

Vergaderjaar 2011–2012

**29 984**

**Spoor: vervoer- en beheerplan**

**Nr. 300**

## **VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG**

Vastgesteld 16 maart 2012

De vaste commissie voor Infrastructuur en Milieu<sup>1</sup> heeft op 14 februari 2012 overleg gevoerd met minister Schultz van Haegen-Maas Geesteranus van Infrastructuur en Milieu over:

- **de brief van de minister van Infrastructuur en Milieu d.d. 7 februari 2012 over de winterweerproblematiek (de gevolgen van het winterweer van de afgelopen dagen; de maatregelen die zijn genomen om de problemen het hoofd te bieden; het effect van de maatregelen) (33 000-A, nr. 60);**
- **de brief van de minister van Infrastructuur en Milieu d.d. 9 februari 2012 over de winterweerproblematiek op het spoor (29 984, nr. 284).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk 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

<sup>1</sup> Samenstelling:

Leden: Aptroot (VVD), voorzitter, Omtzigt (CDA), Irrgang (SP), Knops (CDA), Neppérus (VVD), Blanksma-van den Heuvel (CDA), Tony van Dijck (PVV), Ouwehand (PvdD), Spekman (PvdA), Heijnen (PvdA), ondervoorzitter, Bashir (SP), Sap (GroenLinks), Harbers (VVD), Plasterk (PvdA), Groot (PvdA), Van Bommel (PVV), Braakhuis (GroenLinks), Van Vliet (PVV), Dijkgraaf (SGP), Verhoeven (D66), Koolmees (D66), Huizing (VVD) en Schouten (ChristenUnie).

Plv. leden: Ten Broeke (VVD), Koppejan (CDA), Gesthuizen (SP), Van Hijum (CDA), Leegte (VVD), Haverkamp (CDA), Graus (PVV), Hazekamp (PvdD), Bouwmeester (PvdA), Van der Veen (PvdA), Grashoff (GroenLinks), Schaart (VVD), Vermeij (PvdA), Smeets (PvdA), Beertema (PVV), Van Gent (GroenLinks), De Jong (PVV), Van der Staaij (SGP), Koşer Kaya (D66), Pechtold (D66), Ziengs (VVD) en Slob (ChristenUnie).

**Voorzitter: Snijder-Hazelhoff**  
**Griffier: Israel**

Aanwezig zijn tien leden der Kamer, te weten: Snijder-Hazelhoff, Haverkamp, Slob, Monasch, Aptroot, Bashir, Van Gent, Verhoeven, Dijkgraaf en De Jong,

en minister Schultz van Haegen-Maas Geesteranus van Infrastructuur en Milieu, die vergezeld is van enkele ambtenaren van haar ministerie.

De **voorzitter**: Ik open dit algemeen overleg. Ik heet welkom de minister en haar ambtelijke staf, de leden van de commissie en de aanwezigen op de publieke tribune. De spreektijd per fractie is zes minuten in eerste termijn. Ik geef als eerste het woord aan de aanvrager van dit algemeen overleg, de heer De Jong die namens de PVV spreekt.

De heer **De Jong** (PVV): Voorzitter. Dit is het derde achtereenvolgende jaar dat het volledig misgaat op het spoor tijdens een winterse periode. NS en ProRail zouden na de afgelopen twee dramatisch verlopen winters dit jaar echt winterklaar zijn, welk bericht meerdere malen hoopvol werd gemeld aan de reiziger, de medewerker en de minister. De praktijk van de afgelopen week maakt echter pijnlijk duidelijk dat dit helemaal niet het geval was. Ondanks een investering van 100 mln. in de afgelopen jaren om het spoor winterklaar te maken, bleek al na een sneeuwbuï, waarvan de komst al twee dagen van tevoren bekend was, het treinverkeer volledig plat te liggen, waardoor duizenden reizigers urenlang blauwbekkend op de stations stonden te wachten. De informatievoorziening richting de reiziger heeft volledig gefaald. De site ns.nl was urenlang offline terwijl omroepers op de stations mensen vooral verzochten de site te bezoeken voor de meest actuele informatie. Toen de site weer online was, bleek deze informatie echter onbetrouwbaar te zijn. Hardwerkende NS-servicemedewerkers konden de mensen op stations en in de trein niet informeren, met als gevolg dat ze urenlang wachtende en gefrustreerde reizigers op hun dak kregen. Chaos alom!

Voor de slechte informatievoorziening van NS en de houding van NS hebben bij veel reizigers kwaad bloed gezet. Er was NS, zo bleek uit een eerste reactie, niets te verwijten. De treinen reden toch immers? Het lag aan alles en iedereen maar niet aan NS. Over het feit dat de informatie waarvoor NS verantwoordelijk is, een grote puinhoop was en dat als er al treinen reden, deze veelal veel te kort en overvol waren, horen wij niets van NS. Wederom wijst de NS-top naar van alles en iedereen, maar steekt het de eigen kop in het zand waar het gaat om het eigen falen? Dat is niet zoals het hoort.

De reiziger en de politiek hebben best begrip voor een plotselinge extreme weersomstandigheid. Het kan gebeuren dat het met het fijnmazige spoornet zoals we dat in Nederland kennen, een keer tegenzit, maar wat de reizigers terecht ergert, is dat ze niet adequaat worden geïnformeerd. Deze sneeuwbuï was al eerder bekend. Ook de aanpassing in de dienstregeling was al om vrijdagochtend acht uur bekend. Waarom is er 's ochtends om acht uur wel de beslissing genomen om om te schakelen, maar is er niet tegelijkertijd voor gekozen om de reiziger erover te informeren? Om elf uur werd naar voren gebracht dat er met minder stoptreinen zou worden gereden. Op datzelfde moment werden ook de mensen daarover geïnformeerd. Dat is een vertraging van hier tot Tokio. Dat had dus anders gemoeten. Volgens mij lag er ook de afspraak met NS dat het anders zou gaan verlopen. Problemen op het spoor zijn aan de orde van de dag. Een sneeuwvlok of een paar blaadjes kunnen al voor een complete chaos zorgen. De reiziger wil complete en betrouwbare informatie. En op dat punt is het dus niet goed gegaan.

Hoe kan het dat na de dramatische ervaringen van de afgelopen jaren er zo laat is geanticipeerd op de weersvoorspellingen? Waarom heeft NS niet al op donderdagavond via radio, televisie en internet aangegeven dat er mogelijk problemen zouden zijn door de sneeuwval? De ANWB heeft dat wel gedaan en volgens mij was dit ook de afspraak. Hoe is het mogelijk dat ns.nl eruit lag op het belangrijkste moment van de dag waarop juist iedereen werd verzocht om naar ns.nl te gaan? Is het echt zo dat er nu wordt nagedacht over het bouwen van een tweede website, terwijl je als het gaat om de kosten er gewoon een paar servers bij kunt zetten? Wederom is het duidelijk dat een culturomslag binnen NS nodig is. Vorig jaar riepen we ProRail en NS al op het matje door middel van een hoorzitting. Het heeft allemaal weinig geholpen. Wij zijn van mening dat wij nu een stap verder moeten gaan. Om de noodzakelijke culturomslag te bewerkstelligen moeten we beginnen met de voltallige raad van commissarissen de laan uit te sturen. De nieuwe raad van commissarissen moet als opdracht meekrijgen dat er bij NS weer aan de reiziger wordt gedacht in plaats van aan de cijfertjes. Als het aan ons ligt, kan bovendien de directie de bonus van dit jaar vergeten. Dan naar ProRail. Waarom heb ik in de afgelopen jaren niets gehoord over ijsblokken in wissels? Is dit een nieuw fenomeen? Kan de minister aangeven hoe wij dit probleem in de praktijk sneller kunnen oplossen? Waarom laten we de teams van ProRail bijvoorbeeld niet meerijden op de personentreinen van de meest kwetsbare trajecten, zodat ze snel en adequaat kunnen reageren en er niet eerst twee uur gewacht moet worden voordat er een team aanwezig is? Dan de punctualiteitscijfers. De afgelopen tijd is dit punt veelvuldig naar voren gebracht. Deze cijfers zijn uiterst misleidend. Daaruit komt naar voren dat NS het op zich goed doet. Maar het klopt toch dat de aangepaste dienstregeling daarin niet wordt betrokken? Zou het richting de reizigers, die er gewoon veel nadeel van hebben, die als haringen in een ton in veel te kleine treinen worden gezet en die een week lang nadat de eerste sneeuwval is gevallen nog steeds last hebben van de aanpassing, niet veel eerlijker zijn om ook die gegevens op te nemen in de punctualiteitscijfers? Want die punctualiteitscijfers zijn ook gekoppeld aan de bonussen. En, zoals bekend, wij vinden dat de directie geen recht op die bonussen heeft. Ik rond af. Het is zaak dat NS en ProRail creatieve maar vooral effectieve oplossingen vinden om de spoorchaos die er nu is geweest, in de toekomst te voorkomen. Want de reiziger behoort voorop te staan.

De heer **Verhoeven** (D66): Voorzitter. Vorige week vrijdag viel de eerste wintersneeuw en even later lag het spoor plat en beleefde Nederland een collectief déjà vu van frustratie en machteloosheid, want het was precies hetzelfde liedje als de vorige winter en de winter daarvoor, ondanks de belofte van verbetering van de minister en ondanks de voorbereidingen die NS en ProRail gezegd hadden te zullen plegen. Opnieuw stonden reizigers in de kou door sein-, stroom- en wisselstoringen. Het materieel kon het niet aan en monteurs waren niet op tijd op de juiste plek, waardoor reparatie of herstel van wisselproblemen te lang op zich liet wachten. Ook de informatie en communicatie waren ondermaats. De NS-site ging vrijwel direct plat en ook de borden op de stations waren helemaal leeg. Op perrons wist geen enkel personeelslid of geen enkele conducteur of machinist welke trein nog reed, waar die reed en waar die nog naartoe reed. De NS zakte voor zijn winterexamen en ProRail had zijn zaakjes niet op orde. Zelf was ik die middag op Utrecht CS. Het was als het ware een gratis werkbezoek, waarbij je eens een eerlijk kijkje in de keuken kreeg in plaats van een prachtig voorbereide situatie van hoe goed het allemaal wel niet gaat. Dat was ook louterend. Ik kon niet anders concluderen dan dat de minister haar belofte van vorig jaar niet had waargemaakt. De reacties waren voorspelbaar. Schandekreten, Kamer-

vragen en spoeddebatten vlogen ons om de oren. D66 heeft eigenlijk twee heel simpele hoofdvragen aan de minister. Ten eerste. Hoe zorgt zij dat ProRail en NS volgend jaar wel aan de verwachtingen gaan voldoen? Ten tweede. Welke conclusies trekt zij voor zichzelf als dat niet lukt? Ook mijn collega's hier in de Kamer spreken heel graag over de reiziger met de hoofdletter R. Op zichzelf een prachtig credo. Naar de situatie op het winterspoor kijkend hanteren wij ook de grote R, maar dan die van realisme. Laten wij wel zijn: met 20 graden onder nul was het natuurlijk extreem koud. Het is in 27 jaar niet zo koud geweest. Dan kunnen er wissels stukgaan, dan kunnen er treinen uitvallen en dan kan een dienstregeling ontregeld raken. De hamvraag die we ons elk jaar opnieuw moeten stellen, is wat we nu eigenlijk acceptabel vinden en wat we willen betalen voor een bepaald niveau spoor. Neem Zwitserland. Daar heb je veel minder wintervertraging, maar daar wordt veel meer overheidsgeld gestopt in het spoor en daar zijn de treinkaartjes twee keer zo duur. In Japan zijn er veel minder wissels en daardoor minder storingen, maar je hebt daar wel veel meer sporen en omkeerpunten. Dat is dus een heel ander soort spoor. In Nederland wordt bezuinigd op het spoor. Dus in dat opzicht zijn de PVV, de VVD en het CDA medeverantwoordelijk voor de ellende en is hun verontwaardiging in onze ogen dus nogal hypocriet.

De heer **De Jong** (PVV): Met alle respect, er wordt 100 mln. uitgegeven om het spoor winterklaar te maken. Ik kan de D66-fractie een hele lijst geven van investeringen die de afgelopen jaren zijn gedaan in het spoor. Deze minister kijkt heel goed naar wat er met het spoor moet gebeuren. Het kan toch echter niet waar zijn dat we het wel of niet geven van geld de discussie laten zijn? Er wordt al ontzettend veel geld uitgegeven aan het spoor. Op basis van de reeds gedane investeringen zouden NS en ProRail een normale dienstregeling moeten kunnen rijden. Daar is helemaal niets hypocriets aan. Dat is een normale situatie. Hoe komt de D66-fractie er dan bij dat er te weinig geld zou worden uitgegeven aan het spoor? Het is gewoon niet waar.

De heer **Verhoeven** (D66): Ik zeg alleen dat er bezuinigd wordt op het spoor door dit kabinet, door deze drie coalitiepartijen die moord en brand schreeuwen op het moment dat het misgaat. Dat vind ik nogal hypocriet. U kunt hoog of laag springen door te zeggen dat u dat onaardig of niet prettig vindt, maar feit is gewoon dat deze discussie wel over geld gaat. Als je bijvoorbeeld superwissels aanschaft, heb je veel meer kans dat er minder wissels uitvallen en heb je minder storingen. Dus geld is zeker wel een kwestie. Er wordt bezuinigd op het spoor door deze drie coalitiepartijen en die moeten dan ook aanvaarden dat dit gevolgen heeft.

De heer **De Jong** (PVV): Een van de investeringen die zijn gedaan om het spoor winterklaar te maken betreft het verbeteren van de wisselverwarming. Dat is effectief geweest. Het is echter misgegaan bij de informatievoorziening. Die was slecht. Daar moet dus de focus op liggen. Bijvoorbeeld in Zwitserland heb je 16 000 wissels, terwijl je er in Nederland iets meer dan 7000 hebt. Het gaat hier constant mis, maar niet alleen op basis van die wissels, want daar wordt goed aan gewerkt en daar is ook verbetering in te zien. Er zijn tot nu toe minder winterwisselstoringen geweest in de afgelopen winter. Het heeft niets met geld maar met cultuur en de manier van denken te maken. Dat ligt met name bij de NS. Hoe komt u er dus bij dat gelet op al het geld dat al is geïnvesteerd in het spoor, het nog steeds een geldkwestie zou zijn in plaats van een cultuurkwestie?

De heer **Verhoeven** (D66): Ik ben de laatste die beweert dat het alleen een geldkwestie is, maar in Zwitserland steekt men ongeveer 1 mld. per jaar meer in het spoor. Dat is nogal een fors verschil. Met dat geld kun je

gewoon betere wissels aanleggen. In Zwitserland is de trein ook veel belangrijker als onderdeel van het totale vervoerssysteem dan in Nederland waar volledig wordt ingezet op de auto. Wie volledig inzet op de auto moet accepteren dat de trein soms wat minder goed rijdt. Dan moet je gewoon zeggen: we stoppen er minder geld in, dus hebben we ook minder kwaliteit. Als je de discussie niet op die manier wilt voeren, dan blijf je elk jaar spoeddebatten hebben in de Kamer over het spoor. En wat ons betreft hoeft dat niet.

Winterproblemen zijn van alle tijden. Zelfs al zou je dat ene mld. uit Zwitserland extra hebben en zou je hier superwissels en een topspoor hebben, dan nog is het niet altijd te vermijden dat er dingen misgaan in de winter. Echter, het reageren, het repareren en het communiceren – in die zin heeft mijn collega van de PVV wel een heel klein beetje gelijk – moet echt stukken beter.

De Tweede Kamer ontslaat geen directies. Ze gaat niet over bonussen van de NS- en ProRail-top en de Kamer fuseert ook geen spoorbedrijven. De Kamer controleert de minister. Dus we horen graag haar verhaal en we rekenen haar daarop ook graag af.

Ik heb nog een aantal aanvullende vragen. Kou en sneeuw zijn normaal onderdeel van de winter. Waarom leek men zo verrast door die sneeuw en kou? Zijn de problemen een kwestie van te weinig geld of een kwestie van verkeerde organisatie? Wie hebben gefaald? Gaat de minister mensen ontslaan? Kan zij bonussen inhouden? Zijn problemen te wijten aan de scheiding van NS en ProRail, zoals men op de werkvloer zegt? Graag een reactie op deze vragen.

D66 heeft niet alleen vragen maar heeft ook een aantal suggesties voor een sterker winterspoor. Ten eerste moeten NS en ProRail stoppen met het tot vervelens toe naar elkaar wijzen. Ze moeten zich op hun eigen taken concentreren. NS moet zorgen voor betrouwbare informatie met een up-to-date website, met borden die gewoon werken en met personeel dat weet wat er aan de hand is. ProRail moet zorgen voor betrouwbare wissels en voldoende monteurs ter plaatse. Wat ons betreft is het samenvoegen van ProRail en NS niet de kwestie, het gaat om het samenwerken door beide organisaties. Dat gebeurt nu onvoldoende. Maar zelfs dan is er in de winter nog meer nodig om ons unieke fijnmazige en overbezette dus kwetsbare spoor berijdbaar te houden, en dat is een simpel winterschema. De minister heeft dat zelf ook al in haar brief aangegeven. Dat winterschema moet eerder ingaan bij voorspelde kou of sneeuw. Minder treinen en korte trajecten zijn prima, maar wat betreft D66 moeten er dan ook meer monteurs langs het spoor en meer conducteurs op de perrons zijn. Ook moet er meer personeel zijn waaronder machinisten, dat op de trein blijft. Dus alles moet er aan worden gedaan om het simpel en robuust te houden. Wat ons betreft is dat ook een winters rondje om de kerk.

Wij pleiten overigens niet alleen voor een winterschema maar ook voor een winterrapport waarbij sprake is van een duidelijke afrekenbaarheid van ProRail en NS en daarmee ook van de minister. Daaruit moeten ook vorderingen blijken op de gebieden waar het nu mis is gegaan, namelijk materieel, punctualiteit en reizigersinformatie. Wij vragen dus om een concrete uitwerking van het winterschema en om een winterrapport, zodat we volgend jaar op een voldoende uitkomen en de minister slaagt voor haar winterexamen.

De heer **Dijkgraaf** (SGP): De heer Verhoeven heeft het gehad over investeringen in het spoor. Hoeveel zou er naar zijn mening nodig zijn om dan dit soort problemen wel te voorkomen? Heeft hij enig idee wat er dan per jaar geïnvesteerd zou moeten worden?

De heer **Verhoeven** (D66): Nou ja, je kunt geen antwoord geven op die vraag als je niet van tevoren de doelstellingen met elkaar afspreekt. We

moeten deze discussie wat meer gaan voeren aan de hand van de vraag wat we aanvaardbaar vinden. Stel dat we afspreken dat het aanvaardbaar is dat onder min 10 graden of bij meer dan 15 cm sneeuw het spoor plat gaat. Als we dat aanvaardbaar vinden, kun je daar een prijskaartje aan hangen. Als je vindt dat de trein altijd moet blijven rijden, moet je een hoger bedrag stoppen in wissels, spoor, monteurs et cetera. In die zin willen we de discussie voeren. Als ik hier nu een bedrag ga noemen, dan word ik daar tot in lengte van dagen aan gehouden. Zo werkt het niet. De vraag is dus wat de Kamer als acceptabel beschouwt ten aanzien van wat er in de winter goed en fout kan gaan. En daar moeten we dan een prijskaartje aan hangen en dus niet andersom: eerst een prijskaartje noemen en vervolgens stoppen met discussiëren.

De heer **Dijkgraaf** (SGP): Het is natuurlijk heel slim om een vraag te beantwoorden met de vraag wat de Kamer zou willen. Ik ben benieuwd wat D66 ervoor over zou hebben en of dat in enige verhouding zou staan tot het geld dat ze in haar eigen verkiezingsprogramma voor spoor gereserveerd heeft.

De heer **Verhoeven** (D66): Dit is wat mij betreft bijna een voorzet. Als u onze tegenbegroting kent, weet u dat wij heel graag wat geld vanuit asfaltinvesteringen naar het openbaar vervoer inclusief het spoor zouden verplaatsen. Dat de heer Aptroot nu allemaal gekke gebaren maakt, doet daar helemaal niets aan af. Wat ons betreft behoeven al die miljarden voor extra asfalt niet. Investeer een deel in het spoor. In die zin geldt voor D66: we practice what we preach.

