

**Stenografisch verslag van een openbaar verhoor in het kader van de parlementaire enquêtecommissie Fyra op 1 juni 2015 in de Enquêtezaal van het Logement te Den Haag.**

Gehoord wordt: de heer Jonkers (kwaliteitsinspecteur bij Lloyd's Register Rail Europe).

Aanvang: 9.30 uur

**Voorzitter: mevrouw Van Toorenborg**

Verder zijn aanwezig de commissieleden mevrouw Bergkamp, de heer Elias, de heer Van Gerven en mevrouw Mei Li Vos, alsmede de heer Nava, griffier, en de heer De Bakker, onderzoekscoördinator.

In handen van de voorzitter legt de heer Jonkers de belofte af.

De **voorzitter**: Welkom, mijnheer Jonkers. Ik heet ook de aanwezigen in de zaal en degenen die dit verhoor op een andere plaats volgen welkom. Het is misschien goed als we een kleine inleiding houden op dit verhoor, want de afgelopen twee weken hebben wij ons met name geconcentreerd op de concessie, het recht om te mogen rijden over de hogesnelheidslijn. We maken nu een stap en gaan echt kijken naar de trein. Daarover spreken wij met u als kwaliteitsinspecteur, straks met de projectleider en daarna, nog een stap verder, met de opdrachtgever. Wij maken nu echt de overstap naar de Fyra, de V250 zelf.

U was vanaf 2005 acht jaar lang betrokken bij het bouwproces van de Fyra-trein als kwaliteitsinspecteur van Lloyd's Register Rail Europe, dat werd ingehuurd door NS Financial Services Company (NSFSC), die de trein kocht, vanwege de specifieke kennis, ervaring en expertise met betrekking tot de treinenbouw. U en uw collega's kregen de opdracht om een deel van het beheer van de koopovereenkomst tussen NSFSC en AnsaldoBreda uit te voeren, namelijk het controleren in hoeverre AnsaldoBreda de trein bouwde

volgens de kwaliteitseisen uit de koopovereenkomst. Daarvoor was u zeer regelmatig in de fabriek van AnsaldoBreda in Italië. U was daar om de zoveel tijd een periode van ongeveer twee weken lang enkele dagen per week. U deed dat in een wisseldienst. In de andere weken waren uw collega's aanwezig. U hebt het bouwproces van de Fyra, de V250, van heel dichtbij meegemaakt.

Wij willen een goed beeld krijgen van het bouwproces en van hoe u toen daarnaar keek. Wat beleefde u? Wat waren uw ervaringen? Wij gaan u vragen stellen over de inspecties die u hield bij AnsaldoBreda en wat u daarbij opviel. Voor een goed begrip is het misschien ook verstandig om aan te geven dat wij op enig moment ook zullen spreken over Lloyd's Register Nederland. Dan hebben we het meer over de keuring, die gebeurde in opdracht van de fabrikant. We gaan u in dit verhoor verschillende vragen stellen over uw bevindingen tijdens het bouwproces van de V250 in Italië. Daarvoor geef ik als eerste het woord aan mevrouw Vos.

Mevrouw **Vos**: Mijnheer Jonkers, we willen graag inzicht krijgen in de wijze waarop u de controles deed. U controleerde of AnsaldoBreda de trein bouwde volgens de kwaliteitseisen in de koopovereenkomst. Hoe precies voerde u die controles uit? Kunt u ons vertellen hoe die in hun werk gaan?

De heer **Jonkers**: De eisen zijn omgezet in de werktekeningen die door de leverancier gebruikt worden, op basis waarvan het materieel gebouwd wordt. Daarbij zijn er procedures geschreven voor de leverancier en de fabrikant zelf over de wijze waarop bepaalde processen moeten worden ingericht en uitgevoerd. Die tekeningen en procedures zijn de basis geweest voor onze inspecties.

Mevrouw **Vos**: Hoe gaat het in zijn werk? U hebt een tekening en gaat naar de fabriek. Hoe ziet vervolgens de dag eruit?

De heer **Jonkers**: De productie is opgebouwd uit verschillende fases. Voor elke fase heeft de fabrikant een manufacturing and inspection plan (MIP) opgesteld.

Mevrouw **Vos**: Wat betekent dat?

