alleen maar het begin van een proces. Overigens hoor ik tussen de woorden en de goede voornemens door ook nog wel eens wat geluiden. NS heeft toch nog zoiets als «leuker kunnen we het niet maken, ingewikkelder wel». Die versimpeling blijft toch nog een beetje uit beeld en ik vind dat jammer. Ik wil dat dus toch nog een keer noemen. ProRail zit natuurlijk uitermate goed in de materie, maar staat wel erg ver van de mensen af. Dat hoort ook bij de rol, maar het maakt dat een bepaalde vorm van autisme op sommige momenten niet helemaal is uitgesloten. Vooralsnog zijn beide heren nog wel de sleutelspelers in dit verhaal. Dat is ook gebleken uit het feit dat zij weer aanwezig kunnen zijn bij deze slotakte. Zij hebben daarvan gebruikgemaakt en ik dank hen daar ook voor. Ik wil nog één ding vragen. Zij hebben dat vandaag niet gedaan, maar wat betreft het vingerwijzen zouden zij elkaar echt structureel de hand moeten geven, de handen ineen moeten slaan en samen een vuist maken tegen al die winterellende. Mevrouw Van Gent voelt de sfeer zeer goed aan, zoals gebruikelijk. Volgens mij zijn de heren vandaag goed begonnen en ik hoop dat zij deze laatste kans ook grijpen. Wat mij betreft, hoeven zij het over Schiphol niet eens te worden, maar zij moeten wel samen de reizigers op weg helpen.

De **voorzitter**: Ik wil één correctie maken. Mevrouw Van Gent vroeg om informatie aan u. In een hoorzitting kan dat rechtstreeks, maar normaal gesproken gaat de informatie over deze onderwerpen via de minister. Zo doen wij dat hier in de Kamer. Nu mag u de informatie geven omdat wij nu een hoorzitting houden, maar ik wilde het toch even herstellen. Het lijkt mij goed als u beiden nog even kort reageert. Ik zeg met nadruk «kort», want ik wil deze hoorzitting om vier uur afsluiten. Ik hoop dat u binnen een minuut of drie beiden nog even kort kunt reageren.

De heer **Meerstadt**: Voorzitter. Er is vaak opgeroepen om de werkvloer erbij te betrekken. Dat zit in de manier waarop wij met onze mensen willen omgaan. Dat is iets waarin we in toenemende mate beter worden. De vertegenwoordigers van de vakbonden hebben gezegd dat wij dat gesprek ook structureel voeren. Wij willen niets in het bedrijf doen zonder

dat wij weten hoe het uitwerkt voor onze medewerkers. Daarin zullen we uw oproep absoluut serieus nemen. Wij delen en dat zullen we blijven doen.

De opmerkingen over de concessie naar NS met huwelijkse voorwaarden klinken alsof u ons die concessie zou gunnen. Dat zou ik een compliment vinden. Logischerwijze hoort daarbij dat je heel heldere afspraken met elkaar maakt en daarvoor ook de indicatoren afspreekt. Ook daarop zal het gesprek met de minister zich moeten richten. Welke indicatoren zijn echt in het belang van de klanten? Wat is een mate van punctualiteit en een optimaal bereik versus een optimale investering? Waar moet de informatie op uitkomen? Wij doen heel veel klantenonderzoek; wij hebben honderdduizenden mensen in ons databestand. Gebleken is dat de klanten informatie met stip op nummer 1 zetten. Als dat het geval is, meten wij hoe vaak de conducteur in de trein omroept, terwijl dat maar een van de vele indicatoren is die ertoe doen. Dat soort discussies moet je dan ook met elkaar voeren. Het met stip op nummer 1 zetten klopt, zoals ook eerder werd geconcludeerd.

De heer Slob zei dat het systeem achter de reizigersinformatie nog jaren kost. Dat klopt. Het is sowieso al de vraag of het lukt om de schaarse infrastructuur, het materieel en de mensen allemaal in één systeem te krijgen. Daaraan wordt op dit moment gewerkt en dat vraagt om een heel goede samenwerking. Voor de evacuaties zijn de rollen voor iedereen op het spoor nu wel precies uitgewerkt. De verantwoordelijkheden zijn heel helder. Ik ondersteun de oproep om daar het uiterste te doen, zodat mensen niet uren in een benarde situatie hoeven te zitten. Je zal er maar inzitten. Ik maak het zelf ook wel eens mee. Ik zit heel vaak in de trein. Er gebeuren vreselijke dingen op het spoor en het is van belang dat we zo snel mogelijk denken aan al die reizigers die ook met zo'n incident te maken hebben.

Ik vind dat het vertrouwen – daar houden we ook heel goed de vinger aan de pols – van onze reizigers van hen moet komen. Dat kunnen wij niet over onszelf afroepen. Wij kunnen er alleen maar voor zorgen dat wij onze uiterste best doen om het elke keer iets beter te doen dan onze reizigers verwachten. Er is doorgaans ontzettend veel begrip en soms zelfs saamhorigheid op de perrons. Ook onze medewerkers krijgen af en toe schouderklopjes, omdat zij er ook niets aan kunnen doen. Dat gebeurt, behalve als het Sinterklaasavond is. Natuurlijk is iedereen dan razend, want ze hebben niet voor niets juist dat vervoermiddel gekozen. Dat is ook logisch. Daar hebben we ook het hoofd voor gebogen, want zoiets hoort gewoon niet te gebeuren.