De heer **Aptroot** (VVD): Voorzitter. Ik houd erg van tradities en zeker bij winterweer als je overal schaatsers ziet en die leuke koek-en-zopies, maar de traditie van het falen van NS en ProRail en de Kamerdebatten daarover zou ik graag een keer willen afschaffen. De reizigers zijn teleurgesteld en soms boos, maar ik moet er wel bij zeggen dat er bij de reizigers ook veel waardering is voor de mensen die op het perron stonden, die langs de baan aan het werk waren en die de wissels weer aan de gang moesten krijgen. Er is ontzettend veel werk verzet door medewerkers van NS en ProRail. Het resultaat was niet goed, maar de individuele medewerkers hebben hun best gedaan. Dank voor hun inzet.

Als klanten teleurgesteld worden en letterlijk en figuurlijk in de kou staan, hoor je twee dingen te doen. Je hoort een fatsoenlijke schadevergoeding te geven als er schade is geleden. Dat doet NS. Daarnaast hoor je gewoon netjes je excuus aan te bieden aan je klanten. Dat heeft ProRail gedaan en dat heeft NS niet gedaan. Ik vraag de minister of ze nadrukkelijk aan de directie van NS wil vragen om conform fatsoenlijk gedrag alsnog excuses aan te bieden aan de reizigers. Door wie het ook komt, het zijn klanten en als het dan fout gaat moet je excuses aanbieden.

Wat betreft de bonussen ben ik het eens met de minister dat dit niet zou moeten kunnen. Ik heb overigens begrepen dat er bij de nieuwe directie van ProRail al geen sprake meer is van een bonus. Ik ga er ook van uit dat de raad van commissarissen van NS eindelijk eens verstandig is en ook geen bonus zal toekennen. Het zit hem echt niet in al die verhalen over budgetten. In 2006 had ProRail ruim 2500 medewerkers en in 2010 bijna 4000. Dat is 58% meer medewerkers. De budgetten zijn dus ruim.

Bovendien gaat de vergelijking met Zwitserland niet op aangezien men daar twee keer zoveel wissels heeft, tweeënhalf keer zoveel seinen en twee keer zoveel stations. Dus als het daar wat duurder is, dan is het relatief aanmerkelijk goedkoper dan in Nederland. Het zit hem meer in de cultuur. In het controlecentrum zitten NS en ProRail nu bij elkaar en toch werken ze kennelijk langs elkaar heen. Er moet dus worden ingegrepen. De regering moet dat indirect doen, maar we vinden wel dat van de raden van commissarissen verwacht mag worden dat ze namens ons, namens

de aandeelhouder, namens het belang van de reiziger heel scherp opletten. Bij ProRail is overigens de raad van commissarissen behoorlijk vernieuwd. Bij NS is dat voor een groot deel nog niet het geval. De belangrijkste leden zitten daar al zo'n tien jaar. Dus laten we dat opschudden en laat de minister van Financiën als aandeelhouder ervoor zorgen dat er scherper namens ons wordt gecontroleerd of de programma's goed worden uitgevoerd en het bedrijf goed draait.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Ik heb toch nog wel even een vraag over het Zwitserlevengevoel en de Zwitserse spoorwegen. De minister heeft zelf in een van haar eerste reacties aangegeven dat zij daar ging kijken om na te gaan wat men daar beter doet dan op het Nederlandse spoor. Als de heer Aptroot het nu allemaal zo zeker weet dat de problemen niet liggen aan het feit dat er te weinig geld beschikbaar is voor het spoor, dit in tegenstelling tot asfalt in Nederland, is hij dan wel voor een onafhankelijk onderzoek naar wat er is misgegaan en naar hoeveel geld een volledig winterhard systeem mag kosten? In de brief van de minister werd die suggestie namelijk ook gedaan en ik vind dat een heel goede en objectieve suggestie.

De heer **Aptroot** (VVD): Ik zeg niet dat ik het allemaal zo goed weet, maar ik refereerde meer aan de opmerking van de heer Verhoeven dat het daar allemaal zoveel duurder is. Welnu, het is daar in verhouding juist goedkoper, gezien het dubbele aantal wissels, het dubbele aantal stations en dergelijke. Daar moet je dus rekening mee houden. Ik ben ervoor en naar ik nu begrijp GroenLinks ook, dat er onderzoek naar wordt gedaan. Ik vind het voorstel van de minister heel goed om niet meer alleen af te gaan op de expertise en de blauwe ogen van NS en ProRail maar om ook objectieve deskundigen van buiten te halen, liefst bijvoorbeeld uit Zwitserland waar ze ervaring hebben met het probleem van rijden met veel sneeuw en lage temperaturen. Dan zullen we wel zien wat er uitkomt. Misschien krijgen we dan te horen dat we de organisatie anders moeten aanpakken, dat we andere wissels nodig hebben of dat we meer of minder zouden moeten investeren; in ieder geval sta ik open voor een goed onafhankelijk deskundig advies.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Het lijkt mij goed dat dit gebeurt. De VVD trok in haar verkiezingsprogramma overigens 1 mld. extra uit voor het spoor. Bij het coalitieakkoord was dat geld weer in de put verdwenen omdat het aan andere zaken moest worden uitgegeven. Dus indertijd was de VVD er wel van overtuigd dat er extra investeringen in het spoor nodig waren. Is de VVD dan ook bereid om, behalve het wegsturen van raden van commissarissen of directies – als de minister wat dat betreft maar uit de kou blijft – ook hiernaar serieus te kijken? Wat heeft de VVD er dan voor over om het spoor echt winterklaar en winterhard te maken? Het Nederlandse spoor wordt namelijk heel intensief gebruikt, veel intensiever dan in Zwitserland. En dat heeft gewoon z'n prijs. Is de VVD bereid die prijs te betalen?

De heer **Aptroot** (VVD): Al dat intensieve valt te bezien, want in Zwitserland rijden 30 spoorvervoerders door elkaar – en daar gaat het goed – terwijl het in Nederland met eentje en met aan de randen een paar andere nog niet eens goed gaat. Het is overigens jammer dat mevrouw Van Gent ons verkiezingsprogramma en het regeerakkoord niet heeft begrepen. In ons verkiezingsprogramma stond 1 mld. extra voor infrastructuur, dus wegen en spoor. Daarvan hebben we 50% binnengehaald in de onderhandelingen. Dat is heel bijzonder. Overal wordt minder geld aan uitgegeven terwijl er 500 mln. extra voor infrastructuur is uitgetrokken. Globaal gaat twee derde daarvan naar de wegen en een derde naar het spoor.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Krijg ik nog antwoord?

De heer **Aptroot** (VVD): Dat is een antwoord op de vraag.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Ik had ook de vraag gesteld of de heer Aptroot bereid is extra te investeren als dat nodig is om het spoor echt winterklaar te maken.

De heer **Aptroot** (VVD): Ik heb zo-even al gezegd dat wij openstaan voor elk advies van onafhankelijke deskundigen. Laat dat onafhankelijke deskundige advies maar komen.

De heer **Verhoeven** (D66): Vorig jaar waren het de directies van NS en ProRail die ontslagen moesten worden. U hebt het voorstel nu in een soort winterjasje gegoten en nu zijn het de raden van commissarissen die het veld moeten ruimen. Dat lijkt een goedkope truc om de minister uit de wind te houden. Ik kan het niet anders uitleggen. Wat zijn de consequenties voor de minister als we het spoor niet winterklaar krijgen?

De heer **Aptroot** (VVD): Als het een truc is om mensen uit de wind te houden, dan zou het ook een truc zijn om andere fracties uit de wind te houden. D66 en alle linkse fracties hebben destijds namelijk gezegd dat NS en ProRail het prima voor elkaar krijgen. Ik heb toen gezegd er geen vertrouwen in te hebben. In oktober heb ik in een interview op nu.nl gezegd: ik heb er geen vertrouwen in dat ze het voor elkaar krijgen, maar ik hoop dat ik het mis heb. Helaas, ik had het niet mis. Ik zie nu dat ProRail een nieuwe directeur heeft en bijna een geheel vernieuwde raad van commissarissen. Het is waar dat als je geen breed draagvlak hebt, het heel lastig is om de directie weg te krijgen. Dat zou dan uiteindelijk via het aandeelhouderschap moeten gebeuren. De eerste stap via het aandeelhouderschap is de algemene vergadering van aandeelhouders en die kan een raad van commissarissen gedeeltelijk vernieuwen of zelfs naar huis sturen. Wat dat betreft denk ik dat het goed is dat we beginnen op die manier bij NS in ieder geval de boel eens flink op te schudden en te zorgen dat de boel beter gaat functioneren.

De heer **Verhoeven** (D66): Ik maak gelijk gebruik van de gelegenheid om mee te delen dat ik zo meteen naar de plenaire zaal moet voor een wetsbehandeling waardoor ik dit overleg zal moeten verlaten. Dat doe ik echter nadat ik mijn vervolgvraag aan de heer Aptroot heb gesteld. Wat gaat er gebeuren met de positie van de minister als we volgend jaar het spoor weer niet winterklaar hebben? Graag een helder antwoord.

De heer **Aptroot** (VVD): Het hangt ervan af welke afspraken er zijn gemaakt. De minister heeft vorig jaar een aantal zaken uitgezet. De overgrote meerderheid van de Kamer heeft daarvan gezegd: dat is prima, doen zo! Daarmee waren de regering en de Kamer het eens. De VVD wilde toen verdergaan en verzocht om de top van die bedrijven te vernieuwen; bij een bedrijf is dat overigens gebeurd, maar dat had ook andere redenen. Het is jammer dat toen geen gehoor is gegeven aan ons verzoek. In die zin zou ik tegen de minister kunnen zeggen dat ze niet heeft geluisterd naar een minderheid in de Kamer. Maar goed, we hebben maar 31 van de 150 zetels. Als een minister zich niet aan afspraken houdt en zij geen signalen oppakt, ligt het anders, maar de minister heeft zich gehouden aan de afspraken die zijn gemaakt met de Kamer. Jammer genoeg zijn we met elkaar waarschijnlijk niet scherp genoeg geweest. Misschien dat D66 de volgende keer het wat steviger standpunt van de VVD gelijk wil volgen.

Voorzitter. Los van het feit dat wij het eens zijn met het voorstel van de minister om expertise van buitenaf in te huren, moet er kritisch naar de

dienstregeling gekeken worden. Die is complex. In de winter nemen we maatregelen. In het verleden heeft de NS-directie voorgesteld om in sommige delen van het land kortere routes te rijden ofwel de zogenaamde rondjes rond de kerk. Het aardige is dat andere vervoerders, zoals Arriva, Veolia en Connexxion, op die manier rijden en dat ze kennelijk met ProRail wel de boel goed draaiende weten te houden zonder problemen. Dus wat ons betreft is dat een reden om te overwegen of we dat niet op grotere delen van het spoor zo kunnen doen zonder dat het de dienstregeling voor de reizigers aanmerkelijk verslechtert. Wil de minister dit bij het verdere onderzoek betrekken?

De reisinformatie is van twee handen in een hand overgegaan. Alles in een hand is leuk, maar niet als het een lam handje is dat niet werkt. Wij vinden echt dat het zo niet kan. Reizigers zijn er ook heel boos over. Wat hoe dan ook blijft, is de complexiteit van de grote knooppunten. Met rondjes rond de kerk kun je een stukje kwetsbaarheid wegnemen, maar ons verzoek aan de minister is om samen met NS, ProRail en de externe deskundigen te kijken hoe ervoor gezorgd kan worden dat knooppunten als Utrecht en Amsterdam minder kwetsbaar worden. Niet alleen wissels zijn uitgevallen. Volgens onze informatie zijn er ten opzichte van de vorige keer minder treinen uitgevallen, maar dat laat onverlet dat er ook dit keer in vrij groten getale dubbeldekkers en sprinters uitgevallen zijn; ze zouden nog steeds storingsgevoelig zijn, gevoeliger dan de treinen van dezelfde fabrikanten die in de buurlanden rijden. Wij vragen ons af of het niet goed is te onderzoeken of we niet gewoon bewezen techniek moeten kopen. Als we dat bij de hsl hadden gedaan, hadden we morgen waarschijnlijk niet een extra debat daarover, want ook daarin moet Nederland, moet NS weer afwijken.

De heer **Slob** (ChristenUnie): De heer Aptroot zei zo-even dat er bij de knooppunten nog iets zou moeten gebeuren, waarbij hij specifiek Utrecht en Amsterdam noemde. Waar denkt hij dan aan? Aan extra capaciteit of vorstbestendiger wissels?

De heer **Aptroot** (VVD): Je hebt verschillende niveaus van het vorstvrij houden van wissels. Stel dat een bepaalde wissel nog meer zekerheid geeft op dat punt, dan is het belangrijk dat je die rond een knooppunt aanlegt in plaats van ergens aan het eind van een route. Zeker ook als je vaste routes hanteert waar treinen heen en weer rijden, zou je de kwetsbaarheid kunnen verminderen. Ik denk dat het een combinatie van zaken zou kunnen zijn. Het is nu eenmaal zo dat wanneer het in Utrecht vastloopt het vervolgens in een groot deel van het land vastloopt. Dan krijgt NS het kennelijk niet meer voor elkaar om de dienstregeling aan te passen. Dus ik denk dat naar die extra kwetsbaarheid zou moeten worden gekeken.

De heer **Slob** (ChristenUnie): Dat is een interessante gedachte, waarover we mijns inziens met de minister maar eens verder door moeten spreken, want ik zie hier ook wel ruimte.

De heer **Aptroot** (VVD): Fijn. Er is bovendien nog de parlementaire commissie spoor die aanstaande donderdag met haar rapport komt. We moeten inderdaad op basis van feiten en kennis van zaken keuzes maken voor de toekomst. Die keuzes waren tot nu toe nog niet vaak scherp genoeg.

Mijn volgende vraag is wanneer de uitkomsten van het extra onderzoek dat de minister laat doen, naar de Kamer komen. Die kunnen we dan voegen bij de uitkomsten en de discussie over het aanstaande donderdag te verschijnen Kameronderzoek. Daarna kunnen we knopen doorhakken over de verdere toekomst. Waar dat kan, willen we belangrijke besluiten uitstellen totdat we al die informatie hebben.

De heer **Bashir** (SP): De heer Aptroot sprak terecht zijn waardering uit voor de medewerkers die het werk hebben gedaan en bedankte ze daar ook voor. Echter, als hij waardering heeft voor die medewerkers, moet hij ook naar ze luisteren, bijvoorbeeld over hoe het spoor georganiseerd moet worden. Zij zeggen: laten we de splitsing van NS en ProRail terugdraaien. Is de heer Aptroot bereid om ook daarover mee te denken?

De heer **Aptroot** (VVD): Ik hoor dat geluid ook van sommige medewerkers, maar er zijn ook anderen die zeggen dat het probleem erin is gelegen dat de twee bedrijven op zichzelf al te groot en te log zijn. Als ik de medewerkers hoor, zeggen ze: we zouden ter plekke meer mogelijkheden moeten krijgen om iets op te lossen. Iets wat de regionale vervoerders kennelijk met ProRail wel doen, lukt het grote NS kennelijk niet met ProRail. Dus de mensen zeggen: geef ons nu de kans om lokaal, ter plekke problemen op te lossen. En of dat dan medewerkers van twee verschillende bedrijven zijn of dat ze werkzaam zijn op een afdeling van een groot bedrijf, maakt volgens mij niet uit. Het moet zo georganiseerd zijn dat men niet voor alles eerst naar dat operationele centrum terug moet. Uiteraard moet men daar wel weten wat er aan de hand is, maar het is van belang dat je ter plekke mensen hebt die met elkaar de problemen kunnen oplossen. Zo zou je het moeten organiseren, zoals bepaalde midden- en kleinbedrijfjes dat doen en hun zaken goed voor elkaar hebben.

De heer **Bashir** (SP): Ik heb hier een motie voor mij uit 1995, ingediend door de heer Remkes van de VVD-fractie, motie 18 986, nr. 22, waarmee de splitsing eigenlijk is begonnen. Als ik de heer Aptroot nu zo hoor, kan ik concluderen dat hij, ook gelet op het feit dat de naam van zijn partij de term democratie bevat, wat toch betekent dat men naar mensen wil luisteren, mee wil denken in de richting om toch weer tot een gezamenlijk bedrijf te komen, waarbij medewerkers zich betrokken voelen bij dat spoorbedrijf en ze samen de handen uit de mouwen kunnen steken om de problemen op te lossen. Als we daarin samen kunnen optrekken, kunnen we vandaag een heel grote slag maken.

De heer **Aptroot** (VVD): Medewerkers erbij betrekken is vaak een kwestie van goed maar ook kleinschalig organiseren. Wat mij opvalt, is dat de regionale spoorvervoerders, zoals Arriva, Connexxion en Veolia, en de ProRail-medewerkers wel samenwerken, terwijl dat elders in het land tussen dat grote bedrijf NS en ProRail niet lukt. Ik zou er dus niet voor zijn om naar een steeds groter bedrijf toe te gaan. Bijvoorbeeld het spoor deels opknippen in meer regionale netten kan een oplossing zijn. Alles groot en massaal met dat ene gigantische hoofdkantoor, vind ik juist niet de oplossing. Het is overigens meer een mentaliteitskwestie dan een structuurkwestie.

Ik rond af. We hebben in dezen te maken met twee staatsbedrijven, twee monopolisten die we enigszins op afstand hebben gezet. En ik vind dat een wat lastige situatie. Als het gaat over de wegen kunnen wij de minister aanspreken. Dan kunnen we het eens zijn of oneens, maar dan kan de minister Rijkswaterstaat direct aansturen. Bij het spoor moet de minister met de hoed in de hand naar de bedrijven gaan. Bijvoorbeeld wat betreft NS zouden we aan de minister van Financiën of degene die hij naar de aandeelhoudersvergadering stuurt, een opdrachtje of een wens mee willen geven. Nu we staatsbedrijven hebben die helemaal worden gefinancierd door de belastingbetaler, denken wij dat het nodig is dat de teugels wat strakker aangehaald worden. Ik verneem hierop graag de reactie van de minister. Ook bij de concessie, waarover wij nog komen te spreken, moet er sprake zijn van hard afrekenbare zaken. Het is nu namelijk te gemakkelijk voor de bedrijven om zelf te bepalen wat ze willen.

De heer **Bashir** (SP): Voorzitter. De chaos op het spoor leidde terecht tot veel boze en verontwaardigde reacties van reizigers. Niet alleen vielen er veel treinen uit, ook de communicatie met reizigers was bedroevend slecht. Dus veel onzekerheid bij reizigers of ze nog wel thuis zouden komen. De SP-fractie vond het daarom niet meer dan logisch dat de top van de NS en ProRail excuses zouden maken voor de ellende op het spoor, zowel richting de reizigers als richting het personeel dat met veel te weinig mensen keihard heeft moeten werken en overuren heeft moeten maken. Waarom excuses? Omdat je daarmee erkent dat je niet goed gepresteerd hebt en je laat zien bereid te zijn om te werken aan verbetering. Inmiddels heeft de ProRail-top sorry gezegd en ook de NS-top heeft mij persoonlijk aangegeven zelfs meer dan sorry te zeggen. Dat is in ieder geval positief.

Tegelijk met deze excuses komt de vraag aan de orde waarom het niet gelukt is om de recente problemen te voorkomen. Waarom komt de minister nu pas met een brief van negentien pagina's? Waarom nu pas al die extra maatregelen? Had de minister niet een jaar de tijd om de problemen te analyseren en aan te pakken?