De heer **Jonkers**: Dat is een fabricage- en inspectieplan. Een bepaald deel uit het proces wordt beschreven. Wat voor tekeningen zijn daarvoor geldig? Wat voor hulpmiddelen moeten ervoor gebruikt worden? Wat voor werkinstructies moeten daarvoor gebruikt worden? Ook staat erin welke inspecties de leverancier zelf op zijn product moet uitvoeren tijdens die deelprocessen.

Mevrouw **Vos**: Moet ik het mij zo voorstellen dat AnsaldoBreda een deel van de treinenbouw zelf inspecteert?

De heer **Jonkers**: Ja.

Mevrouw **Vos**: Wat is uw rol?

De heer **Jonkers**: Mijn rol is om daaroverheen een controle uit te voeren of het hele proces zoals het ingericht is door AnsaldoBreda, door de fabrikant, aangehouden wordt.

Mevrouw **Vos**: Dat gaat over het proces. Ik probeer het beeldend te krijgen. AnsaldoBreda heeft bijvoorbeeld een draaistel gebouwd. De eigen kwaliteitsinspecteurs checken hoe dat draaistel in elkaar zit. Kijkt u er dan ook nog naar? Wat is uw precieze rol?

De heer **Jonkers**: In eerste instantie bekijken we hoe AnsaldoBreda het heeft ingericht om te waarborgen dat het product gebouwd en gecontroleerd wordt zoals bedoeld en vereist.

Mevrouw **Vos**: Wat is dat dan precies? Wat is er ingericht?

De heer **Jonkers**: De processen. Welke processen zijn beschreven?

Mevrouw **Vos**: Is bijvoorbeeld voorgeschreven "u moet eerst dit doen, dan dat en dan zus en dan zo"?

De heer **Jonkers**: Ja, inderdaad. Er staat ook in volgens welke interne procedure en volgens welke tekeningen. Vooraf wordt helemaal op papier het proces uitgeschreven hoe een product gebouwd gaat worden.

Mevrouw **Vos**: Bekijkt u dan of de Italiaanse monteur met die papieren in de hand precies de voorschriften uitvoert?

De heer **Jonkers**: Inderdaad. Wij bekijken of de monteur, de uitvoerende, weet van die processen en of die aangehouden worden. Er zijn bepaalde werkdocumenten die de monteurs moeten gebruiken, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van lassen, waarvoor speciale procedures zijn, voor het uitvoeren van metingen, van samen bouwen en dergelijke. Alles wat zich voordoet, is vastgelegd in werkinstructies. Wij controleren of die werkinstructies ter plekke aanwezig zijn, of die toegepast worden en of die begrepen worden door de monteurs.

Mevrouw **Vos**: Wat doet u nadat u dat hebt gecontroleerd: zet u dan bijvoorbeeld een vinkje?

De heer **Jonkers**: Dan bekijken we ook of het product zelf aan de tekening voldoet. Dat doen we steekproefsgewijs. We lopen niet het hele product van a tot z na, maar halen er een aantal belangrijke punten uit. Als dat voldoet, zetten we daar inderdaad een vinkje voor en een krabbeltje dat we het vrijgeven voor verdere productie. Onze controles gingen niet over alle producten. Vooraf werd bepaald en afgesproken waarvoor wij uitgenodigd moesten worden en waarop wij onze inspecties uitvoerden.

Mevrouw **Vos**: Is het dan een steekproef? Hoe wordt bepaald waarop je controleert?

De heer **Jonkers**: Het is inderdaad een steekproef. Aan de hand van ervaring is vooraf bepaald welke punten belangrijk zijn voor inspectie. Gaandeweg de inspecties breidt zich dat uit of wordt dat minder; de steekproef wordt verhoogd of verlaagd.

Mevrouw **Vos**: Hoe ziet zo'n dag dat u in Italië aanwezig bent eruit?

De heer **Jonkers**: We zijn overeengekomen met de leverancier dat we dagelijks uitgenodigd wilden worden voor de producten die klaar waren voor inspectie en voor verdere productie. Daarvoor kregen we 's morgens en 's middags een uitnodiging. Op basis daarvan gingen we onze inspecties uitvoeren. Onze "contactpersoon" was de kwaliteitsafdeling. Daar gingen we naartoe. Met een kwaliteitsmedewerker van AnsaldoBreda voerden wij inspecties uit.