Het gesprek met ROVER heeft een heel epistel opgeleverd, dat ik nog moet doorlezen. De Kamer kan zich voorstellen dat ik vooral probeer te luisteren nu ik hier zit. Ik heb het in handen gelegd van de medewerker die doorgaans met ROVER te maken heeft en die daar uitzonderlijk goed in is. Ik denk dat er een vruchtbare oplossing zal komen, maar dat weet ik gewoon nog niet.

Er is een opmerking gemaakt over het vingerwijzen tussen ons. Als je vragen stelt over het systeem en ter discussie stelt of alles wel ten dienste staat van de klant, wordt dat vertaald in vingerwijzen. Dat is absoluut niet de bedoeling. Sterker nog en zoals ik al heb gezegd: we doen dit nu al zo'n negen jaar samen, in verschillende rollen. De heer Klerk altijd als eindverantwoordelijke en ik als een van de mensen die een deel van de verantwoordelijkheid droegen, met de laatste twee jaar de eindverantwoordelijkheid. Wij zijn nog nooit ergens niet uitgekomen. Dat is niet het issue. Er is echter wel een legitieme discussie over de vraag wat goed is voor de klanten. Ik ben ervoor aangenomen om altijd op te komen voor het belang van mijn klanten, de reizigers in Nederland. Daar zijn de afwegingen te maken. Daarin speelt de politiek een rol, bijvoorbeeld wat betreft de hoeveelheid budget die de Kamer bereid is beschikbaar te stellen aan ProRail. De minister speelt daarin een rol wat betreft de

afspraken die zij met ons wenst te maken. Bovenal houd ik het bij mijzelf: ik zal er altijd het uiterste aan doen om op te komen voor het belang van de klanten.

De heer **Klerk**: Voorzitter. Over goed acht dagen ben ik geen president-directeur van dit prachtige bedrijf meer. Ik heb bijna tien jaar op regelmatige basis een column in ons blad geschreven. Die schrijf ik altijd zelf en ik eindig altijd met de slotzin «Alleen samen werkt». Daar hoef ik ook geen enkele moeite voor te doen. Ik meen dat in alle oprechtheid. Er zijn veel partijen op het spoor die direct betrokken zijn bij een product voor de klant en zij kunnen alleen maar een goed product leveren als zij goed samenwerken. Ik heb met alle spoorpartijen, de regionale vervoerders, NS, maar ook de aannemers, geen enkel misverstand willen laten bestaan over de vraag of wij goed samenwerken. Dat in die samenwerking van tijd tot tijd een stevige discussie met NS en de aannemerij plaatsvindt over de wijze waarop wij het met elkaar moeten doen, vind ik buitengewoon verstandig en goed. Ik ben het met Bert eens – wij tutoyeren even; neemt u mij niet kwalijk, mijnheer Verhoeven – dat wij er tot op heden altijd en overal samen zijn uitgekomen. Er is namelijk niets in dit systeem wat van ons is. Ook de reizigersinformatie is niet van ons, maar die is er voor de klant. Het gaat om de beste oplossing voor de klant, of dat nu de reiziger is of, in mijn situatie, de verlader.

Tegen de heer Bashir zeg ik dat ik al op 7 december mijn bonus heb ingeleverd. Ik heb dat onmiddellijk gedaan, omdat ik er enorme spijt van heb dat ik dat vorig jaar een hele tijd heb laten lieren. Ik heb hem onmiddellijk ingeleverd, want ik vind dat ik er dit jaar geen recht op heb. Hij heeft dat wellicht gemist. Het was ook maar een klein bericht in de pers, maar ik heb het wel gedaan.

Tot slot merk ik in de richting van de heer Slob op dat wij alles wat wij hebben gezegd ook daadwerkelijk moeten doen. Als ik zeg «Alleen samen werkt», betekent dat ook dat ik op geen enkele wijze een rimpeling laat komen over wat ik hier heb gezegd over de aannemers. Dat doen wij op een goede manier samen en wij kunnen alles tegen elkaar zeggen. Wat ik zei over wissels en dergelijke was geen wisseltruc, zoals mevrouw Van Gent het noemde. Wel hebben wij er – dat heb ik vanmorgen naar mijn mening terecht gezegd – ook in ons eigen bedrijf te lang over gedaan om te identificeren welke wissels we nu precies nodig hebben om een kerndienstregeling te rijden. Als u mij vraagt waarom ik er zo lang over heb gedaan, hebt u daar helemaal gelijk in. Die discussie hebben wij met elkaar gehad. Mijn vraag aan de vervoerders is geweest welke wissels zij nodig hadden. Daarna komt er altijd een discussie over de vraag hoeveel wij er dan nodig hebben als er in de bijsturing iets fout gaat. Daar hebben wij samen op geacteerd en op enig moment is er gezegd dat het afgelopen was: dit zijn de wissels die we gaan nemen en als er nog iets over gezegd moet worden, doe dat dan. Welnu, daar komen die extra 800 wissels vandaan. We hebben er 300 geïdentificeerd. Toen werd het bedrijf zenuwachtig. Wij hebben ons mea culpa aan onze medewerkers aangeboden en hebben er nog 800 voor onze kiezen genomen. Dat is het. Daarom heeft het zo lang geduurd. Als de aannemerij zegt dat zij weinig tijd heeft gehad, heeft zij op dat terrein gelijk gekregen. Maar ook daar geldt wat mij betreft «Alleen samen werkt», vandaag, morgen en overmorgen.

De **voorzitter**: Ik dank u. Ik dank ook de leden van de Tweede Kamer. Wij zijn aan het einde gekomen van een hele dag hoorzitting over de winterproblematiek op het spoor.

Sluiting 16.00 uur.