De chaos op het spoor heeft volgens de SP-fractie uiteraard technische oorzaken, maar naar onze mening schuilt er ook een ideologisch probleem achter, namelijk dat van de introductie van commercie en het opknippen van NS en ProRail. Waar het vroeger duidelijk was wie verantwoordelijk was bij calamiteiten, zien we nu twee partijen die steeds naar elkaar wijzen en steeds omslachtiger onderhandelingen moeten voeren. En nu wil de minister buitenlandse hulp invoeren, waaronder die van de Zwitsers. Ik zou haar allereerst willen vragen kennis te nemen van het feit dat Zwitserland niet gebonden is aan de absurde regels waarbij aangedrongen wordt op een opsplitsing van spoorinfrastructuur en spoorexplotatie. Hoewel het geen EU-lid is, volgt Zwitserland in de praktijk gewoonlijk alle EU-voorschriften op, maar in dit geval heeft Zwitserland doelbewust geweigerd om de desbetreffende EU-regels te volgen. Zwitserland heeft een fijnmazig en drukbereden spoorwegnet en het spoor heeft daar een veel groter vervoersaandeel dan in Nederland. Veel meer dan in Nederland is daar sprake van vorst, sneeuw en ijs, terwijl de overlast die deze veroorzaken daar veel kleiner is. Dat is niet zonder reden. De Zwitsers zien de eenheid van infrastructuur en exploitatie als een groot voordeel. De spoorinfrastructuur is daar in handen gebleven van het landelijke spoorbedrijf. Op het net rijden ook een groot aantal andere bedrijven die overigens grotendeels in handen zijn van de lokale overheden.

In het Europees Parlement heeft de SP-fractie voorgesteld om in Europa het Zwitserse spoormodel te volgen. Helaas is dat slechts gedeeltelijk bereikt. De Europese Unie blijft nu aandringen op splitsing, maar vindt het prima als in de praktijk lidstaten de splitsing niet doorvoeren. Het belangrijkste voorbeeld hiervan is Duitsland waar er wel een boekhoudkundige en financiële splitsing doorgevoerd is, maar waar de netbeheerder en de treinexploitant met elkaar verbonden zijn gebleven. Dit Duitse voorbeeld toont aan dat ook wij in Nederland de splitsing ongedaan kunnen maken, mits wij dat willen. Wat de SP-fractie betreft moeten wij dat willen. Ik was vandaag om half twee bij Stand.nl; 92% van de luisteraars was het met de SP-fractie eens dat de splitsing van NS en ProRail ongedaan gemaakt moet worden. Nog nooit eerder heeft 92% van de luisteraars van Stand.nl allemaal op hetzelfde knopje gedrukt. Is de minister bereid om een verkenning te starten naar het samenvoegen van NS en ProRail?

Naast zichtbare commercie is er onzichtbare marktwerking. Zo zijn de spoorbaanonderhoudsdiensten allemaal uitbesteed aan onderaannemers. Die onderaannemers zijn in onderlinge concurrentie en hebben maar één doel en dat is winst maken. Hier gaat enorm veel ellende achter de schermen schuil. Op grote schaal is er door de onderaannemers bezuinigd

op het personeel. Velen zijn ontslagen en wie over is, draait vaak overuren. Ook door deze vermarkting is de kwaliteit van het spoorwegnet achteruitgegaan. Ik stel dan ook voor dat ProRail ophoudt met dit spelletje tussen de onderaannemers en zelf het onderhoud weer gaat doen. Nu worden namelijk slechts de aandeelhouders van de onderaannemers stinkend rijk ten koste van het personeel en de reizigers. Ik verneem hierop graag de reactie van de minister.

Ondertussen moet alles in het werk gesteld worden om de volgende winterspoorellende te voorkomen. Dit kan bijvoorbeeld door betere wissels, Zwitserse, winterbestendige treinen en allerlei technische maatregelen die nodig zijn. Ik vraag de minister dan ook om ons iedere zes weken te rapporteren over de vorderingen die worden gemaakt en over wat er allemaal nog moet gebeuren, zodat volgend jaar tijdens de winter de treinen kunnen blijven rijden. Ik hoor hierop graag een toezegging.

Een goed spoor kost ook geld. Zo geeft men in Zwitserland meer geld uit aan het beheer en onderhoud van het spoor. In 2009 bijvoorbeeld gaf Zwitserland € 174 000 per spookilometer uit, terwijl dat in Nederland slechts € 102 000 per spookilometer is. Hoe kijkt de minister hiertegen aan? Is het reëel te verwachten dat alles functioneert als je voor een dubbeltje op de eerste rang wilt blijven zitten?

Op 3 februari begon de spoorellende. Ondertussen is het 14 februari. We zijn dus anderhalve week verder en nog steeds rijdt de NS met een karige dienstregeling. Dit is voor ons onacceptabel. Wij willen dat de NS onmiddellijk weer normaal gaat rijden. Het meest bizarre aan deze karige dienstregeling is dat de uitgevallen treinen niet meetellen in de punctualiteitscijfers, waardoor ze ook geen gevolgen hebben voor de bonussen die de top eventueel zou krijgen. Ik gebruik bewust het woord «eventueel», want wat mij betreft kan het met de huidige prestaties niet aan de orde zijn dat de top van ProRail of die van de NS een bonus krijgt. Ik hoor hierop graag een bevestiging van de minister.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Voorzitter. Wij leven in een merkwaardig land. Enerzijds kunnen schaatsliefhebbers hun geluk niet op dat het vriest dat het kraakt in Nederland. Het is hartverwarmend om te zien hoe iedereen alles in het werk stelt om de Elfstedentocht door te kunnen laten gaan. Vrijwilligers, militairen zelfs, maken de baan sneeuwvrij en zelfs technische foefjes worden overwogen om het ijs te laten groeien. Anderzijds schijnen we ons er niet bij neer te kunnen leggen dat de techniek ons in de steek laat bij temperaturen tot min 23 graden. Zelfs dan verwachten we kennelijk dat ons vervoer zonder haperen blijft functioneren. Dat lijkt de GroenLinks-fractie niet reëel. Sneeuw en ijs brengen een hoop lol met zich mee maar ook een hoop overlast. Laten we die overlast serieus bespreken, maar laten we de zaak wel een beetje in perspectief blijven zien. Het lijkt een soort nationale verontwaardiging. Wij balen er ook van dat het zo gelopen is, maar we moeten ook een beetje nuchter en praktisch blijven. Vanuit dat perspectief zit ik hier ook vandaag. Tegelijkertijd zit ik wel met een heleboel vragen. Ik vraag niet of elke trein onder alle omstandigheden altijd rijdt, maar ik wil wel preciezer weten waar reizigers op kunnen rekenen onder verschillende weersomstandigheden en onder verschillende omstandigheden. Ik wil ook vooropstellen dat ik niemand anders dan deze minister verantwoordelijk houd voor de gang van zaken op het spoor. Ik kan de collega's die nu alweer eisen dat kersverse directieleden van NS en ProRail – als variantje daarop is vandaag de raad van commissarissen genoemd – aftreden, dan ook niet helemaal volgen. Volgens mij voeren we hier het gesprek met de minister. En ik moet overigens zeggen dat ik die ook niet helemaal kan volgen in deze kwestie. Zij toonde zich op het journaal hogelijk verbaasd over de gang van zaken op het spoor. Die afstandelijkheid bevalt de GroenLinks-fractie niet. Alsof het hier niet gaat over de

prestaties van twee bedrijven die 100% in overheidshanden zijn. Ik zou toch graag wat meer betrokkenheid zien van de minister. Dat sluit wellicht ook aan bij de opmerking van de heer Aptroot dat het tijd wordt dat de teugels wat strakker worden aangehaald. Dat betekent dan ook dat de minister niet duikt als er problemen zijn op het spoor.

Dan de winterperikelen. Allereerst wil ik ook de complimenten geven aan allen die zich in het zweet hebben gewerkt om de boel draaiende te krijgen en te houden. Dat was een behoorlijke klus onder nare weersomstandigheden. Hulde daarvoor! Het is positief dat er geen negatief reisadvies heeft gegolden, dit in tegenstelling tot vorig jaar, en dat het treinmaterieel door de bank genomen bleef rijden. Ik geef NS en ProRail vooralsnog het voordeel van de twijfel rond de langdurige aangepaste dienstregeling. Ik denk dat heel veel reizigers met mij blij zijn dat morgen de boel weer gewoon volgens de normale dienstregeling gaat rijden. Ik vind de vraag wat de achterliggende oorzaken zijn van dat ons spoor dit weer niet aan zou kunnen, relevanter dan de vraag of de nooddienstregeling een dagje langer duurt of niet. Wel blijft het gek waarom er niet eerder is besloten om op vrijdag 3 februari aangepast te gaan rijden. Hoe gaat de minister bewerkstelligen dat het anticiperend vermogen van haar spoorbedrijven groter wordt? Want daar schort het nu aan. Kan zij ingaan op de interessante vraag of NS zelfstandig, dus los van ProRail, zal kunnen beslissen een aangepaste dienstregeling te gaan rijden?

Mijn tweede kritiekpunt betreft de reizigersinformatie door de NS, die zeker vrijdag fors tekortschoot. En dat is ernstig. Het grote verbeteringsproject InfoPlus loopt al acht jaar en ook nu NS in zijn eentje de kar trekt, loopt de boel in de soep als het echt misgaat. Waarom lukt het 92920v wel om haar site in de lucht te houden en de NS niet? Op die punten zou het de NS sieren het boetekleed aan te trekken. Van de minister wil ik weten hoe dit kan en wanneer zij ervoor zorgt dat de zaak wel op orde is.

De zwakste schakel in de afgelopen weken bleek de infrastructuur. Wissels vielen uit, zij het minder dan de voorgaande jaren, maar de gevolgen waren er niet minder om. Het is goed dat de minister gaat kijken of er betere systemen bestaan om wissels in bedrijf te houden en wat de kosten ervan zijn. Hetzelfde geldt voor kwetsbare zaken als de elektronica en bovenleidingen. Laat de minister ook kijken wat er aan simpele oplossingen mogelijk is. Sneller sneeuwruimen bijvoorbeeld en de mogelijkheid scheppen om een machinist in geval van nood zelf een wissel te laten omzetten, een ijsblok te laten weghalen of de wissel met een brandertje te laten ontdooien. Ik vind het niet acceptabel dat ProRail oplossingen blokkeert omdat het zijn spoor is. Ik zou zeggen: minister, ga dat regelen.

Dat geldt eigenlijk voor alle technische mogelijkheden die er zijn om ons spoor robuuster te maken. ProRail en NS hebben gelijk als ze constateren dat de rek op ons spoorstelsel er zo ongeveer wel uit is. Nergens wordt het spoor zo druk bereden als bij ons. Extra investeringen vinden al in geen jaren meer plaats. Sterker nog, het regeerakkoord haalt geld weg. De minister verwijst nog maar eens naar het PHS, maar het geld daarvoor werd al in 2008 beschikbaar gesteld. We kunnen ons er wel over opwinden dat ons spoor het winterweer niet trekt en we kunnen dan tevens naar Zwitserland kijken, maar, zo zeg ik ook tegen de minister, realiseer je dan ook dat die Zwitsers heel wat meer overhebben voor hun spoor dan wij. Het is als met Zwitserse uurwerken: het kost een paar centen, maar ze lopen altijd op tijd.

De minister gaat nu elf vragen onderzoeken die mij uiterst relevant lijken, maar ik wil dat dit onafhankelijk en kritisch gebeurt en dat daarin dan ook meegenomen wordt of er eventueel budgetten nodig zijn om het spoor in Nederland nog beter te maken.

De heer **Slob** (ChristenUnie): Voorzitter. Daar zitten we dan weer, allemaal weer een jaartje ouder geworden. Ik heb zelfs de teksten van vorig jaar

nog meegenomen, waaronder het witboek dat wij destijds gemaakt hebben met de ervaringen van reizigers. We hebben er ook allemaal wat extra spoorwinterfrustratie bij gekregen. Ondanks dat er op een aantal punten verbeteringen zichtbaar zijn, is het helaas nog steeds niet goed. En daar kunnen we ons natuurlijk niet bij neerleggen. Daarom is het goed dat we hierover met elkaar spreken.

Ik vind het ook goed dat de minister in Zwitserland gaat buurten om te kijken welke kennis daar voorhanden is. Ik heb zelf een rondje gemaakt in Nederland, waar ook heel veel deskundigen op dit gebied zijn. Ik kan melden dat er dan heel wat punten naar voren komen, ook in technische zin, waar verbeteringen mogelijk zijn en die wellicht helmaal niet zo moeilijk te realiseren zijn. Als je bijvoorbeeld de wisselverwarming verbetert maar de elektronica van het relais niet beschermt, kunnen er problemen ontstaan door bevriezend smeltwater. Als de wissels wel vorstbestendig zijn, maar de temperatuur onder de min tien graden zakt, dan ontstaan er ook problemen. Er was zelfs iemand die nog een leuk boekje had uit 1961 met allerlei onderhoudstips. Daar stond de volgende tip in: In de wintermaanden moet ter verkrijging van ruimte voor sneeuwberging de ballast tussen de wisselhouten van de tongbeweging tot 20 centimeter buiten de aanslagspoorstaven tot 5 centimeter boven de onderkant van het wisselhout worden ontgraven. Dit om maar even iets te noemen. We hebben dus allemaal kennis, ook in eigen huis. Het is dus prima om in Zwitserland te gaan kijken, maar ook onze eigen kennis op dit vlak moeten we aanboren.

Ik heb alles nog eens doorgelezen, ook van de afgelopen jaren. Volgens mij zijn er twee grote problemen die achter de sneeuwvlokken schuilgaan. Dat is allereerst de capaciteit op het spoor. Er is gewoon te weinig reservecapaciteit, met name op de grote knooppunten. In normale situaties redden we het wel en dan past het allemaal nog wel binnen de modellen. En als er één storing is, lukt het meestal ook nog wel om die op te vangen, maar als we meervoudige storingen krijgen, of die nu worden veroorzaakt door sneeuwvlokken, herfstblaadjes of weet ik veel wat, dan ontstaat er heel snel een onbeheersbare situatie. Dan doet zich eigenlijk een soort van olievlekeffect voor. Een treindienstleiding heeft dan eigenlijk nog maar één optie en dat is alles even platleggen om vervolgens voorzichtig op te starten met een nooddienstregeling. We weten echter allemaal dat als je dat niet vroegtijdig doet en het uren en uren duurt, de stations en de perrons vollopen met gefrustreerde reizigers, zeker ook als de informatievoorziening heel erg beperkt is. Daar moeten we ook over nadenken, namelijk of we ook extra capaciteit kunnen creëren, bijvoorbeeld op de grote knooppunten Utrecht en Amsterdam. Het kan bijvoorbeeld betekenen dat er meer perrons moeten komen om storingen op te vangen. Zoals we weten, hangt daar dan wel een prijskaartje aan. We kunnen ook meer onderhouds capaciteit proberen te realiseren. Er is knetterhard gewerkt door de onderhoudsploegen en er is geweldig werk door hen geleverd, maar er zijn te weinig monteurs beschikbaar. Dat is mijns inziens wel een verschil met Zwitserland waar de capaciteit op dat vlak gewoon groter is en men dus ook sneller kan optreden. Ook dat kost echter geld. Er zijn natuurlijk ook heel simpele oplossingen denkbaar. Laat bijvoorbeeld zo'n storingsmonteur over de vluchtstrook rijden van de snelweg als hij ergens heen moet. Dan kan ook helpen om het probleem sneller aan te pakken.

Daarnaast moet er echt goed gekeken worden naar de bijsturing van de treinen. Er moet een fundamentele herziening plaatsvinden op dit gebied. Dat lijkt mij cruciaal. De minister heeft dat zelf eigenlijk ook al geanalyseerd. Ik verwijs op dit punt naar haar brief van 4 oktober 2011. Naast de reisinformatie, is die bijsturing het grootste probleem. Ik vraag de minister dan ook wat ze tot nu toe op dit punt heeft gedaan. Naast de organisatorische afspraken tussen NS en ProRail en de oprichting van het OCCR is er volgens mij nog niet echt heel veel gebeurd. Dit terwijl er op dit gebied

echt iets moet gebeuren. We zien bij meerdere storingen dat het systeem compleet out of control raakt omdat de treindienstleiding dan zo veel handelingen moet doen voor bijsturing dat ze continu achter de feiten aanloopt. Vroeger waren er meer treindienstleiders. Nu is alles geautomatiseerd en gecentraliseerd maar de kwetsbaarheid is bij storingen eigenlijk alleen maar groter geworden. Dat zie je met name bij Utrecht. In haar brief geeft de minister aan dat 70 treinen per uur de capaciteit is voor bijsturing, maar we weten allemaal dat er 120 treinen per uur doorgaan. Dus daar zit een veel te grote kloof tussen. Als er dan bij verstoringen handmatige handelingen moeten worden verricht, red je het gewoon niet. Ik ben nog eens in de stukken gedoken. Tien jaar geleden is er al over gesproken in de Kamer dat de treindienstleiding software nodig heeft voor beslissingsondersteuning, zodat de treindienstleiding voor elke trein alleen nog maar een scenario hoeft te kiezen en de software de rest van de bijsturing doet. Daar is toen wellicht willens en wetens niet voor gekozen, maar het zou nu echt een oplossing kunnen zijn. Ik vraag de minister grote prioriteit te geven aan doorlichting van het treinbijsturingssysteem op crisisbestendigheid en om beslissingsondersteunende software mogelijk te maken op de korte termijn.

We hebben steeds gezegd dat we het woord reiziger met de hoofdletter R schrijven. Ik heb dat ondersteund. Ik heb de minister zelfs chocoladeletters aangeboden die het woord reiziger vormen. Dat heeft niet geholpen. Die zijn waarschijnlijk weggesmolten. Het is wat ons betreft in ieder geval niet acceptabel dat er anderhalve week met een nooddienstregeling wordt gereden. Dat is eigenlijk wegvluchten voor de twee hoofdproblemen, namelijk het gebrek aan capaciteit en onvoldoende bijsturing. Dat het een of twee dagen gebeurt, alla, maximaal drie dagen per jaar, zou ik haast zeggen, maar als echt weggevlucht wordt voor de kernproblemen en dit dan de oplossing is, dan staat die reiziger met die hoofdletter R letterlijk in de kou. Dat moeten we niet willen. Daar kunnen we iets aan doen, maar dan moet er wel politieke wil zijn. Ik bied mij daarvoor aan.

De heer **Monasch** (PvdA): Voorzitter. We laten ons elk jaar verrassen door de winter. Alsof die eigenlijk niet meer bestaat, dat die hooguit een uitzondering is. Staat u mij toe een bericht voor te lezen uit de krant van december 2008; «In het Overijsselse Wanneperveen is donderdag om half negen het NK Marathon op natuurijs van start gegaan met een wedstrijd voor de veteranen. De herenwedstrijd werd donderdagmiddag gewonnen door Bob de Vries.» Voorzitter, sinds 2008 zijn er elk jaar NK's op natuurijs gehouden. De Elfstedentocht mag dan wel niet gereden worden dit jaar, winter is het wel degelijk in Nederland, en dat is het al jaren. Winter in Nederland, dat ervoer ook CDA-collega De Rouwe. Hij reed vrijdag 3 februari om een uur, zo lezen we op Twitter, uit Den Haag weg en kwam pas om zeven uur aan in Bolsward. Een rit van anderhalf uur werd een rit van zes uur.

De her **Aptroot** (VVD): Hij mag geen 130 km/u van u.

De heer **Monasch** (PvdA): Collega De Rouwe zal waarschijnlijk nog ten minste twee Kamerperiodes van vier jaar nodig hebben om dit tijdverlies van viereneenhalf uur in te halen op de stukjes waar hij van de heer Aptroot 130 km/u mag rijden in plaats van 120 km/u. De PvdA vraagt zich af of de minister haar prioriteiten wel op orde heeft nu zij de automobilist zo in de kou heeft laten staan. 830 km file. De minister komt daarmee met stip op nummer vier van de lijst van langste files aller tijden. Graag horen we van de minister of zij van plan is door te stoten naar positie nummer een of dat zij serieus werk wil maken van het winterklaar hebben van de wegen. Ze weet heel goed wat andere, zoals NS en ProRail, moeten doen, maar Rijkswaterstaat faalde jammerlijk. Welke lessen heeft de minister geleerd om de automobilist niet langer dan strikt noodzakelijk in de kou te

laten staan? De minister was op vrijdagochtend, evenals haar Rijkswaterstaat, gewaarschuwd dat er gevaarlijke weersomstandigheden op komst waren. Wat heeft de minister, wat heeft Rijkswaterstaat op dat moment gedaan? Want ook de avond ervoor was er gewaarschuwd voor wat er op de weg kon gebeuren. Ook bij Rijkswaterstaat blijkt dat er krakkemikkig materieel wordt ingezet. Er wordt gestrooid met strooizout dat bij min zeven graden niet meer werkt. Zo zullen er ongetwijfeld andere zaken zijn die niet goed werken. Welke lessen heeft de minister hieruit getrokken om de automobilist niet onnodig lang in de kou te laten staan?