Mevrouw **Vos**: Wat deed u als bleek dat AnsaldoBreda afweek van de kwaliteitseisen die in de koopovereenkomst stonden?

De heer **Jonkers**: De afwijking moest vastgelegd worden door de leverancier. Daarvoor heeft men een systeem: het non-conformitystysteem. Voor elke non-conformity, een afwijking, moest een non-conformity report opgesteld worden.

Mevrouw **Vos**: Kunt u een voorbeeld geven van zo'n non-conformity en waarom die zich kan voordoen?

De heer **Jonkers**: Als bijvoorbeeld een lasuitvoering foutief is uitgevoerd en die las niet te repareren is volgens de specificaties van de tekeningen, wijkt die af van de tekening en moet er een non-conformity report geschreven worden. Daarin staat de omschrijving van de afwijking. Daarbij moet door de leverancier de oorzaak van de afwijking vastgesteld en vastgelegd worden. Verder moeten er corrigerende maatregelen worden genomen, ten eerste om de fout op te heffen en ten tweede ter voorkoming dat deze fout zich herhaalt.

Mevrouw **Vos**: Is dat normaal? Mag je dat soort fouten maken?

De heer **Jonkers**: Je gaat ervan uit dat niemand fouten maakt, maar dat is natuurlijk de werkelijkheid niet; iedereen maakt fouten. Het gaat erom dat dezelfde fout maar één keer voorkomt.

Mevrouw **Vos**: Er is een procedure voor.

De heer **Jonkers**: Ja.

Mevrouw **Vos**: Maar u en uw collega's waren niet altijd in Italië aanwezig. Hoe wist u zeker dat de treinen volgens alle kwaliteitseisen gebouwd waren en dat er niet misschien non-conformities in zaten die niet gerapporteerd waren?

De heer **Jonkers**: De leverancier is verplicht om eigen controles uit te voeren. Dat gebeurt op basis van self-control, dus door de monteur of de mensen die het werk uitvoeren. Daarnaast gebeurt dat door de eigen interne kwaliteitsafdeling. Als er een afwijking vastgesteld wordt, is men verplicht om die vast te leggen.

Mevrouw **Vos**: Het is allemaal verplicht, maar je moet erop vertrouwen dat men dat doet.

De heer **Jonkers**: Ja, dat is wel op basis van vertrouwen.

Mevrouw **Vos**: In hoeverre is het in theorie mogelijk dat AnsaldoBreda bepaalde zaken in het productieproces verborgen zou houden?

De heer **Jonkers**: Dat is altijd mogelijk.

Mevrouw **Vos**: U schreef elke week een rapportage. Op basis van zo'n weekrapportage kregen wij de indruk dat u heel weinig uitnodigingen voor

inspecties kreeg als u in Italië was en juist heel veel als u afwezig was of als u net vrijdagmiddag weer het vliegtuig in moest terug naar Nederland.

De heer **Jonkers**: Dat is inderdaad voorgekomen. Dat was opvallend. Het gebeurde niet iedere keer. Het was opvallend dat er meer aanbiedingen waren wanneer we wat langere periodes er niet waren dan wanneer we er wel waren.

Mevrouw **Vos**: Dan komt er een aanbieding, maar de Nederlandse kwaliteitsinspecteur kan er niet zijn. Wat gebeurt er dan? Mag men door of moet men wachten tot u een vinkje hebt gezet?

De heer **Jonkers**: Daar zaten geen hold points, haltepunten, in verwerkt. Wij hadden niet de mogelijkheid om de productie stil te leggen of tegen te houden. Het enige haltepunt dat er was, was de uitlevering van de trein naar Nederland.

Mevrouw **Vos**: Kunt u uitleggen wat een haltepunt is?

De heer **Jonkers**: Een haltepunt, een hold point, is een melding die op twee manieren gedaan kan worden. De eerste manier is een witness point, waarbij je getuigt bij een inspectie. De tweede manier is een haltepunt. Bij een witness point is er de afspraak dat het tijdstip van de uitnodiging met vijftien minuten overschreden mag worden. Als de inspecteur dan niet aanwezig is, gaat de productie gewoon verder. Bij een haltepunt moet de inspecteur per se vrijgave geven van dat punt voordat het product verder mag gaan.