Op het spoor was het helaas al niet veel beter. Het werd zelfs erger, omdat het probleem onbeheersbaar bleek te zijn, hoe hoopvol de minister en de spoororganisaties ook waren. Zaterdag 4 februari ontspoorde de plannen van de minister. Haar zorgvuldig opgebouwde plan waar maanden met NS en ProRail over gesproken was, viel als een kaartenhuis ineen. De minister was er, na haar terecht beheerste reactie op 3 februari, als de kippen bij om zaterdagmiddag 4 februari haar eigen plannen in de prullenbak te gooien, haar straatje schoon te vegen, de schuld bij NS en ProRail te leggen en de hulp van de Zwitsers in te roepen. En nu hebben we een brief van negentien kantjes, een brief met een staatsrechtelijk novum: de minister zegt dat ze zich verantwoordelijk voelt. Dat bestaat staatsrechtelijk niet. De minister is verantwoordelijk of ze is het niet. Daartussen heb je geen staatsrechtelijke smaken. Je kunt samen met minister De Jager verantwoordelijk zijn of je kunt als kabinet verantwoordelijk zijn, maar voelen? Kan de minister verklaren dat zij politiek verantwoordelijk is voor de falende aanpak en dat haar gevoelens, hoe interessant en boeiend die ook mogen zijn, geen onderdeel mogen zijn van onze parlementaire controle en dit debat?

We hebben een aantal concrete vragen aan de minister over hoe dit heeft kunnen gebeuren en over haar plannen voor de toekomst. Waarom werd er niet in een eerder stadium besloten om de dienstregeling om te gooien? Er was toch sneeuw voorspeld? Waarom gaan er dan geen alarmbellen af, zeker omdat het de eerste keer dit jaar was en temeer omdat uit een werkbezoek van een aantal van mijn collega's aan ProRail bleek dat er een enorme behoefte was om te gaan oefenen? Dan zou ik zeggen: de eerste sneeuwvlok dient zich aan, omgooien en gaan oefenen. Waarom gebeurt dat dan niet? Waarom met zo'n kwetsbare reputatie ten aanzien van het winterweer toch het risico nemen?

Ik noem een paar praktische zaken, die hoewel er ongetwijfeld meer zijn, misschien symptomatisch zijn voor een groter probleem. Er wordt door ProRail gewerkt met storingsmonteurs die pas na ruim twee uur op de plaats van bestemming waren. Wat heeft dat nog voor zin? Is het waar dat storingsmonteurs onder normale omstandigheden er anderhalf uur over doen om op een storingsplek te arriveren? Dat is even ver voor mij om op een mooie dag van Sneek naar Leiden te rijden of voor collega De Rouwe van Bolsward naar Den Haag. Is deze aanrijtijd niet veel te lang? Moeten monteurs in noodsituaties ook geen voorrang hebben, zoals de heer Slob aangaf? Wat zijn dat voor afstemmingen als je tegelijkertijd weet – dat hoor je van iedereen bij de NS – dat als een wissel er langer dan vijftien minuten uitligt, het kaartenhuis omvalt? Hoe kun je dan in vredesnaam werken met aanrijdtijden van anderhalf tot twee uur? Wat heeft dat voor zin? Waarom worden in februari belangrijke trajecten buiten dienst gesteld omdat er onderhoudswerkzaamheden moeten plaatsvinden, terwijl je weet dat de winter zich kan aandienen? Cruciale vakken van het centrale deel van ons spoornet zijn buiten dienst gesteld. Waarom neemt men dat soort risico's? Vroeger hadden we wegonderhoud bij de NS dat maximaal 30 tot 50 km overzag. Dat onderhoud is nu over vijf grote rayons in Nederland belegd. Is dat een verstandig systeem? Moeten we niet terug naar een veel fijnmaziger systeem?

De minister heeft elf punten aangedragen die beter zouden moeten. Ik zal op een deel daarvan terugkomen in mijn tweede termijn, maar de minister

moet in haar eerste termijn aan ons uitleggen waarom wij de minister en haar departement nog kunnen vertrouwen dat zij die elf punten nu nog wel kordaat en doorgrond weten aan te pakken. De PvdA-fractie voelt er erg veel voor om deze aanpak, deze vragen en wellicht nog een aantal andere vragen te beleggen bij een externe commissie van deskundigen die aan de Kamer rapporteert.

Ten slotte. De heer Slob heeft al vaker dit soort winterspoordebatten gedaan. Dit is mijn tweede en ik zou graag willen dat het onze laatste zou zijn.

De heer **Haverkamp** (CDA): Voorzitter. We hebben een brief van negentien kantjes van deze minister mogen ontvangen. Het liefst had mijn fractie in de lente een brief gehad met het korte berichtje «het is goed gegaan». Maar helaas, we hebben van de minister meer informatie gekregen dan die welke de gemiddelde reiziger op Utrecht Centraal heeft mogen ontvangen tijdens het bewuste weekend. In het Amerikaanse baseball kennen we de uitdrukking «tree strikes, you're out»; nadat je drie keer de bal hebt gemist, is het spel over. Helaas hebben we nu al een aantal malen moeten constateren dat het fout is gegaan op het spoor. Mijn fractie gaat niet zo ver als sommigen om dan maar een directiewisseling of een wisseling van de raad van commissarissen door te voeren. Ik vond de opmerking van de minister rondom de bonus wel interessant. Zij zei namelijk: als het aan mij ligt. Welnu, volgens mij is zij als rijksoverheid in het trotse bezit van de aandelen en heeft zij toch een bepaalde zeggenschap richting de raad van commissarissen. De vraag is dus of zij dit alleen zegt voor de camera of dat zij het ook zegt op de aandeelhoudersvergadering.

Wat ons betreft moeten er zaken verbeterd worden met betrekking tot de informatie richting de reiziger en de beslissing wanneer de winterdienstregeling wordt gereden. Laten we vooropstellen dat een aantal zaken wel goed is gegaan. We hebben een winter gehad waarin de rayonhoofden voor het eerst bij elkaar zijn geweest, een winter met ellenlange files en een winter waarin er geen treinen zijn gestrand: er is een trein gestrand vanwege een geknapte bovenleiding maar die is conform de afspraak weggesleept. Dus laten we ook onze zegeningen tellen. Verder zijn NS en ProRail in de loop van vrijdag overgeschakeld op een winterdienstregeling. Dat is natuurlijk ook een novum. Vorig jaar hebben we met elkaar een winterdienstregeling geïntroduceerd. Die is nu ingeroepen, weliswaar te laat maar men is wel gewaarschuwd. Dus anders dan collega Verhoeven ben ik niet met de trein gegaan, want ik kreeg een sms'je van de NS: let op, er is iets aan de hand op het spoor, het is verstandig om uw reisgedrag aan te passen. Ook mensen van ProRail stonden paraat bij de wissels. Ook uit de analyses in de negentien pagina's tellende brief blijkt dat er meer mensen van ProRail paraat geweest zijn bij wissels dan in het verleden. Dus er zijn ook dingen goed gegaan.

Ondanks alle voorbereidingen zijn er ook dingen fout gegaan. Reizigers hebben te lang moeten wachten op de knooppunten Utrecht en Amsterdam. Het treinverkeer kwam weer laat op gang. NS en ProRail zijn weliswaar overgeschakeld op een winterdienstregeling maar dit gebeurde op een laat moment, halverwege de wedstrijd. En dan is het lastig om van strategie te wisselen. In de brief van vorig jaar werd gesproken van de regisseur reizigersinformatie. De vraag is wie nu de regie gevoerd heeft over de reizigersinformatie. In dezelfde brief van vorig jaar wees de minister op de complexiteit van het op tijd omschakelen. Welnu, dat hebben we in de praktijk weer mogen ervaren. Maar hoe kan het dan dat we dat niet eerder hebben onderkend? De reizigersinformatie was slecht toegankelijk en slecht georganiseerd. De site was uit de licht. Dit resulteerde tot chaos op eerdergenoemde stations. Vaak was er ook geen alternatief vervoer voorhanden voor de reizigers. Dit ondanks de afspraken die vorig jaar zijn gemaakt.

Ik heb nog de volgende vragen aan de minister. Wat gaat er gebeuren met betrekking tot de reizigersinformatie? We kunnen in 2012 wel twitteren met André Kuipers in de ruimte, maar toch blijkt het soms nog lastig om te ontdekken of de trein op spoor 2 wel of niet vertrekt. Hoe lossen we dat op? Deelt de minister de opvatting van het CDA dat één organisatie op een bepaald moment moet beslissen tot een winterdienstregeling. Wat ons betreft zou dat ProRail zijn. Moet de dienstregeling niet eenvoudiger? Vorig jaar in de hoorzitting hebben we daarover uitgebreid gesproken met machinisten. Op het moment dat het zo hard sneeuwt dat je de kerktoren niet meer kunt zien, mag je toch ook wel het rondje rond de kerk blijven rijden? Gaan we bovendien wel flexibel met elkaar om? Er is het OCCR waarin de toppen met elkaar samenwerken. Iedereen heeft echter ook het ingezonden stuk in de Volkskrant kunnen lezen, waarin werd gesteld: een NS'er zou misschien een probleem kunnen oplossen, maar het is niet helemaal mijn competentie. Gaan we daar met elkaar wel flexibel mee om? We zien het namelijk wel gebeuren in het OCCR. Dus de bereidheid is er bij beide bedrijven volgens mij wel. Dus gaan we denken in oplossingen in plaats van problemen?

Ondanks dat er veel ProRail-mensen al bij de wissels waren, stonden er ook nog een aantal in het verkeer vast. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat mensen met zo'n belangrijke functie door kunnen rijden? De Dienst Justitieel Vervoer mag wel gebruikmaken van de spitsstrook. Welnu, de mensen in die voertuigen zitten al vast, dus het maakt dan eigenlijk niet uit op welke plek ze vastzitten. Of dat nu in de file is of in een kamertje. Ik denk ook dat ze het helemaal niet zo erg vinden om in de file te staan, terwijl iemand die een vastzittende wissel loskrijgt de held van duizenden reizigers is.

Mijn fractie wil waardering uitspreken voor al die mensen die in de bittere kou gewerkt hebben, Je zult maar als medewerker van ProRail met min 20 graden met een brander in een weiland moeten staan om de wissel weer los te krijgen. Of je zult maar medewerker van de NS zijn die met een rode pet op het station staat met de verantwoordelijkheid om informatie te verstrekken die er echter niet is. Grote complimenten dus voor die mensen die het hoofd koel hebben gehouden en hard gewerkt hebben. Vorig jaar gaf ik aan dat het onacceptabel was als het blauwe bord in Utrecht Centraal nog een keer op blauw zou gaan. Een lichtpuntje: dat is dit jaar niet gebeurd. Ze hebben het bord namelijk verwijderd!

De heer **Dijkgraaf** (SGP): Voorzitter. Het was een fantastisch jaar voor de NS. Kijk naar de spoorpunctualiteit van het afgelopen jaar en alle records werden gebroken. Dat geeft in ieder geval aan dat er structureel niets mis is. Natuurlijk zijn er altijd dingen die we met elkaar kunnen bediscussiëren, maar we mogen toch wel zeggen dat dit echt een incident is. Nu is de grote vraag of de minister haar beleid moet gaan richten op dat incident. André Kuipers werd net aangehaald; ik heb mij verdiept in het ISS waarin hij zit. Die gaat binnen het uur soms van min 80 graden naar plus 80 graden, omdat de zonwisselingen heel snel gaan. Dan gaat het dus van heel koud naar heel warm. Dat ding wordt daarop getest op overigens Nederlands grondgebied; dat is een prachtige locatie om eens te bezoeken. Je kunt het systeem dus inrichten op die enorme temperatuurwisselingen. Het ISS vliegt met tienduizenden kilometers per uur, maar het werkt. Het ding gaat snel en heeft nooit vertraging. Via een appje op je iPad kun je volgen waar het nu is, waar het over een uur zal zijn en waar het over twee dagen zal zijn. Het kost alleen wel een paar mld. En dat is meteen een van de grote vragen aan de minister. Is zij bereid om de komende jaren miljarden te investeren om het systeem zo robuust te maken dat dit nooit meer voorkomt? Als ik naar de verkiezingsprogramma's van de partijen achter de tafel kijk, is het antwoord nee. Dat geldt zelfs voor de partijen die van alle kanten roepen «wij wel». Als ik zie wat er geïnvesteerd zou moeten worden om het spoor echt winterklaar te

maken, zodat ook bij min 20 de treinen kunnen blijven rijden, met daarbij ook nog zelfmoorden en vastlopende treinen, dan zeg ik: het kan, maar ik denk dat we grotere problemen hebben in dit land om die miljarden aan te besteden dan aan die enkele dag dat het misgaat. Ik denk dat het geen optie is om zich op incidenten te richten. Ik wil daarmee de problemen die er zijn niet bagatelliseren. Natuurlijk is het vreselijk als je erin zit. Ik zat zelf die dag vast in de auto. Dat was ook geen pretje, hoewel toch iets plezieriger dan in de trein vastzitten. Ik denk in ieder geval dat we ons moeten realiseren dat genoemde optie een bijna onbegaanbare weg is. Een tweede optie – volgens mij zijn er maar twee echte opties om dit probleem te voorkomen – is veel eerder downscalen, in de zin dat wanneer je het risico aan ziet komen van lagere temperaturen en sneeuwbuien, je naar een simpeler dienstregeling overschakelt. Mijn vraag aan de minister is dan wel of zij daarover een kosten-batenanalyse kan leveren. Het betekent namelijk dat op veel meer dagen reizigers een langere reistijd hebben, hetgeen ook geld kost. Weegt dat op tegen die enkele keer dat je daarmee voorkomt dat het systeem vastloopt? Ik vermoed van niet, maar ik zou dat graag uitgewerkt zien. Misschien zouden we ook maar eens gewoon moeten accepteren dat het af en toe helemaal vastloopt. Daarmee wil ik niet zegen dat er geen verbetermogelijkheden zijn. Die zijn er wel degelijk en die moet je ook benutten. De minister heeft er ook een aantal aangegeven. Ik zou daarop nog wel wat aanvullingen willen plegen. Over de splitsing is al het nodige gezegd. Kan de minister aangeven of het zou helpen om die splitsing terug te draaien? Hoewel wij destijds niet voor die splitsing waren, denk ik dat wanneer je het weer gaat integreren, de kosten daarvan lang niet opwegen tegen de voordelen die je daarmee bereikt. Is het niet veel belangrijker om te doen wat de minister met haar staatssecretaris lukt en wat binnen onze tweemansfractie met twee kapiteins op een schip ook prima lukt, namelijk om afspraken te maken, samen te werken en ervoor te zorgen dat de bevoegdheidsverdeling goed is? Dan kom je er toch ook?

De heer **Monasch** (PvdA): Sinds de ramp met het cruiseschip in Italië is er nu het spreekwoord «beter twee kapiteins op een schip dan één op de wal». Dus wat dat betreft heeft de SGP op de feiten vooruitgelopen. Het valt mij overigens wel op dat u het winterprobleem op het spoor wat bagatelliseert, alsof we maar moeten accepteren dat dit een keer in de zoveel tijd kan voorkomen. Als het tot die vrijdag beperkt was gebleven, hadden we hier niet gezeten. Ik heb ook in mijn betoog gezegd dat ik de reactie van de minister op die eerste dag, op die vrijdag heel beheerst vond, in de zin dat ze niet meeging in de gekte en ze er geen hetze van maakte. Maar de zaterdag erop is het uit de hand gelopen en vervolgens hebben we tot op dit moment nog steeds geen normale dienstregeling. Ik weet niet of u vanochtend in de trein hebt gezeten, maar veel Nederlanders wel onder wie ik; het was als haringen in een ton. Ik kan u op een briefje geven dat Nederland als een modern en innovatief land dat gewoon zijn zaken goed op orde wil hebben op elk terrein, zeker ook in het openbaar vervoer, het niet zal accepteren dat als eenmaal de normale dienstregeling vervalt, reizigers vervolgens twaalf dagen lang als haringen in een ton moeten gaan staan. Accepteert u dat wel of wilt u ook diepgaander kijken naar een systeem waarbij de normale dienstregeling er hooguit een dag uitligt?

De heer **Dijkgraaf** (SGP): Dat is een prachtige vraag, want dat is wel de kern, Als je accepteert dat het af en toe flink misgaat, moet het gaan om een korte periode. Dan moet de hersteltijd kort zijn. Dan moet je een robuust systeem hebben, waarbij je heel snel weer kunt opschakelen als het misgaat. Mijn vraag aan de minister is dan ook waarom dit niet

gerealiseerd kan worden. Waarom zitten we nog steeds in de problemen? Waarom pas morgen weer overgaan naar de gewone dienstregeling?

De heer **Monasch** (PvdA): Kan het ermee te maken hebben dat men het bij NS en ProRail niet aandurft en men deze beslissing uitstelt omdat men zijn eigen materieel niet vertrouwt? Moet daarom niet juist grondig geïnvesteerd worden in dat materieel?

De heer **Dijkgraaf** (SGP): Ik vind het een handige vraag die de heer Monasch via mij aan de minister stelt. Ik vind niet dat ik in de positie ben om die vraag te beantwoorden. Dat is een heel technische vraag. Ik ben in zijn algemeenheid benieuwd waarom het zo lang duurt en of de minister ervoor kan zorgen dat het systeem dusdanig wordt dat die hersteltijd veel korter is.

De heer **Monasch** (PvdA): U bagatelliseert het.

De heer **Dijkgraaf** (SGP): Helemaal niet. Ik stel oprecht die vraag. Ik wil wel accepteren dat het systeem af en toe uitvalt, maar ik wil niet accepteren dat je dan twee weken lang in de ellende zit. Dus ik bagatelliseer het helemaal niet. Ik bagatelliseer wel wat sommigen ervan maken, dat het systeem altijd maar zou moeten functioneren. Nee, dat doen vliegtuigen niet, dat doen auto's niet en dat doen treinen ook niet.

In de Volkskrant stond een mooie analyse. Vroeger had de machinist gewoon een krik en een brandertje bij zich om wissels los te wrikken en een hittestoot te geven. Als dat toen goed werkte, waarom mag dat dan nu niet? Volgens mij zijn dit typisch dingen die de twee bedrijven met elkaar zouden kunnen afspreken. Als monteurs anderhalf tot twee uur moeten rijden om hetzelfde werk te doen, dan lijkt mij de oplossing simpel.

Eerder hebben we het ook al gehad over het zogenaamde rondje om de kerk. Zouden de problemen niet veel kleiner zijn geweest als we het systeem veel simpeler hadden gemaakt? Met betrekking tot de storingsmonteurs sluit ik mij aan bij opmerkingen van de heren Slob, Monasch en Haverkamp om ze in voorkomende gevallen voorrang te geven gelet op het maatschappelijk belang dat veel reizigers snel geholpen worden. Ten slotte de informatievoorziening. Ook ik ben zeer benieuwd hoe die beter kan en misschien wel beter moet.

Ik zie uit naar de beantwoording en naar de aangekondigde analyses in de zomer. Ik ben benieuwd of de publieke belangstelling aan alle kanten dan nog net zo groot is als in deze periode.

De **voorzitter**: De minister heeft mij aangegeven dat haar beantwoording achtereenvolgens de volgende blokken zal omvatten: een korte inleiding, winterharde infra, afschaling c.q. dienstregeling, reisinfo, nadere analyse inclusief buitenlandse experts, sturing door het Rijk inclusief de orderingsdiscussie, de bonussen van de raad van commissarissen NS en ProRail en ten slotte het blokje overige.

De heer **Monasch** (PvdA): Voorzitter, waar zit het blokje verkeer?

De **voorzitter**: Dat valt dan onder het blokje overige. Het woord is aan de minister voor haar eerste termijn.

Minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Voorzitter. Allereerst wil ik met betrekking tot het spoor – dit had ik eigenlijk al opgeschreven voordat de heer Monasch ernaar vroeg – zeggen dat ik baal van de situatie zoals die is ontstaan. Ik zeg dat ook omdat ik verantwoordelijk ben voor de concessies die ik sluit met NS en ProRail en voor de maatregelen die ik met de Kamer heb afgesproken naar aanleiding van het vorige

winterweer. In mijn spreektekst had ik staan «ben verantwoordelijk». In mijn brief had ik het over «voel mij verantwoordelijk». «Voel» gaat voor mij zelfs nog verder dan «ben». Het verantwoordelijk zijn voor concessies en maatregelen, is iets waar de Kamer mij op kan afrekenen, maar er zijn ook dingen voorgekomen die ik zelfs niet eens besproken heb met deze Kamer maar waar ik mij ook verantwoordelijk voor voel, omdat ik het van belang vind dat wij de reizigers zo goed mogelijk bedienen. Ik baal vooral omdat ik weet dat er heel hard gewerkt is, niet alleen door de medewerkers op de dagen zelf dat alles vast kwam te zitten, maar ook door de verschillende organisaties in de aanloop naar het winterweer. Er is het afgelopen jaar heel hard gewerkt aan het maatregelenprogramma. Het heeft alleen niet goed gewerkt en daar baal ik van. Wij hebben nu dit algemeen overleg om na te gaan wat we wel waargemaakt hebben en welke dingen we over het hoofd hebben gezien. Ook kom ik nieuwe dingen tegen die we nu moeten gaan oppakken. En dat vind ik er zo vervelend aan, want dat betekent dat je weer met een maatregelenprogramma moet komen. En wie zegt nou dat je volgend jaar niet weer nieuwe dingen tegenkomt? Dat maakt het gewoon heel erg lastig. Ik wil graag de verantwoordelijkheid dragen en daarom vind ik het ook belangrijk dat er een winterplan en een winterregeling komen. Ook vind ik het belangrijk dat de Kamer mij een winterrapport kan geven waarbij zij mij kan afrekenen op de maatregelen die ik met haar afspreek, net zoals zij mij kan afrekenen op de maatregelen die ik vorig jaar met haar heb afgesproken.

Vervolgens kom ik te spreken over de infrastructuur. De afgelopen jaren is er veel geïnvesteerd in infrastructuur. Zo zijn de wissels allemaal verwarmd. Er wordt op gecontroleerd en gemonitord en toch blijken sommige zaken bij dit extreem koude weer niet goed genoeg te werken. Dat is ook een van de redenen waarom ik naar het buitenland kijk. Niet omdat ik denk dat we zelf geen oplossing kunnen bedenken, maar omdat ik ook graag spreek met partijen die met regelmaat met dit soort situaties te maken hebben. Ik wil een en ander analyseren om na te gaan hoe het spoor winterharder gemaakt kan worden en welke kosten daarmee gemoeid zijn. Dan kom je terecht in discussies over bijvoorbeeld de vraag of je zoals nu de hele wissel verwarmt maar niet het stuk dat ertegen aankomt en het bewegingsmechanisme of dat je straks alles in totaliteit gaat verwarmen met alle kosten die dat met zich brengt. Daarbij speelt ook de vraag of dit soort verstoringen ook in andere landen voorkomt. Mijn beeld tot nu toe is overigens dat die verstoringen ook daar nog voorkomen, zodat je altijd met een zekere hoeveelheid verstoringen te maken hebt. Je moet je dus afvragen hoe ver je gaat met je investeringen in infrastructuur versus wat nu een reëel aantal storingen is. Ik zou in ieder geval wel willen dat we een beetje in de bovenste league zitten en dat we het gemiddeld beter doen dan andere landen.

Daarnaast kun je kijken naar de mogelijkheid om het spoor simpeler te maken waardoor er minder problemen zijn bij storingen. De hoeveelheid wissels is niet altijd de oplossing voor de problemen, want er zijn ook landen die het met heel veel wissels goed doen en landen die het zonder wissels perfect doen. Op het moment dat je daaraan gaat sleutelen, heeft dat uiteindelijk ook effect op wat je kunt bieden aan spoorproduct. Dus wissel eruit, prima, maar dat betekent ook dat een reiziger vaker moet overstappen. De vraag is of je dat wilt, of je wilt dat die paar dagen dat er sprake is van een winterregeling, van invloed zijn op die overige 362 dagen per jaar. Dat zijn voor mij essentiële vragen als het gaat om het winterhard maken van het spoor.

Verder heb ik heel veel tips gehoord van diverse Kamerleden over de misschien wat meer simpele ingrepen. Zo is de suggestie gedaan om mensen wat dichterbij het spoor beschikbaar te hebben. Ook is voorgesteld om de machinist ijsklompen weg te laten nemen. Dat ijsklompenverhaal is overigens niet nieuw, want vorig jaar is wat betreft de treinen

van de NS gestart met een experiment van anti-icing. Uit de diepergaande analyses zal straks blijken of die treinen geen ijsblokken hebben losgelaten en andere treinen wel. Als dat experiment goed heeft gewerkt, moet je dat ook onverkort doorzetten.

Er waren de afgelopen winterse dagen 400 monteurs beschikbaar. Gevraagd is of je met meer nog meer kunt doen. Ja, altijd. Dan is er de vraag of je ook andere mensen hiervoor kunt inzetten. In Zwitserland waren ze vorig jaar heel blij dat ze het aantal van elf dode baanwerkers hebben kunnen terugbrengen naar vier dode baanwerkers. In Nederland is het sinds 1996 niet meer voorgekomen dat een baanwerker als gevolg van ingrepen aan de infrastructuur is overleden. Ik vind het heel belangrijk dat we het veiligheidsniveau heel hoog houden. Mensenlevens vind ik nog belangrijker dan de allersnelste oplossing. Dat betekent niet dat je niet zou kunnen komen tot een programma waarbij je ook NS-medewerkers misschien een rol geeft in de aanpak van de infrastructuur, maar het moet dan wel passen binnen het veiligheidsprogramma en de betrokken mensen moeten er ook op getraind zijn. Juist op ons drukbereden spoor is het levensgevaarlijk om je op het spoor te begeven zonder dat je de nodige veiligheidsmaatregelen daarbij in acht neemt.

Het beeld dat is geschetst van een aanrijtijd van anderhalf uur klopt niet. De gemiddelde periode om een wissel te maken is anderhalf uur. Juist om mensenlevens te sparen, zorgen we ervoor dat er geen trein kan rijden op het moment dat er gewerkt wordt aan de infrastructuur. Dus je zet de boel uit, zodat mensen gevaarloos aan het werk kunnen. Die anderhalf uur gemiddeld is dus inclusief de aanrijtijd van de monteur en alle tijd die hij nodig heeft om de problemen op te lossen. Die wissels zijn vrij lang. Ze moeten overal op geïnspecteerd worden. Er worden ook met regelmaat dingen tussen wissels gestopt. Wanneer er meer dan 0,5 cm afstand is tussen de wissels, wordt al aangegeven dat het niet veilig is. Dat betekent dus dat je door een blikje of een munt of wat dies meer zij al risico loopt. Dat moet dus wel allemaal eerst even gevonden en eventueel hersteld worden in die periode.

De afgelopen jaren is er dus geïnvesteerd in het winterhard maken van het spoor. Dat is gebeurd door de wissels te verwarmen. De vraag die nu voorligt, is of we daar nog verder in kunnen gaan, bijvoorbeeld door mensen in te zetten. In dat licht vind ik de suggestie van de ChristenUnie en de PVV interessant om teams mee te laten rijden in de trein. Ook daarvan zal ik nagaan of het zinvol is qua tijd en inzet. Er is hier verder ook de gedachte geopperd om wissels te ontwerpen die bestand zijn tegen temperaturen tot min 20 graden. Ook daarbij moet je kijken of de meerkosten opwegen tegen de voordelen. Ik zal de Kamer in ieder geval uitgebreid informeren over de mogelijkheden en de daarbij horende kosten. Uiteindelijk gaat het niet alleen om het winterhard maken van de infrastructuur maar ook om de capaciteitsvraag: hoeveel willen wij op dat spoor afwickelen en is de hoeveelheid infrastructuur en de wijze waarop wij die georganiseerd hebben voldoende hiervoor?

De heer **Slob** (ChristenUnie): Die capaciteit is natuurlijk wel een cruciaal probleem. Als we met de huidige capaciteit doorgaan en niet echt gaan investeren in extra capaciteit en bijsturing, zitten we hier ieder jaar opnieuw. Dan komen we er gewoon niet uit met elkaar. Vindt de minister dat we dat moeten accepteren? Of vindt de minister dat we aan de reiziger, die zij zelf met de hoofdletter R schrijft, verplicht zijn om maximaal te kijken wat er mogelijk is door de komende tijd te onderzoeken wat we rond de capaciteitsvraag en de bijsturing kunnen doen? Zo ja, is zij dan bereid om voor de zomer naar de Kamer te komen met voorstellen daarover? Of zegt zij dit niet te willen doen? Het is in ieder geval belangrijk dat hierover duidelijkheid komt.

Minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: De helderheid die de heer Slob nu schetst, zoek ik ook, omdat ik vind dat je nu heel duidelijk moet opschrijven of je extra gaat investeren, of je gaat decompliceren of dat je toe wilt naar een combinatie ervan. Een van de elementen betreft de knooppunten. Het is daarbij hetzelfde als bij de wegen. Je kunt net zoveel wegen aanleggen als je wilt, maar als je vervolgens de stad in moet, is dat toch problematisch. Dat geldt natuurlijk ook voor treinen. We willen een groei op het spoor en tegelijkertijd moeten we met heel veel treinen door Utrecht en Amsterdam waar sprake is van beperkte capaciteit. We zijn weliswaar bezig om die capaciteit uit te breiden, maar dat maakt het juist in dit soort tijden veel complexer. Als je dan ook nog met de perrons en de stations bezig bent, is de capaciteit nog beperkter. Dit soort vraagstukken komt zeker aan de orde, waarbij je een maatschappelijke kosten-batenanalyse moet maken.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): De minister heeft het erover gehad dat ze Nederland in de bovenste league wil. Tegelijkertijd heeft zij gezegd dat er vorig jaar investeringen zijn gedaan om het spoor meer winterklaar te maken en dat nog bezien zal worden of daarin verdergegaan wordt. Begrijp ik het goed dat de minister op dit moment extra investeringen niet uitsluit om bijvoorbeeld de capaciteit en het meer winterhard maken van het spoor te verbeteren?

Minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Dat klopt, want anders zou ik het niet eens moeten gaan onderzoeken. Het betekent natuurlijk wel dat op het moment dat je het constateert, je moet kijken of je die budgetten daarvoor hebt en of je die nu of op korte termijn wilt inzetten of dat het iets is wat veel later aan de orde is. Als je met elkaar een vorm van vervoer voorstelt met daarbij een groeiambitie en een hoog bedieningsniveau, dan moet je ook kijken of je systeem daar robuust genoeg voor is en of het via de dienstregelingkant of via de infrastructuurkant het beste georganiseerd kan worden dan wel via een combinatie ervan. Die discussie zullen we dus met elkaar voeren.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Dan begrijp ik dus goed dat de minister bereid is boter bij de vis te leveren als dat mogelijk is en dat ze dus helder de politieke keuzes zal voorleggen als het gaat om de capaciteit en het winterhard maken van het spoor? Ik hoor daarop graag een bevestigend antwoord. Dan is mijn aanvullende vraag of de minister bereid is om verschuivingen in budgetten aan te geven. Op dit moment wordt 1,5 mld. in asfalt geïnvesteerd. Uiteindelijk is er in het regeerakkoord 500 mln. beschikbaar voor asfalt, maar er is een heel klein beetje beschikbaar voor spoor en dat is specifiek voor de havenspoorlijn. Is de minister echt bereid daar goed naar te kijken? We kunnen hier namelijk niet alleen een beetje gratis medeleven hebben, in de zin dat de minister zegt te balen en zegt het allemaal zo erg te vinden. Dan moet zij ook over de brug komen en moet zij er zelf ook alvast een voorschot op nemen.

Minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Ik heb net aangegeven dat ik eerst een analyse wil maken van de infrastructuur en van de vraag hoeveel verder je moet gaan om het spoor zinvol winterhard te maken. Daarnaast is er de vraag wat je kunt doen op het gebied van afschaling, dienstregelingen et cetera. Op het moment dat je met elkaar constateert dat je echt iets wilt gaan doen aan die infrastructuurkant, moet je daarvoor ook aan de slag. Dat betekent niet dat je het dan per morgen direct voor elkaar hebt. Je zult te zijner tijd altijd met elkaar discussies hebben over wat je op dat moment belangrijker vindt. Ik ben nu dus bezig om de problematiek van het spoor in kaart te brengen en om aan te geven wat goed zou zijn binnen de ambities die we hebben. Ik zeg niet dat ik al budget heb voor al die ambities. Ik zou willen dat het wel zo was, maar dat

is niet zo. We weten ook dat er extra lastige tijden aankomen. Dus die toezegging doe ik niet, maar ik wil ook niet, omdat er geen geld is, net doen alsof alles gladjes afgerold kan worden. Om een voorbeeld te noemen. We komen ook nog te spreken over de nadere invulling van het PHS. Je moet dan ook goed kijken of de wijze waarop je het PHS inricht en de infrastructuur die je hebt, goed genoeg op elkaar aansluiten.

Als je een onderscheid wilt maken tussen de Zwitserse kosten voor het spoor en de Nederlandse kosten voor het spoor, is dat heel complex. Je ziet bijvoorbeeld dat ze in Zwitserland hogere kosten hebben per kilometer spoor, maar daarbij moet dan opgemerkt worden dat ze daar bergen en tunnels hebben. Het is dus wat te gemakkelijk om simpel op basis van geld een vergelijking te maken. Ik wil vooral kijken naar wat de Zwitsers doen als ze verstoringen hebben en ze moeten bijsturen. Wat is bij hen de truc om het spoor dan wel door te laten rijden?

De heer Monasch heeft gevraagd of het onderhoud niet fijnmaziger moet worden georganiseerd. Het lijkt mij goed om dat verder te onderzoeken. Dan kom ik op het volgende blok: de afschaling en de dienstregeling. Wat betreft de afschaling is gevraagd hoe het besluit tot stand is gekomen van donderdag op vrijdag om geen alternatieve dienstregeling in te voeren. Op dat moment was de weersverwachting dat er drie tot vijf cm sneeuw zou vallen. De protocollen, zoals die vorig jaar waren opgesteld, geven aan dat er vanaf 5 cm sneeuw naar een alternatieve dienstregeling wordt gekeken. In het centrum waar beide organisaties met elkaar in contact zijn, is besloten om dus geen alternatieve dienstregeling in te zetten. Op de ochtend zelf is echter gebleken dat het uiteindelijk om meer sneeuw zou gaan, namelijk 10 tot 15 cm. Op die ochtend is ook besloten om naar een alternatieve dienstregeling af te schalen. Daar is het eigenlijk fout gegaan. Het is namelijk ongelofelijk complex om op een dag zelf alle bijsturingen te moeten regelen. Als je dat langer van tevoren kunt doen, kun je dat veel beter inprogrammeren en vergt dat dus veel minder bijsturing van de mensen in de bijsturingscentra. Als je op een gegeven moment heel veel treinen moet bijsturen, loopt dat op een gegeven moment vast. Als dat eenmaal vastloopt, heb je dus ook niet meer je reizigersinformatie beschikbaar, want de bijsturingsinformatie en de reizigersinformatie is een-op-een. Dan kom je dus in een situatie waarin het bord op «blank» gaat. Dat vind ik eigenlijk het ergste wat er gebeurd is. Dat er zich storingen voordoen en dat er problemen ontstaan bij moeilijke weersomstandigheden, kan gewoon gebeuren, maar dat het uiteindelijk totaal vastloopt vind ik heel erg problematisch. Dat gold in dit geval, anders dan de voorgaande jaren, niet voor het hele systeem maar wel voor de twee belangrijkste knooppunten, te weten de ring Utrecht en de ring Amsterdam. Wat mij betreft zou er dus eerder afgeschaald moeten worden. Als er sneeuw voorspeld wordt, zul je dus sneller tot die discussie moeten overgaan in plaats van wachten totdat er meer dan 5 cm voorspeld wordt.

De heer **Verhoeven** (D66): In het kader van die R van realisme vind ik het terecht van de minister om eerder te anticiperen en sneller over te gaan op een winterschema. De minister heeft ook toegezegd dat ze een winterrapport zal gaan maken. Welnu, een winterrapport is wat mij betreft hetzelfde als een gewoon rapport. Je hebt een aantal vakken en aan de hand van de cijfers die je daarvoor haalt, wordt bepaald of je slaagt of zakt voor je examen. Zo simpel moet het wat ons betreft dus zijn op het gebied van punctualiteit, capaciteit, reizigersinformatie en materieel. Is de minister bereid om gekoppeld aan dat snelle overgaan naar dat winterschema, dat rapport van tevoren met de Kamer te bespreken en is zij daarop dan ook afrekenbaar?

Minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Volgens mij heb ik dat net al gezegd. Ik maak een winterplan, een winterdienstregeling en

een winterrapport waarop u mij kunt afrekenen. Eigenlijk net als de maatregelen die ik de Kamer het afgelopen jaar heb gestuurd en waarop zij mij ook kan afrekenen. Door ze vaker en frequenter te sturen, bespreken we ze dus niet nadat zich iets heeft voorgedaan, maar vooraf, zodat de Kamer mee kan kijken of de vaart er in zit. Er werd hier geopperd elke zes weken. Dat lijkt mij heel veel, maar volgens mij zou je heel goed een kwartaalrapportage kunnen maken, waardoor je per kwartaal kunt laten zien wat de voortgang is ten aanzien van al die maatregelen. Er is verder ook gesproken over de KPI's. Ik zal er bij het blokje sturing ook wat over zeggen, want juist het sturen op KPI's heeft betrekking op het hele jaar en op gemiddelden. Die gemiddelden vallen over het algemeen wel goed uit, maar, naar ik begrijp, is er vanuit de Kamer behoefte om mij over specifieke gevallen te spreken. Daar wil ik ook een afspraak met de Kamer over maken. Ik kom er straks bij het blokje sturing nog nader op terug.

De heer **Verhoeven** (D66): Wat we moeten voorkomen, is dat er volgend jaar weer een unieke specifieke toedracht is waardoor de hele boel weer vastloopt, maar die toevallig niet in de definities van het rapport staat, waardoor de minister kan zeggen: ik heb mij aan het lijstje gehouden, dus het is goed. Ik wil de KPI's dan ook op het niveau hebben van output en niet op dat van input. Bij inputniveau kan de minister zeggen: bij die wissel is wat misgegaan en die stond niet in mijn rapport, dus is er niets aan de hand en ik heb schone handen. Ik wil op outputniveau kunnen vaststellen dat het goed is gegaan, dat de informatie goed was, dat er genoeg mensen ter plaatse waren en dat er niet allerlei rare situaties met files waren waar geen rekening mee gehouden is et cetera. Ik wil het dan ook graag op een kwetsbaarder niveau voor de minister.

Minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Ik vind wel dat je afgerekend moet worden op de knoppen waar je aan zit. Ik ben bereid om veel meer knoppen op mijn bordje te leggen. Ik vind het eigenlijk ook een heel ongemakkelijke discussie waarbij je zelf niet de trein rijdt en zelf niet wissels omzet, maar wel gezegd wordt dat ik daarvoor verantwoordelijk ben. Dat ben ik ook en ik wil ook meer verantwoordelijkheden naar mij trekken. Ik wil ze ook beschrijven en ervoor zorgen dat de Kamer mij daarop kan aanspreken, maar dan moet het wel gaan om zaken die ik ook kan doen. Die beschrijf ik en die zal ik ook toepassen. Als ik ze dan niet heb gedaan, kan de Kamer zeggen dat ik er onvoldoende werk van heb gemaakt. Als er volgend jaar overigens in een keer hagel zo groot als kinderkopjes naar beneden komt vallen, dan is dat iets waar we ons spoor ook niet winterklaar voor kunnen maken. Met die outputsturing wordt dus de indruk gewekt dat er nooit meer iets kan gebeuren, terwijl ik op de input wil laten zien dat wij er alles aan gedaan hebben om problemen te voorkomen. Als er dan wel dingen gebeuren, moeten we dat accepteren.