Mevrouw **Vos**: Dan schoof het dus op. Dan moest men wachten met doorgaan ...

De heer **Jonkers**: Totdat de inspecteur geweest was voor de controles. Maar omdat wij daar geen continuïteit hadden in onze aanwezigheid, konden we geen haltepunten inbouwen.

Mevrouw **Vos**: Bent u dan wel in staat om uw werk goed te doen? Als u goed wilt controleren en moet controleren of alle afspraken in de koopovereenkomst goed uitgevoerd worden, maar er een aantal gaten in de aanwezigheid zitten of er bijvoorbeeld uitnodigingen op vrijdagmiddag komen, vraag ik mij af of u uw werk goed kunt doen.

De heer **Jonkers**: Als we daar volcontinu gezeten hadden met misschien nog meer collega's tegelijkertijd, waren er misschien nog andere zaken en afwijkingen boven water gekomen dan we nu vastgesteld hebben.

Mevrouw **Vos**: Het kan zijn dat u wat gemist hebt door de procedures.

De heer **Jonkers**: Ja, dat kan zeker.

Mevrouw **Vos**: Even voor mijn begrip: waarom werden die inspecties op uitnodiging gedaan? Waarom kon u niet onaangekondigd naar binnen wandelen?

De heer **Jonkers**: Wij konden onaangekondigd naar binnen wandelen, maar als je een inspectie uitvoert op een onderdeel dat nog niet door de leverancier zelf vrijgegeven is, kan de leverancier altijd zeggen dat hij nog niet klaar is en dat hij dat nog wel gaat repareren.

Mevrouw **Vos**: Je kunt dus wel zomaar binnenlopen, maar je kunt dan niet de dingen controleren die je volgens het contract moet controleren.

De heer **Jonkers**: Je kunt ze wel volgens contract controleren, maar pas wanneer de leverancier ze vrijgegeven heeft. Het gebeurde dat we, als er in een bepaalde periode een inspectie was geweest die was "doorgegaan", nadien toch die inspectie uitvoerden als dat nog mogelijk was. Dat deden we wel.

Mevrouw **Vos**: Dan kon u dat alsnog inspecteren. Ik vat het punt samen: omdat er niet altijd iemand rondliep omdat er misschien te weinig mensen waren, kunt u dingen gemist hebben.

De heer **Jonkers**: Ja, dat kan zo zijn.

Mevrouw **Bergkamp**: U kon in ieder geval altijd vrij rondkijken. Daarvoor waren geen belemmeringen.

De heer **Jonkers**: We mochten alles zien. Er waren geen restricties van het magazijn tot aan de uitloop van het materieel als dat gereed was. Het hele proces was voor ons toegankelijk.

Mevrouw **Bergkamp**: AnsaldoBreda had een kwaliteitsmanagementsysteem. Dat klinkt heel technisch. Kunt u toelichten wat dat is en wat het belang ervan is?

De heer **Jonkers**: Een goedlopend kwaliteitsmanagementsysteem draagt er zorg voor dat het product dat gevraagd wordt, geleverd wordt. Het systeem controleert de werkzaamheden van de uitvoerende en daarmee wordt gegarandeerd dat het gevraagde product geleverd wordt.

Mevrouw **Bergkamp**: Je hebt een kwaliteitsmanagementsysteem dus nodig om een kwalitatief goed product te maken.

De heer **Jonkers**: Om te borgen dat je een kwalitatief goed product hebt.

Mevrouw **Bergkamp**: Wat zegt zo'n systeem over de kwaliteit van het productieproces? Is het een borging omdat het zich vertaalt in werkinstructies?

De heer **Jonkers**: Als een kwaliteitssysteem gehanteerd wordt zoals voorgeschreven, borgt dat niet een goed product, maar het product dat gevraagd wordt.

Mevrouw **Bergkamp**: Maar ook een goed proces?

De heer **Jonkers**: Ja, ook een goed proces, mits het proces goedgekeurd is.