De heer **Dijkgraaf** (SGP): Ik vind eigenlijk dat de minister iets te snel zegt dat we sneller moeten afschalen. Ik zou er dan wel eerst een kosten-batenanalyse van willen zien. Afschalen heeft namelijk ook grote nadelen. Soms zie je dat opschalen lastig is, ook soms vanwege onverwachte omstandigheden. In feite kun je wat ons betreft dan twee dingen doen. Ten eerste de kosten en baten van de verschillende grenzen waarbij je kunt afschalen, in kaart brengen. Ten tweede dit koppelen aan de hersteltijd waarmee het systeem gaat werken. Als die hersteltijd heel kort is, zijn de afschalingskosten ook weer geringer.

Minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Ik denk dat het heel complex wordt om echt de kosten en baten in kaart te brengen, maar ik vind het wel heel belangrijk om criteria in beeld te hebben ten aanzien van de vraag wanneer je wel en niet gaat afschalen en wanneer je weer moet

opschalen. De hersteltijd is voor mij ook heel belangrijk. Een paar jaar geleden hadden we nog enkele weken nodig om de dienstregeling weer te laten ingaan. Vorig jaar was er nog een termijn van twee dagen om het goed te krijgen. Nu zitten we al op zestien uur om in te kunnen grijpen. Er is dus een steeds kortere periode nodig om de zaak weer op orde te krijgen en andersom om op te schalen. Ik wil natuurlijk ook blijven zoeken naar mogelijkheden om die tijd nog verder te verkorten, ook waar het gaat om de hersteltijden voor wissels en dergelijke. Dat wil ik dus allemaal graag in beeld krijgen en dat zal ik ook doen met onderzoek, maar ik denk dat het heel complex is om een soort kosten-batenanalyse te maken. Misschien dat het wel kan, in de zin dat er een soort reistijdverliesuren bestaan net als bij automobilititeit, maar ik durf daar nog geen hard ja of nee op te zeggen.

De heer **Dijkgraaf** (SGP): Ik vraag niet om een compleet boekwerk met een heel ingewikkelde kosten-batenanalyse. Volgens mij kun je vrij simpel met een paar kengetallen, met reistijdverlies maal een prijs die redelijk is, in ieder geval een wat grof inzicht geven in wat je aan het doen bent. Ik vraag dat ook omdat ik aan zie komen dat wanneer we een norm vaststellen en er na een paar waarschuwingen afgeschaald wordt – wat dan achteraf helemaal niet nodig blijkt te zijn geweest – we hier weer een debat hebben waarin we allemaal zeggen dat we ervoor moeten zorgen dat de reiziger niet nodeloos in de kou komt te staan. Juist dan is een rationele keuze van tevoren wel erg handig zodat we onszelf achteraf ook een beetje kunnen controleren.

Minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Vandaar de criteria die ik wil vastleggen. Die discussie heeft zich namelijk ook voorgedaan. Vorig jaar is gezegd dat de NS heel snel een weeralarm heeft afgegeven, terwijl de sneeuw pas 's middags kwam. In dit geval is de vraag of het niet te laat is geweest. Dat blijf je natuurlijk houden. Ons systeem is zo complex en zo druk bereden dat het niet goed bestand is tegen calamiteiten. Als we een alternatieve dienstregeling inzetten, kunnen we wel blijven doorrijden en bieden we in ieder geval zekerheid. Als je het te krap doet en je te snel terugshaalt, is het de vraag of je niet alsnog vast komt te zitten met veel grotere verliesuren en economische schade tot gevolg. Ik zal er dus over nadenken, maar ik zal in ieder geval de criteria inzichtelijk maken en dan kunnen we het debat erover voeren of dat de juiste wijze is of niet.

De heer **Dijkgraaf** (SGP): Mag ik concluderen dat de minister het wel doet als het enigszins mogelijk is, maar niet als het heel erg duur wordt?

Minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Ik doe het vooral als het zinvolle informatie op kan leveren.

Zoals gezegd, is het omschakelen complex. Er is ook gevraagd waarom dat niet eerder erkend is. Welnu, dat is altijd wel erkend. Er wordt ook steeds meer tijdswinst mee behaald maar het is nog steeds een systeem waarbij complexe zaken spelen.

Je zou het anticiperend vermogen kunnen vergroten door sneller op weerberichten te reageren die toch wat somber zijn. Ik wil het eigenlijk zelf ook meer volgen en wil mij zelf ook meer op de hoogte laten stellen. Ik wil niet degene zijn die bepaalt of er afgeschaald wordt of niet, maar ik wil mij wel op de hoogte stellen van de weersverwachtingen en de staat van infra en materieel zodat ik sneller kan zien welke besluiten daarover genomen moeten worden.

Er is gevraagd waarom er niet vandaag al is overgestapt op de normale dienstregeling. Afgelopen vrijdag is het besluit genomen. Om voorspelbaar te zijn, wordt dan aan de reizigers verteld dat de aangepaste dienstregeling tot en met dinsdag is, omdat de weersomstandigheden tot

en met die dag onzeker zouden zijn. Dinsdag is meegenomen vanwege de dooirisico's waardoor er kans is op wisselstoringen, elektrische storingen en ijzel op de bovenleiding. Gisterochtend gingen we allemaal nog glibberend op pad en gistermiddag was er eigenlijk alweer heel veel goed begaanbaar. Dit om aan te geven hoe complex ons weer is. In ieder geval ben ik blij dat vanaf morgen weer de normale dienstregeling wordt gereden.

We kennen in Nederland weliswaar een complexe dienstregeling, maar ik wijs er wel op dat we het grootste deel van het jaar in staat zijn om die te rijden. Soms met veel bijsturing als zich storingen voordoen, maar het lukt wel. Door die heel complexe dienstregeling kun je de reizigers ook heel veel keuzes bieden. Je kunt zoals sommige andere landen doen, er iets meer ruimte inbouwen, waardoor je minder hard hoeft te werken in de bijsturing als er wat misgaat en je dus wat meer zekerheid kunt bieden op dat spoor. Maar dat zal dan wel z'n effecten hebben. Ik vind dat je ook daarnaar met elkaar moet kijken. Een van de ideeën is wat mij betreft om ervoor te zorgen dat er ten aanzien van de dienstregeling 2013 een uitvoeringstoets komt waarmee ook dit soort criteria worden gezien. Je moet overigens wel steeds blijven nadenken wat het betekent. Het gaat dan om de vraag wat je gedurende het hele jaar biedt versus de vraag wat je bepaalde dagen van het jaar biedt.

De heer **Haverkamp** (CDA): Ik wil toch even terugkomen op het punt van de weersinformatie. Ik citeer: «In Utrecht en Amsterdam viel meer sneeuw dan voorspeld». Dat is niet een citaat uit de huidige brief van de minister maar uit de brief uit 2010. Naar aanleiding van de situatie toen heeft de minister allerlei verbetermaatregelen voorgesteld. Ik wil wegblijven van de situatie die we nu hebben waarin gezegd wordt «operatie geslaagd, patiënt overleden». Op zee kennen we het begrip «goed zeemanschap». Welnu, datzelfde verwacht ik ook van de spoorsector, in de zin dat men daar tijdig het goede besluit neemt. Wie neemt op het spoor eigenlijk dat besluit? Wie is daar de kapitein van het schip? Dat de minister zich via teletekst op de hoogte laat stellen van de weersverwachting, prima, maar wie neemt uiteindelijk het besluit?

Minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Naar aanleiding van de vorige keer is er nu veel meer aan gedaan om een soort van weerstation te maken in het centrum waar besloten wordt. De informatie die men had, ging over de 3 tot 5 cm in vooral het noorden van het land. Uiteindelijk werd het de dag erna toch anders. Dat had niemand verder voorspeld. Dat heeft men dus ook niet kunnen zien aankomen, ondanks het feit dat men een eigen weerspersoon in dienst had genomen. Het kan dus ook de volgende keer gewoon weer misgaan. Dat is de reden waarom ik zeg dat je wellicht toch eerder moet afschalen als je kennelijk niet tegen die sneeuw bestand bent. Zekerheid vind ik op zo'n moment belangrijker dan de volledige capaciteit. De afschalingskeuze ligt gewoon bij het gecombineerde team van ProRail en NS. Daarnaast vind ik het zelf ook belangrijk om snel op de hoogte te zijn. De besluitvorming is dus duidelijk belegd, ik geef alleen politiek mee dat er wat mij betreft eerder afgeschaald moet worden dan nu en dat zekerheid voor mij belangrijker is dan de volledige capaciteit.

De heer **Haverkamp** (CDA): Maar de minister gaat voorbij aan de vraag wie uiteindelijk verantwoordelijk is. Dat de weersinformatie lastig is, delen we allemaal, maar bijvoorbeeld Schiphol heeft wel op een bepaald moment adequate maatregelen genomen. Dat heeft wel op een gegeven moment besloten om terug te schalen. Dus die informatie was daar blijkbaar wel beschikbaar en daar heeft iemand dus wel een besluit genomen. Maar wie neemt nu op het spoor uiteindelijk het besluit om terug te schalen?

Minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Dat is het LBI, het Landelijk Beleidsteam Incidentmanagement, een gecombineerd team van ProRail en NS. Ik ben er zondag nog op bezoek geweest om het hele relaas over de afgelopen dagen, en met name die donderdagavond, te horen. Het LBI zal ook in de toekomst zulke besluiten nemen, aangezien men daar het overzicht heeft over materieel en infrastructuur en men daar ook het weerscentrum in huis heeft. Men heeft conform de protocollen gehandeld, namelijk boven de 5 cm pas afschalen. Eigenlijk geef ik nu een soort politiek advies – ik voel dat dit daar ook wel landt – om eerder dan die 5 cm te gaan afschalen, omdat je daarmee meer zekerheid biedt. Ze hebben op die donderdag ook allerlei andere maatregelen genomen, zoals het alvast oproepen van extra onderhoudsmonteurs en personeel om de sporen schoon te maken. Dat is wel gebeurd, alleen, de keuze om niet af te schalen is bewust expliciet door dat team genomen op basis van de toen geldende protocollen. Wat mij betreft worden die protocollen dus aangepast en hebben we nog een discussie over wat dan precies de criteria daarvoor zijn.

Verder is de mijns ziens essentiële vraag gesteld waarom de aangepaste dienstregeling niet meetelt in de punctualiteitscijfers. De organisaties die wij contracteren, rekenen we af op basis van de KPI's. Niet op alle punten maar op het merendeel van de KPI's wordt er goed gescoord. Als voor de volgende dag de dienstregeling wordt aangepast, tellen uitgevallen treinen gewoon mee. Dus voor zondag, maandag, dinsdag, woensdag en donderdag is steeds per dag besloten dat de volgende dag een dagplan had. Dus al die uitgevallen treinen tellen mee in de punctualiteitscijfers. Daarmee gaat het cijfer dus flink omlaag. Vanaf donderdag 9 februari is besloten om tot en met dinsdag de aangepaste dienstregeling te rijden. Vanaf dat moment tellen uitgevallen treinen niet mee, omdat er dan sprake is van een aangepast rooster. Dat rooster is er ook om de treinreizigers duidelijkheid te geven voor de komende dagen. Dus de eerste dagen is er gewoon via het dagplan gestuurd en tellen de uitgevallen treinen wel mee in de punctualiteitscijfers. Donderdag 9 februari tot en met vandaag tellen ze dus niet mee. Zo werkt het systeem. Ik wil bekijken wat je daar verder aan kunt doen, maar het is dus niet zo dat ze helemaal niet meegeteld zijn.

De heer **De Jong** (PVV): Op het moment dat er wordt gekozen voor een aangepaste dienstregeling, betekent dit in de praktijk dat de reizigers als haringen in een ton in veel te korte treinstellen worden weggebonjourd. Ze krijgen niet het product dat ze verdienen en ondervinden ook heel veel overlast. De afgelopen week is er een aangepaste dienstregeling geweest. Het heeft dus een voordeel om de aangepaste dienstregeling zo lang mogelijk te doen laten gelden, omdat tijdens die aangepaste dienstregeling elke trein op een normale manier rijdt. Dat is nogal wiesde: er rijden minder treinen, er kunnen minder problemen ontstaan, dus gaan die punctualiteitscijfers omhoog. Hoe langer je dus blijft doorgaan met een aangepaste dienstregeling, hoe beter de punctualiteitscijfers. Nu zijn die cijfers gekoppeld aan de bonus. Daarom willen wij dat de aangepaste dienstregeling ook wordt gekoppeld aan de punctualiteitscijfers. Dat is eerlijk naar de reiziger toe, aangezien die last ondervindt van de situatie. Ook zeggen wij: stuur de raad van commissarissen naar huis want die had het al veel eerder kunnen adviseren aan de directie. Kortom, waarom wil de minister dat niet als een aanbeveling aan de NS-directie doorgeven?

Minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Ik snap het heel goed. Overigens is het voor de NS net zo vervelend om een aangepaste dienstregeling te moeten rijden, aangezien de klant gewoon niet tevreden is wanneer er minder treinen rijden. Het is voor de NS dus geen aantrekkelijke optie. Het is wel de minst slechte optie omdat je anders waarschijnlijk helemaal geen zekerheid kunt bieden. Wat betreft de

punctualiteit snap ik heel goed wat u zegt en waarom u zich daar zorgen over maakt. Het is ooit zo geregeld omdat een aangepaste dienstregeling soms ook buiten je verantwoordelijkheid of schuld tot stand kan komen. Ik denk aan calamiteiten die je niet zelf veroorzaakt hebt. Volgens mij moeten we in het kader van het vervoerplan nagaan hoe we dit punt nader in beeld kunnen brengen, zodat er ook op afgerekend kan worden.

De heer **De Jong** (PVV): Ik heb al eerder naar voren gebracht dat er een cultuurverandering nodig is bij de NS. Dat de NS geen excuses heeft aangeboden aan de reizigers is al iets waar wij niet over te spreken zijn en wat wij «not done» vinden. Echter, voor een cultuurverandering moeten ook tools aangereikt worden. Een tool zou kunnen zijn om de raad van commissarissen te laten vertrekken. Een andere tool heeft betrekking op de punctualiteitscijfers. Deze cijfers worden nu gebruikt om ervoor te zorgen dat in ieder geval degenen die erover gaan, in een beter daglicht komen te staan dan de praktijk zou moeten uitwijzen. Aan het eind van het jaar wordt namelijk gezegd: kijk eens hoe goed we het hebben gedaan, we hebben zoveel procent gereden, dus dat is fantastisch. Maar dat is een vertekend beeld. Dat zijn dus misleidende cijfers. Cijfers gebruiken is helemaal niet erg, maar gebruik ze dan wel op een eerlijke manier. Dus kan de minister toezeggen dat ze dit ter harte neemt en dat ze er alles aan zal doen om de punctualiteitscijfers meer richting de praktijk te brengen dan nu het geval is?

Minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Ik heb al aangegeven dat de NS ook grote nadelen ondervindt van een aangepaste dienstregeling. De NS heeft minder reizigers en daardoor inkomstenderving. In het verleden is afgesproken om de uitval er voor een deel uit te halen, dus afhankelijk van of je een aangepaste regeling voor een korte of langere tijd doet, omdat het ook een perverse prikkel kan zijn om niet af te schakelen. Nogmaals, ik snap het probleem, maar doordat de uitval van de treinen bekend is en de raden van commissarissen en de directies worden afgerekend op winterweerprestaties, is dat er dus wel in opgenomen. In toekomstige vervoerplannen en KPI's wil ik wel blijven nagaan hoe wij dit soort dingen zo goed mogelijk kunnen regelen, maar wanneer we het een-op-een opnemen in de uitvalscijfers, ben ik bang dat het juist weer een perverse prikkel teweeg gaat brengen, namelijk het niet op tijd afschakelen. Dat is mijn zorg. Ik hoop verder dat ik uw zorg kan wegnemen dat de directie van de NS ervoor beloofd zou worden, aangezien de NS afspraken over het winterweer heeft met de eigen raad van commissarissen. Als men minder inkomsten en minder reizigers heeft, zal dat ook in het klantoordeel terug te zien zijn. Dan kom ik te spreken over de bijsturing. Het begint met problemen rond de infrastructuur, maar die leiden er vervolgens wel toe dat je moet gaan bijsturen. Als je op een gegeven moment niet meer kunt bijsturen, gaat alles op slot. Dat is wat er nu rond Amsterdam en Utrecht gebeurt. Vorig jaar is afgesproken dat er een gezamenlijk crisiscentrum van NS en ProRail, dus een fysieke locatie komt. Bij het OCCR was dat al het geval, maar voor de regionale lijnen moest dat nog gebeuren. De andere afspraak was informatievoorziening in één hand. We zullen overigens nog verder moeten analyseren wat je kunt doen om de bijsturing te verbeteren. Zo kun je bijvoorbeeld nagaan wat je softwaretechnisch nog kunt doen om het handmatige er zo veel mogelijk uit te halen. Eerder afschalen en eerder anticiperen leiden natuurlijk tot minder bijsturing, maar dan nog blijft het systeem heel erg kwetsbaar wanneer zich onverwachte dingen voordoen. NS investeert op dit moment heel veel miljoenen in de nieuwe bijsturingsoftware, waarbij de capaciteit van de bij te sturen treinen per uur kan worden verhoogd. Dergelijke systemen zijn echter nog wel in ontwikkeling en zijn volgende winter nog niet gereed. Ze zijn ook uniek in de wereld; er zijn nog geen andere treinbedrijven die dit al zo hebben.

Essentieel is wel dat we uiteindelijk loskomen van handmatige sturing en we er veel voorspelbaarder technieken voor in de plaats krijgen.

Wijzelf hebben proeven ten aanzien van de regionale bijsturing gedaan. Wij zien ook toe op de ontwikkeling van de software en op het robuuster maken van het systeem. Daarnaast kijken wij naar een simpeler planning voor personeel, treinen en infrastructuur.

Tijdens mijn bezoek aan het OCCR heb ik gezien dat er heel intensief wordt samengewerkt tussen NS en ProRail. Uiteindelijk betekent het dat ze continu over elkaars grenzen heen moeten kijken en ze ook moeten beseffen dat er maar één belanghebbende is, namelijk de reiziger, en dat hun eigen belangen met betrekking tot infrastructuur en dienstregelingen daaraan ondergeschikt zijn. Tegelijkertijd zullen ze natuurlijk allebei vanuit hun eigen bedrijfsverantwoordelijkheden opereren. Dus het blijft altijd een samen opgaan en soms een samen botsen. Er is hier door iemand gezegd dat beide partijen alleen maar naar elkaar wijzen. Ik zie dat dit in de top absoluut niet het geval is. Wel zie ik dat dit op de werkvloer weleens gebeurt. Dat is niet goed, omdat het een te complex systeem is om naar elkaar te blijven kijken.

Verder is gevraagd of het zogenaamde rondje rond de kerk een oplossing zou bieden. De punctualiteit van het afgelopen jaar laat zien dat de dienstregeling goed uitvoerbaar is, maar dat het met extreme weersomstandigheden veel robuuster kan. Ik vind dus wel dat je in dat soort situaties moet kijken of je niet veel meer kunt opknippen. Dat laat onverlet dat je nog niet moet bekijken of je dat voor het gehele jaar moet gaan doen. Dat moet je dus vooral doen op het moment dat je een probleem hebt.

Vervolgens kom ik te spreken over de reisinformatie. Eigenlijk is dit het belangrijkste onderwerp waarover we het vorig jaar met elkaar hebben gehad. Iedereen zegt: ik begrijp wel dat er iets misgaat, maar niet dat er dan niet over gecommuniceerd wordt. De oplossing die wij toen ingebracht hebben, is om de reisinformatie in een hand te brengen. Ik heb dat de Kamer ook laten zien in mijn maatregelenpakket. Het maatregelenpakket is wat dat betreft in gang gezet maar is nog niet gereed. Dat het nog niet in een hand is, is een feit, maar ik kan wel zeggen dat we op dit punt bezig zijn de formele bevoegdheden wat betreft mensen en middelen over te laten gaan. Verder wijs ik erop dat de afspraak over InfoPlus-Borden inmiddels bijna helemaal is geïmplementeerd. Tegelijkertijd hebben zich nog heel veel andere dingen voorgedaan die een en ander extra complex hebben gemaakt, zoals het uitvallen van de website en de vrij late communicatie over de afschaling op de dag zelf. Dat betekent dat nog nadrukkelijk uitgezocht moet worden hoe je dit soort dingen beter aanpakt en hoe je ervoor zorgt dat moderne communicatiemiddelen die nu nog niet altijd ingezet kunnen worden, meer ingezet gaan worden. Punt blijft dat de reisinformatie op dit moment 100% afhankelijk is van de bijsturingsinformatie. Dus als het fout gaat in het bijsturingscentrum heb je ook die reisinformatie niet. Vorig jaar heeft de Kamer gevraagd ervoor te zorgen dat wanneer het bord leeg wordt, de reiziger in ieder geval verteld wordt dat alles stilstaat en dat aangegeven wordt wanneer nadere informatie zal volgen. Welnu, dat is dit jaar gebeurd, maar dat neemt niet weg dat dit nog steeds niet leidt tot een juichende gebruiker van het spoor. Die wil namelijk op dat moment wel precies weten hoe het zit. Als wordt omgeroepen dat omdat het systeem stilligt er voorlopig geen informatie kan worden gegeven, terwijl je app nog steeds zegt dat over vijf minuten de volgende trein vertrekt, dan snap ik dat de irritatie huizenhoog is. Het probleem is gewoon dat op het moment dat het helemaal stilligt, de hele puzzel opnieuw moet worden gemaakt. Dan moet je bijvoorbeeld voor die 120 treinen bij Utrecht bepalen welke trein waarnaartoe geleid wordt en welke machinist er aan gekoppeld wordt. Die puzzel moet je helemaal maken en pas daarna kun je communiceren wat waarvandaan gaat vertrekken. Als in de tussentijd ook nog een spoor

uitvalt, moet je de puzzel weer aanpassen. Dus het duurt minimaal een uur. De essentiële vraag is of wij in de toekomst wel in staat zijn om bijsturingsinformatie en reisinformatie van elkaar los te koppelen. Als we daartoe in staat zouden zijn, kan dat een enorme versnelling betekenen. Ik wil er ook verder naar kijken. Je kunt namelijk toch ook met je TomTom files volgen en weten welke kant auto's opgaan om vervolgens met een optelsysteem na te gaan wie waar uitkomt. Alleen, dat uur dat je minimaal nodig hebt om te puzzelen, heb je niet op de weg maar wel op het spoor. En dat maakt het complex. Dat laat onverlet dat websites het moeten doen, dat je je apps moet aanpassen en dat je al dat soort systemen zodanig moet bijwerken dat je de reiziger voldoende bedient. Voor mij geldt wat dat betreft hetzelfde als voor u hier, namelijk dat het bijna niet te vertellen en te verkopen is waarom je op zo'n moment geen informatie kunt geven.

Kortom, de complexe puzzel moet gemaakt worden. In het tussenuur moet men generieke boodschappen geven en dat uur kan dus langer duren als er weer een nieuwe puzzel gemaakt moet worden. Neem ik daar genoeg mee? Nee, het moet sneller, maar ik moet het wel een beetje opnemen voor NS; het gaat nu wel veel sneller dan het was. Zoals ik eerder al heb aangegeven, zal met het verbeteren van de reisinformatie enige jaren gemoeid zijn. Het is ook niet beloofd dat die van het ene op het andere jaar op orde zou zijn. Ik wil dat de puzzeltijd korter wordt en dat de tijd waarbinnen generieke boodschappen worden gegeven zo kort mogelijk is. Er moet een betere timing zijn wat betreft het omroepen van de treinen en het daadwerkelijk vertrekken van de treinen. Ook wil ik dat het plaatje geautomatiseerd wordt. De schaarse middelen, de treinen, het personeel en de infra moeten gekoppeld worden. Er moet dus ingezet worden op het voorkomen van de meltdown. Dan heb je die problemen ook allemaal niet en ben je ook de logistieke informatie niet volledig kwijt. Om nog even specifiek in te gaan op de vraag waarom de site van de NS er uitlag: er is vorig jaar getest op de site, waarbij er toen rond de 980 000 mensen de site hebben bezocht. De site was nu klaargemaakt voor 1,8 miljoen bezoekers, maar de site ging er veel eerder uit. Dat kwam door een foute link op de calamiteitenpagina. De storing duurde tweeënhalf uur en dat is onacceptabel op zo'n moment. Er wordt nu geen tweede website gebouwd, maar een back-up gemaakt van de huidige website voor het geval dit soort situaties zich weer voordoet.

De heer **Bashir** (SP): De minister heeft het over puzzels. Het spoor is inderdaad een grote puzzel geworden dankzij de VVD die het spoor graag wilde laten opsplitsen. De reizigersinformatie is hiervan een goed voorbeeld. We zijn nu al acht jaar aan het «spelen» met die reizigersinformatie. Eerst moest ProRail het doen, vervolgens NS en ProRail en nu NS, zonder dat er uiteindelijk veel van terecht is gekomen. Is dit een goed voorbeeld op basis waarvan je moet constateren dat die hele splitsing van het spoor geen goede zet was? Is dat niet eigenlijk de vraag waarmee we vandaag hadden moeten beginnen?

Minister **Schultz van Haagen-Maas Geesteranus**: Ik denk dat in het verleden precies dezelfde vraagstukken zich voordeden, dus ook toen het een integrale organisatie was. Op het moment dat je out of control bent en je de puzzel opnieuw moet maken, maakt het niet uit of je een bent of twee. Ik zie hier niet zozeer de culturele aspecten als probleem, als wel veel meer de complexiteit van het systeem en het feit dat je niet meer kunt bijsturen als er te veel storingen zijn. Het feit dat ik ervoor gekozen heb om de informatievoorzieningen in één hand te brengen, geeft al aan dat ik opensta voor orderingsdiscussies. Wat mij betreft is samenvoeging niet de oplossing voor alle problemen. Het gaat er veeleer om dat je gericht bij specifieke problemen kijkt of aanpassing van de ordening een oplossing kan bieden. Dat heb ik de vorige periode gedaan en dat zal ik nu

ook deze keer doen. Ook naar aanleiding van het rapport van de commissie-Kuiken dat donderdag wordt gepresenteerd, zullen wij die discussie met elkaar nog wel nader voeren.

De heer **Bashir** (SP): De minister heeft het over puzzels, complexiteit en out of control. Toch moet ik constateren dat een website als 9292ov.nl wel gewoon in de lucht was. De situatie zal daar waarschijnlijk toch niet minder complex zijn dan bij NS en ProRail? Mijn conclusie is dan ook dat wanneer je alle beslissingen uiteindelijk laat nemen door een paar mensen in de middenlaag en de top, je zodanige problemen krijgt dat er steeds heen en weer gecommuniceerd moet worden. Ik weet dat niet alle problemen zullen worden opgelost door de bedrijven weer samen te voegen, want er moeten ook investeringen gedaan worden, maar het is veel te gemakkelijk om alleen maar te wijzen op de complexiteit.

Minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: De heer Bashir heeft helemaal gelijk, want ik doel met de complexiteit op het bijsturingencentrum. Daarnaast zijn er dingen fout gegaan op die bewuste dag zelf, zoals rond de website en het laat communiceren, die wel voorkomen hadden kunnen worden. Een website moet het gewoon doen. Mijn volgende blok betreft twee onderwerpen, te weten de diepere analyse inclusief buitenland en de sturing en ordening. Ik heb mij een aantal vragen gesteld die ik eerst nader beantwoord wil hebben om de vervolgstappen voor het volgende plan goed te kunnen zetten. Die zal ik ook laten uitwerken. Dat zal ik voor een deel zelf doen en voor een deel laten doen en voor een deel huur ik expertise in. Ik vind dat onze eigen mensen het zelf ook moeten doen, omdat het zorgt voor kennisvermeerdering in de eigen organisatie. Tegelijkertijd is het van belang om onafhankelijke externen in te huren, zoals buitenlandse experts, om ook op die manier gevoed te worden. Dus ik doe beide. Ik zal de desbetreffende vragen dus nader uitzetten en met een programma komen over welke conclusies ik daaruit ga trekken.

De heer **Monasch** (PvdA): Dit is een belangrijk punt voor mijn fractie. Ik ben blij dat de minister aan het begin van haar betoog heeft gezegd dat zij verantwoordelijk is, maar vanaf dat moment heeft de minister alleen maar nog meer vragen opgeworpen. Het wordt met het blokje onduidelijker, in de zin van «ik weet heel veel niet» en «er zijn nog heel veel vragen maar weinig antwoorden». Bovendien blijken de protocollen niet te kloppen. Bij de reisinformatie heeft de minister ineens een hele waslijst van vragen die nog moeten worden beantwoord. En nu zegt zij: ik ga nu toch alles weer zelf aanpakken en beleggen binnen mijn ministerie. Ik wil iedereen op zijn blauwe ogen geloven, maar waar moet ik het vertrouwen op baseren dat het nu wel goed komt? We hebben ons best gedaan om het voor deze winter goed te regelen. Vorig jaar hebben we tegen de minister gezegd: u bent pas sinds drie maanden minister, dus dat kunnen we u niet aanrekenen. Nu zijn we een jaar verder. Er is ruimschoots tijd geweest. Het enige wat we nu krijgen, is nog meer vragen en nog meer onduidelikheden. En dan moet deze minister met haar ambtenaren ons een nieuw voorstel gaan voorleggen. Kunnen we dat niet veel beter buiten het departement beleggen? Dan kan de minister daarna haar reactie erop geven. Nogmaals, ik weet niet waar ik dat vertrouwen vandaan moet halen.

Minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: U zei net nog dat ik degene ben die verantwoordelijk is. Als ik verantwoordelijk ben, wil ik ook graag degene zijn die het verhaal gaat maken. Ik word er namelijk uiteindelijk ook door u op afgerekend. Het lijkt mij dan niet meer dan logisch dat ik zelf de lead daarin heb. Dat laat onverlet dat ik zo-even heb aangegeven dat ik ook externen zal inhuren om mij te voeden, maar ik

vind het ook belangrijk dat mijn eigen organisatie kennis opdoet. U schetst het beeld alsof het plan dat we vorig jaar gemaakt hebben, niet gewerkt heeft en dat ik vervolgens helemaal opnieuw moet beginnen en alleen maar vragen stel. Vorig jaar heb ik het maatregelenprogramma aan de Kamer voorgelegd met daarin mijn analyse van de problemen en de manier waarop ik die wil oplossen. Dat programma heb ik u dus laten zien. Daarom is die brief ook zo omvangrijk. Ik heb u laten zien wat ik heb gedaan met welk effect, wat nog niet gedaan is en waar zich nieuwe vraagstukken voordoen. Dus wat ik heb gedaan, daar sta ik ook achter. Waar we nog mee bezig zijn, zullen we onverkort doorzetten. Tegelijkertijd geef ik aan dat ik ook nieuwe dingen zie en dat ik die oppak en daarvoor verantwoordelijkheid neem. Die verantwoordelijkheid wil ik ook breder laten zijn. Mijn verantwoordelijkheid nu is dat ik een concessie afsluit met beide organisaties. Daarin staan KPI's die we vervolgens ieder jaar met de Kamer bespreken. Daarnaast is er het maatregelenprogramma waarop de Kamer mij ook kan afrekenen. Dat alles blijft echter een soort algemeen programma. Wat ik zou willen, is een stap verdergaan. Ik heb er vandaag ook met beide organisaties over gesproken dat ik binnen mijn sturingsrelatie tot NS en ProRail integrale prestatieafspraken wil gaan maken. Ik wil ze dus niet alleen sturen op de output, dus de KPI's die over het hele jaar gaan, maar ik wil ze ook sturen op een aantal specifieke programma's zoals het winterprogramma en het ERTMS-programma, waardoor de Kamer mij er gemakkelijker op kan afrekenen of ik de stappen heb gezet die ik zou gaan zetten. Dat maakt de discussie onderling ook veel leuker, want nu zegt u altijd: waarom hebt u niet op tijd aan de noodrem getrokken in die trein? Welnu, ik zit niet in die trein. Ik wil wel heel graag afspraken met de Kamer maken en er vervolgens met haar over discussiëren of ik ze al dan niet heb waargemaakt. Ik zal zorgen dat ik in mijn sturingsrelatie een stap verder zet. Voor het winterweer komen we met een plan en de andere dingen hebben wellicht wat meer tijd nodig. We doen dit alles om de verantwoordelijkheid duidelijker en dichterbij te kunnen dragen.

De heer **Monasch** (PvdA): U begon uw betoog met: u moet mij afrekenen op de prestaties. We hebben allemaal geconcludeerd dat dit een brevet van onvermogen is geweest van de minister en haar departement, want anders hadden we hier niet met elkaar zitten praten. U zegt dat u meer dingen naar u toe wilt halen, maar we horen daar niet één concreet voorbeeld van. Zelfs als de vraag gesteld wordt wanneer het protocol wordt omgezet, is het antwoord dat dit nog bekeken wordt. Geeft u dan de Kamer eens aan op twee, drie beslissende punten dat u de verantwoordelijkheid naar u toe gaat halen en die weghaalt bij ProRail of NS of op andere plekken?

Minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Nogmaals, ik heb de Kamer meerdere keren aangegeven dat ik verantwoordelijk ben voor de KPI's en voor het maatregelenprogramma. De Kamer kan precies zien wat ik op die punten wel en niet gedaan heb. Er is hard aan gewerkt. Sommige dingen zijn nog aan de gang. Als u op dit moment zegt dat ik dat maatregelenprogramma niet heb waargemaakt, dan hoor ik dat nu graag. Tegelijkertijd zeg ik niet: daarmee zijn alle verantwoordelijkheden bij mij weg, want ik heb wel een programma gemaakt, maar dat het niet gelukt is, is niet iets waar ik mij verantwoordelijk voor voel. Nee, ik heb ook al gezegd dat ik mij er ook verantwoordelijk voor voel dat zich weer nieuwe dingen voordoen. Ik heb eigenlijk een beetje moeite met de wijze waarop u mij probeert te positioneren.

Voorzitter. Er is door Rijkswaterstaat vanaf vrijdagmorgen vroeg heel hard gewerkt aan het sneeuwvrij maken van de wegen. Er is 11 000 kiloton zout gestrooid. In het weekend is uit veiligheidsoverwegingen op diverse trajecten een snelheidsverlaging ingevoerd en in de loop van het weekend

zijn de wegen schoongereden en zijn ook de laatste resten opgeruimd. Dat heeft daar niet tot extra files geleid. Op de vrijdag ontstonden er in een keer extra files omdat heel veel mensen tegelijkertijd besloten om vroeger naar huis te gaan. Tussen een en twee zijn de weeralarmen uitgegaan en toen hebben ongelofelijk veel mensen besloten om vroeger naar huis te gaan. Zoiets kun je nooit voorkomen. Het was overigens niet zo dat Rijkswaterstaat niet voorbereid was, want er is gestrooid. Tevens heeft Rijkswaterstaat geprobeerd de files zo snel mogelijk weer weg te leiden. Verder is gevraagd of het strooizout wel goed genoeg was omdat het beneden de zes graden onder nul niet werkte. Dat ligt niet aan het zout, want dat is gewoon goed. Het ligt aan de wegen die we hebben. Dat is zoab. Dat is zo'n beetje het beste materieel dat je kunt hebben, want het zorgt er het hele jaar voor dat geluid en vocht worden geabsorbeerd. Echter onder de zeven graden onder nul heeft strooien op zoab minder effect. Dat is iets wat je verder niet kunt voorkomen. Dat heeft te maken met de weginfrastructuur die we hebben. Die zou ik niet willen veranderen, omdat ik denk dat zoab een heel goede uitvinding is gebleken. Met andere woorden: ik denk dat Rijkswaterstaat aan de voorkant zijn maatregelen heeft genomen. Dat iedereen tegelijkertijd de weg opgaat, kun je niet voorkomen. Er is aangegeven: er is slecht weer, dus gaat u nu niet de weg op. Dat heeft ertoe geleid dat iedereen dacht: ik ga nu snel naar huis, want straks sta ik in de file. Dat leidde er echter toe dat men toch nog in een heel grote file terecht kwam.

Vervolgens keer ik weer terug naar het spoor. Ik heb al gezegd dat de verantwoordelijkheden wat betreft het politieke debat bij mij moeten liggen. Discussies over bonussen en het ontslaan van raden van commissarissen zijn in die zin dus niet hier aan de orde. De aandeelhouder moet een reden hebben om te vinden dat een raad van commissarissen niet presteert. Er is een aandeelhoudersbeleid van deze Kamer en daar voldoet de raad van commissarissen aan. Dus er is geen reden voor de aandeelhouder om te gaan ontslaan. Hetzelfde geldt voor directies. De bonussen vind ik wel een belangrijk instrument. Bij bonussen moet je afspreken welke prestaties men daarvoor moet verrichten. Ik weet dat er zowel bij NS als bij ProRail afspraken zijn over het oplossen van de winterweerproblematiek. Het is aan de raden van commissarissen om daarover te oordelen. Ik heb beide rvc-voorzitters gebeld en aangegeven hoe ik daar in zit. Zij zullen er zelf een besluit over moeten nemen. Dat is dus niet aan de Kamer of aan mij, maar aan de raden van commissarissen. Zij zullen daarin ook een afweging moeten maken, want een bonus gaat niet alleen over winterweer maar ook over alle andere prestaties. Ik heb alleen gezegd: ik zou er zelf afstand van nemen, juist omdat dit een van de meest maatschappelijke discussies is.

Met de nieuwe directeur van ProRail heb ik afgesproken dat daarop helemaal geen bonusstructuur van toepassing is. In de toekomst zal dat wat mij betreft ook voor de overigen gaan gelden. Wat betreft de zittende directieleden is het nu aan de raad van commissarissen. Ik ben aandeelhouder van ProRail, dus ik kan die afspraken maken.

De heer **Aptroot** (VVD): Waardering voor de minister die een bredere verantwoordelijkheid wil en wil sturen. Maar dan hoor ik dat verhaal over de overheids-nv's: als 100% aandeelhouder gaan we kennelijk niet over de raad van commissarissen en de minister moet het vriendelijk vragen. Mijn vraag aan haar is om dit nog eens goed te bezien, want als ik dit verhaal hoor, zou ik zeggen: het hebben van een overheids-nv heeft geen toegevoegde waarde, want je kan het alleen via de concessie regelen, dus verkoop die hele tent maar. Ik ben er niet voor, want ik heb de indruk dat het toch mogelijk moet zijn om als enige aandeelhouder invloed te hebben, maar als we echt alleen maar met de handjes op de rug staan en we slechts één keer in de tien of vijftien jaar bij de concessie iets kunnen

regelen, dan heeft een overheidsbedrijf nul toegevoegde waarde. En dat kan toch niet waar zijn?

Minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Volgens mij staat in het aandeelhoudersbeleid van deze Kamer dat het aandeelhouderschap zich vooral richt op dividend en de hoogte van de beloningen en niet op beleidsmatige zaken; daar hebben we wet- en regelgeving voor. Dat is de scheiding tussen aandeelhouderschap waarbij de overheid belanghebbende is vanwege financiële redenen, en de wet- en regelgeving die we hebben. Ik spreek met NS en ProRail af waaraan ze moeten voldoen. Daar voldoen ze ook voor het grootste deel aan. Bij een concessie maak je prestatieafspraken, evenals bij de KPI's en het maatregelenprogramma. De maatschappelijke emotie rondom een meltdown of een out of control zit niet in dit soort afspraken, althans niet alles is daarop gebaseerd. Dus een deel is er wel op gebaseerd en een deel niet. Voor dat deel waarop het wel gebaseerd is, denk ik dat de rvc's met hun directies daarover moeten spreken. De bonus is uiteindelijk afhankelijk van de prestaties die geleverd worden.

De heer **Aptroot** (VVD): Het kan zijn dat in het verleden is gesproken over hoe dat met staatsbedrijven gaat. Ik ben het met allerlei maatregelen van het pakket van de minister verder eens, maar hier plaats ik toch een vraagtekentje bij omdat het niet zo kan zijn dat we alleen een staatsbedrijf hebben om er dividend uit te halen. Het moet gaan om een strategisch belang. Ik vraag de minister om hier nog eens goed naar te kijken en de Kamer daarover te informeren. Als zij de teugels wil aanhalen, zouden we echt gek zijn om niet het aandeelhouderschap in te zetten om te laten gebeuren in die bedrijven wat wij als overheid nodig vinden. Want het zijn onze bedrijven met centen van de belastingbetaler!

Minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Ik zou dan toch de heer Aptroot willen vragen om die discussie te voeren in de commissie voor Financiën, waar het aandeelhoudersbeleid wordt vastgesteld. Er is niet voor niets een scheiding tussen de minister die beleid maakt en de minister die aandeelhouder is, juist om te voorkomen dat je via je aandeelhouderschap stuurt op het beleid. Daar kun je het niet mee eens zijn, maar dan vind ik dat je die discussie ook moet voeren waar het aandeelhoudersbeleid besproken wordt. Verder doet de Eerste Kamer een onderzoek naar overheids-nv's. Dus het is op zichzelf een actueel onderwerp. De Rekenkamer zegt bijvoorbeeld tegen ons dat wij zelfs het aandeelhouderschap van ProRail op afstand zouden moeten zetten. Dat hebben we weliswaar nog in eigen hand, maar dat zet ik bij de SG en niet bij de beleidsafdeling neer.

Voorzitter. Ik wil afsluiten. Ik heb het aan het begin gezegd en zeg het nu weer: ik baal ervan dat het allemaal zo gelopen is. We hebben vorig jaar een programma gemaakt. Iedereen heeft er hard aan gewerkt, maar het is gewoon niet voldoende gebleken. Ik ben en voel mij verantwoordelijk en ik blaak van de ambitie om dit op te pakken en ik zal ook zorgen dat dit gebeurt conform de discussie met de Kamer, zodanig dat zij mij er ook gemakkelijker op kan aanspreken. Er komt een winterprogramma waarin de analyses en de acties staan, inclusief de kwartaalrapportages. Er komt een winterdienstregeling. Dat is dan de afschalingsregeling en de daarbij horende criteria. Ook komt er een winterrapport met heldere doelen en resultaten. In mei kom ik met mijn aanpak naar de Kamer. Ik zal dan ook laten zien hoe dat programma in elkaar zit. Durf ik dan te beloven dat er nooit meer iets misgaat in de winter? Ik heb vorig jaar gezegd en zeg dat dit jaar ook weer: de natuur is uiteindelijk sterker dan de mens, waardoor het altijd zo kan zijn dat er door overmacht dingen gebeuren die ons in vervelende situaties brengen. Alleen, ik wil wel dat we er alles aan gedaan hebben om dat zo veel mogelijk te voorkomen.

De **voorzitter**: Ik geef gelegenheid tot een heel korte tweede termijn.

De heer **De Jong** (PVV): Voorzitter. Ik bedank de minister voor de beantwoording. Wij zijn nog steeds van mening dat er een cultuurverandering nodig is. Ik wil de minister oproepen om de minister van Financiën een gesprek te laten aanvragen bij de raad van commissarissen voor een aandeelhoudersvergadering, waarbij hij dan tevens kan aangeven dat er een nieuwe raad van commissarissen moet komen en dat de bonussen niet mogen gelden voor directieleden van NS. De minister spreekt immers met één mond. Dus het zou goed zijn als ze wat meer met de vuist op tafel slaat om dit te bewerkstelligen. Ik krijg daarop graag een toezegging van haar. Zo niet, dan zal ik daartoe een motie indienen. Ten slotte nog dit. Er is nog steeds geen Twitter, persbericht of wat dan ook van de NS gekomen waarin NS excuses aanbiedt aan de reizigers en de medewerkers. Is de minister met de PVV van mening dat de NS dit alsnog zou moeten doen?

De heer **Verhoeven** (D66): Voorzitter. Ik dank de minister voor haar beantwoording. Enerzijds heeft zij een aantal specifieke toedrachten genoemd op basis waarvan het dit jaar is misgegaan, anders dan vorig jaar, hetgeen de discussie een ongrijpbaar karakter geeft. Anderzijds durft de minister zich verantwoordelijk en ook kwetsbaar op te stellen door te zeggen: ik ben degene die verantwoordelijk is en ik wil mij daarop ook laten afrekenen. Ik denk dat het verstandig is dat wij overgaan naar een winterregeling die sneller ingaat op het moment dat er een risico is. Als we op een bepaald moment overgaan naar zo'n uitgekilde dienstregeling en achteraf blijkt dat dit toch niet nodig was geweest, zal ik achteraf niet degene zijn die vooraan staat om te zeggen: schande. Daar mag de minister mij dan weer op afrekenen, want ook de Kamer moet zich dan verantwoordelijk weten.

Ik ben heel benieuwd naar de invulling van het winterrapport. Ik hoop ook dat er een outputkant in zit en dat er dus niet alleen iets in staat in de zin van: we hebben dit en dat gedaan, dus was het genoeg. Tegelijkertijd snap ik dat de minister zegt dat wanneer er megagrote hagelstenen uit de lucht vallen, zij daaraan niets kan doen. Dat klopt, maar het gaat juist om de dingen die ze wel in de hand heeft. Ik hoop dan ook dat we volgend jaar hier weer niet behoeven te zitten om te praten over winterproblemen op het spoor.

De heer **Aptroot** (VVD): Voorzitter. Ik ben tevreden met de beantwoording van de minister, in de zin dat zij aangeeft een bredere verantwoordelijkheid te zien voor zichzelf. Verder is het goed dat zij zich wat betreft de specifieke programma's intensief met de bedrijven gaat bemoeien. De resultaten daarvan zullen wij dan zien. Ik ben het met de minister eens dat er altijd bijzondere omstandigheden kunnen zijn, maar in principe moet het op het spoor toch goed kunnen gaan blijven gaan met een beetje sneeuw en dergelijke.

Ik ben het eens met wat andere collega's hebben gezegd op het punt van de complexiteit. Ik vind het goed dat er een onderzoek komt, waarbij niet alleen het ministerie zelf aan de slag gaat maar ook externen worden ingeschakeld. Wat mij betreft gaat het dan vooral om onafhankelijke externe deskundigen en dus niet alleen externe deskundigen bij NS en ProRail. Heb ik overigens goed begrepen dat het PHS ook in het onderzoek wordt opgenomen? Ik doel dan op capaciteit, procedures, budgetten en infrastructuur. Ik zie niets in het samenvoegen van NS en ProRail, maar sommige fracties willen dat wel. Ik zou tegen de minister willen zeggen: neemt u al die vragen maar gewoon mee, dan krijgen we het allemaal een keer goed op een rij.

De heer **Bashir** (SP): Voorzitter. Ik ben voornemens een VAO aan te vragen. Ik zou daarbij graag aan de orde willen stellen dat we snel een verkenning moeten starten naar het samenvoegen van NS en ProRail en de gevolgen daarvan.

Ik heb geen reactie ontvangen op mijn opmerking dat de onderaannemers voor een groot deel verantwoordelijk zijn voor de spoorellende, omdat ProRail een groot deel van het spooronderhoud heeft uitbesteed.

Verder heb ik de minister gevraagd om ons om de zes weken te informeren over de vorderingen die gemaakt worden. Zij heeft gezegd dat zij dit om de drie maanden wil doen. Ik zou toch graag vaker geïnformeerd willen worden. Anders hebben we mijns inziens niet genoeg mogelijkheden om sturing te geven.

Het kan wat mijn fractie betreft niet aan de orde zijn dat bonussen worden uitgekeerd. Ik vind sowieso dat hele verhaal over die bonussen raar.

Betrokkenen worden namelijk al goed betaald om hun werk te doen en de treinen op tijd te laten rijden. Dus die bonussen moeten sowieso helemaal afgeschaft worden.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Voorzitter. Het goede nieuws van al deze winterrellende is dat de minister nu meer verantwoordelijkheid gaat nemen en er ook toezeggingen over heeft gedaan waarop wij haar kunnen afrekenen. Ik denk dat het ook de hoogste tijd wordt dat de minister die verantwoordelijkheid neemt. Dat was ook de portee van mijn eerste termijn, namelijk dat de minister zich tot nu toe veel te afstandelijk heeft opgesteld. Wij wachten de notitie in mei af. Het is belangrijk wat er in staat. Het mag niet gaan om vage dingen, het moet echt boter bij de vis zijn.

De minister heeft aangegeven dat het niet onbespreekbaar is dat er wellicht extra geld naar het spoor moet. Ik formuleer het heel voorzichtig, zoals zij dat ook deed. Waar de minister haar verhaal begint en eindigt met de zinsnede «ik baal», kan het niet zo zijn dat er vervolgens alleen maar gratis medeleven wordt betoond. Dus ook hiervoor geldt: boter bij de vis. Je kunt namelijk niet de hand op de knip houden als blijkt dat er extra investeringen nodig zijn.

Wat betreft de bonusregeling het volgende. Laten NS en ProRail tussen nu en het VAO gewoon zeggen dat ze die bonus niet willen. Dan is dat punt ook weer opgelost. Ik vind die hele bonuscultuur namelijk totaal belachelijk. Mensen krijgen goed betaald en dat is het.

De heer **Slob** (ChristenUnie): Voorzitter. Ik dank de minister voor de beantwoording. Alles aanhorende, vraag ik mij wel af of we het woord reiziger nu met een hoofdletter R blijven schrijven of niet. Ik heb de indruk dat de minister een beetje op twee gedachten hinkt. Ze kondigt aan de ene kant aan een onderzoek naar onder andere de capaciteit en de bijsturing. Dat is positief. Dan laat zij ook ruimte voor eventueel nog wat investeringen. Aan de andere kant heeft zij het ook gehad over sneller afschalen. Ik vind dat we dat niet te snel moeten zeggen, zeker niet in deze fase. Laat eerst dat onderzoek er maar komen. Ik vind het echt een zwakgebod als we te snel gaan afschalen. We moeten juist proberen dat spoor bestuurbaar te maken. Als dan te snel geschrapt wordt in het aantal te rijden treinen en lange treindiensten opgeknipt worden, zijn we bezig om ook te snijden in de te leveren prestaties voor de reizigers. We lopen dan ook weg voor het aanpakken van wat naar mijn mening de twee hoofdproblemen zijn die nu achter de sneeuwvlokjes tevoorschijn komen, maar dat hadden ook de blaadjes in de herfst kunnen zijn, te weten het capaciteitstekort en de structurele bijsturingsproblemen. Ik sluit niet uit dat als er een VAO komt, ik op dat punt de Kamer om een uitspraak zal vragen.

De heer **Monasch** (PvdA): Voorzitter. Nederland is geen land van aanklooiers. Het is een land waar zaken goed geregeld zijn. Goed geregeld

als het even kan in het onderwijs, hoewel dat soms beter kan. Goed geregeld in de gezondheidszorg. En goed geregeld in het openbaar vervoer. Dit land wil geen openbaar vervoer dat bij het minste geringste twaalf dagen platligt of beperkt rijdt.

Ik mis nog steeds het vertrouwen. De minister is vanzelfsprekend verantwoordelijk, maar er komen ook heel veel nieuwe vragen bij. Een van de dingen die ik zeer mis, is aandacht voor de verhalen van mensen op de grond, mensen die gewoon weten hoe je moet improviseren op het moment dat het misgaat. Je kunt er nog zo veel consultants op zetten, maar het gaat erom hoe je je bijsturing op de grond regelt, waar je je monteurs neerzet et cetera in plaats van dat het langs allemaal hiërarchische bestuurslagen moet met communiqués van manager naar manager voordat er een antwoord wordt gegeven. Dat verhaal zal echt terug moeten komen in de wijze waarop wij ons spoor in Nederland organiseren. Onder andere over de aanpak in het vervolg zullen wij een motie indienen in het VAO.

De heer **Haverkamp** (CDA): Voorzitter. Ik dank de minister voor haar beantwoording. Het is te begrijpen dat in een tijd waarin de rayonhoofden bij elkaar komen, er af en toe een trein uitvalt. Toch blijven er nog twee heel belangrijke punten liggen met betrekking tot het debat van vorig jaar, te weten het moment waarop besloten wordt tot afschalen en de informatievoorziening. Die zaken zijn nog steeds niet opgelost. Als ik de minister goed heb beluisterd in haar eerste termijn, zegt ze dat ze die de komende tijd ook nog niet gaat oplossen omdat afschaling complex is en informatievoorziening iets is van de lange termijn. Welnu, wij willen dat het sneller gebeurt. Want wie is waarvoor verantwoordelijk op welk moment? Het feit dat je 100% eigenaar bent van een bedrijf maar je dat vervolgens niet kunt aansturen, blijft gewoon lastig.

In mei komt de minister met een rapport. Gaat zij daarin ook in op de media en op de in dit debat gedane suggesties, variërend van het gebruik van vluchtstroken tot de NS'er die een brandertje bij zich heeft? Het is overigens terecht dat de minister niet aan de noodrem gaat trekken, want we willen juist dat de treinen blijven rijden.

Minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**: Voorzitter. De heer De Jong heeft gevraagd om een cultuurverandering. Ik vind die cultuurverandering ook heel erg belangrijk. Ik heb zelf dat begrip vorig jaar geïntroduceerd naar aanleiding van het winterweer toen, omdat ik denk dat je niet eerst naar de techniek maar naar de reiziger moet kijken. Tegelijkertijd moeten we ons realiseren dat een aantal dingen technisch nog niet kunnen. Op het moment dat dat niet lukt, kun je ook de reiziger niet bedienen zoals je die zou willen bedienen. Daarom moeten we blijven zoeken naar mogelijkheden om dat te verbeteren.

De heer De Jong wilde die cultuurverandering kracht bijzetten door de minister van Financiën naar de aandeelhoudersvergadering te sturen om daarin te vragen om het aftreden van de raad van commissarissen. Ik heb de minister van Financiën natuurlijk al vooraf gesproken en hem gevraagd wat hij van plan is rond de raad van commissarissen. Hij heeft toen duidelijk aangegeven dat hij conform het aandeelhoudersbeleid geen enkele reden ziet om over te gaan tot wat de heer De Jong in feite vraagt. Wat betreft de bonussen van de directies heb ik al gezegd dat dit iets is wat aan de raden van commissarissen is. Het is ook belangrijk dat ze nu nog even aanblijven, want ze moeten straks nog hun oordeel gaan uitspreken. Ik meen dat morgen de raad van commissarissen van de NS hierover spreekt. Zo moet ook de raad van commissarissen van ProRail zich er nog over uitspreken. Het is dus ook van belang om eerst die organisaties zich daarover te laten uitspreken voordat de Kamer mij hier zegt dat ik het ofwel via de minister van Financiën ofwel via een andere weg moet doen. Zij moeten er eerst een uitspraak over doen. Doen zij dat

niet naar tevredenheid, dan kan de Kamer er altijd nog een debat over voeren.

Ik heb begrepen dat de NS al excuses heeft aangeboden, zowel via de woordvoerder als via de sms'jes die direct naar de reizigers gaan. Voor beide organisaties geldt overigens dat het heel belangrijk is dat je onmiddellijk laat zien dat je er vreselijk de pest in hebt dat dingen niet goed lopen en dat je op dat moment meteen de reiziger aangeeft dat je dit nooit zo gewild hebt, ook al is op dat moment nog niet duidelijk waar dan precies de problemen liggen.

D66 is nieuwsgierig naar het winterrapport en hoopt dat daarvan de outputsturing ook deel uit zal maken. Ik wil vooral aangeven wat de knoppen zijn waaraan ik ga draaien en welke maatregelen ik ga nemen. Ik wil ook dat de Kamer mij daarop afrekent. Dus zal ik de vakken daarmee gaan vullen. Voor zover ze dan door te vertalen zijn in output, zal ik dat doen.

In de meirapportage wil ik vooral ingaan op de problematiek rond het winterweer en op de maatregelen die daaromtrent genomen moeten worden. Het kan daarbij best zo zijn dat bijvoorbeeld een expert zegt meer tijd nodig te hebben, zodat op sommigen onderdelen procesafspraken mogelijk zijn en op andere onderdelen opleverafspraken.

We komen nog te spreken over het PHS. Daar maakt het robuust spoor deel van uit. Ook komen we nog te spreken over ERTMS, capaciteit en bijsturing. Dus wat dat betreft neem ik niet alles in dit onderzoek mee. Wel zorg ik ervoor dat bij al die andere zaken waarover we het hebben gehad, de vraagstukken zoals we die nu aan de orde hebben gehad, terugkomen. Financieringsvragen zitten er alleen in wat betreft het winterweer, voor zover je al kunt zien wat het kost en of je dat de moeite waard vindt. GroenLinks had het over boter bij de vis. Ik heb al aangegeven dat ik niet zomaar ineens budgetten over heb. Er moet dus altijd een afweging plaatsvinden. In tijden van bezuinigingen zal dat dan geen gemakkelijke worden

De heer Bashir heeft mij nog een vraag gesteld over de onderhandse aanbesteding. Zijn beeld dat de inzet van procesaannemers leidt tot slechte infra deel ik niet. De internationale benchmark van ProRail toont ook aan dat het goed gaat met onderaannemers. ProRail besteedt onderhoud aan maar doet dat wel op basis van kwaliteitseisen. ProRail gunt het werk vervolgens niet op basis van de laagste prijs maar op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. Je kunt ze ook allemaal zelf in dienst nemen – dat is dezelfde discussie die we ook bij Rijkswaterstaat in het verleden hadden – maar wat mij betreft is dat niet de oplossing van het probleem. Het gaat er veeleer om dat je de juiste kwaliteit contracteert.

De heer Bashir heeft gevraagd of ik bereid ben om per zes weken te rapporteren. Ik blijf erbij dat dit toch wel heel erg veel wordt. De vraag is in hoeverre het behapbaar is om er op te sturen als je zo'n korte tijd ertussen hebt zitten. Dus ik zou toch bij mijn aanbod van kwartaalrapportages willen blijven.

De heer Slob vraagt aandacht voor de capaciteit en de bijsturing. Hij legt in feite de vinger op de zere plek. Het zijn inderdaad zaken waar we zeker op terug moeten komen, ook in de bredere discussies die wij de komende periode met elkaar gaan hebben.

De heer Monasch vraagt aandacht voor de mensen op de grond. Ik denk ook dat dit heel belangrijk is. Ik ben zelf groot voorstander van «lean», waarbij je de werkvloer een grote invloed geeft op de processen die je uitvoert. Ik weet dat ProRail daarmee al aan de slag is en dat ook NS dit belangrijk vindt. Het is juist van belang dat de ervaringen van onderop een rol spelen.

De heer Haverkamp heeft gerefereerd aan mijn opmerking dat ik niet alles de volgende winter verbeterd kan hebben. Dat zal ik ook blijven zeggen omdat ik ook niet wil dat er «sky high» verwachtingen zijn dat dit soort

dingen nooit meer kan gebeuren. Ik vind wel dat ik elke keer moet analyseren hoe iets verbeterd kan worden en hoe dat bereikt kan worden. Ik kom dan ook terecht bij de wat kleinere maatregelen, maar ik heb ook al uitgelegd waarom de oplossing van het «brandertje» niet zo simpel is als het soms lijkt.

Wat betreft zijn suggestie over het door monteurs gebruikmaken van de vluchtstrook wijs ik erop dat op het moment dat er sneeuw valt, die vluchtstrook ongeveer het gevaarlijkste stukje weg is omdat daar minder op gereden wordt. De vraag is dus of dat wat oplost. Maar dat neemt niet weg dat wij ook die suggestie zeker zullen meenemen.

Voorzitter. Hiermee heb ik volgens mij de vragen van de diverse commissieleden beantwoord en ik hoop daarmee al hun zorgen te hebben weggenomen, al vrees ik dat er nog wel een paar zijn gebleven.

De **voorzitter**: Zoals het er nu naar uitziet, zal het VAO aanstaande donderdag plaatsvinden.

Onder dankzegging aan de minister, sluit ik dit algemeen overleg.