Mevrouw **Bergkamp**: In hoeverre garandeert het kwaliteitsmanagementsysteem in het geval van AnsaldoBreda dat een goede trein wordt gebouwd?

De heer **Jonkers**: Een goede trein hangt af van het ontwerp, en niet van het kwaliteitsproces.

Mevrouw **Bergkamp**: Je hebt een goed ontwerp nodig en je hebt een kwaliteitsmanagementsysteem nodig om een goede kwalitatieve werkwijze te borgen. Wat heb je nog meer nodig om een goede trein te maken?

De heer **Jonkers**: Goede mensen die het systeem aanhouden, zodat het daadwerkelijk geborgd wordt. Een kwaliteitssysteem moet allereerst gedragen worden door het management van het bedrijf zelf. Dat moet geïmplementeerd worden in het bedrijf. Er moet op toegezien worden dat het aangehouden wordt. Dat geheel bepaalt of je een goed kwaliteitsborgingssysteem hebt.

Mevrouw **Bergkamp**: Om een goede trein te bouwen heb je een goed ontwerp nodig, een kwaliteitsmanagementsysteem om het te borgen, maar ook mensen om dat als zodanig uit te voeren. Het moet dus geborgd zijn bij de leiding en bij de mensen.

De heer **Jonkers**: Ja.

Mevrouw **Bergkamp**: Wij hebben naar uw wekrapportages gekeken. Op een aantal momenten was u zeer kritisch over de wijze waarop AnsaldoBreda het kwaliteitsmanagementsysteem toepaste. Wat is uw

oordeel over de wijze waarop AnsaldoBreda het kwaliteitsmanagementsysteem toepaste, dus in de praktijk bracht?

De heer **Jonkers**: In veel gevallen werd het kwaliteitsmanagementsysteem of het borgingssysteem niet nagekomen zoals het bedoeld was. Het was voorhanden en het was gecertificeerd, maar dat was op papier. Op papier klopte het perfect en was het heel goed ingericht. Alleen, de uitvoering valt of staat met de mensen die het moeten doen. In veel gevallen was het zichtbaar dat dit niet nagekomen werd.

Mevrouw **Bergkamp**: Dat is zorgwekkend.

De heer **Jonkers**: Inderdaad.

Mevrouw **Bergkamp**: Je hebt een systeem, maar dat wordt niet toegepast. U was de kwaliteitsinspecteur. Kwam dit vaak voor?

De heer **Jonkers**: Dat kwam regelmatig voor, ja. De fouten die geconstateerd worden door ons als inspecteurs, hadden al door de fabrikant zelf vastgesteld moeten worden door hun kwaliteitsborgingssysteem.

Mevrouw **Bergkamp**: Er zit nog een laag tussen. Zoals u in gesprek met mijn collega zei: AnsaldoBreda heeft eigen inspecteurs die toezien op de kwaliteit. U bent een stap daarboven.

De heer **Jonkers**: Wij zijn de derde persoon die daarnaar kijkt.

Mevrouw **Bergkamp**: We hadden het net over wat een kwaliteitsmanagementsysteem is. Dat klinkt heel technisch. Dat zijn allerlei dingen op papier. Hoe zorg je ervoor dat zo'n systeem op de werkvloer komt? Hoe vertaalt zich dat?

De heer **Jonkers**: Dat moet door het management en de kwaliteitsdienst geïmplementeerd worden in de productie. De mensen moeten erop gewezen

worden. Ze moeten er vertrouwd mee raken. Het moet gecontroleerd worden of ze dat ook gebruiken en toepassen.

Mevrouw **Bergkamp**: Kunt u daarvan een concreet voorbeeld geven?

De heer **Jonkers**: Dan ga ik weer terug naar het lassen. Voor het lassen zijn bepaalde procedures vereist. Dat heet een procedure specification. Dat is een recept op basis waarvan een las gemaakt moet worden. Dat moet geïmplementeerd worden. Daarvoor is een speciale afdeling verantwoordelijk. De lasser moet die specificatie gebruiken om de las uit te voeren. In die specificatie staan alle gegevens die de lasser nodig heeft om zijn apparatuur in te stellen, welke apparatuur hij nodig heeft, welke materialen hij moet gebruiken enzovoorts. Hij voert de las uit. Iemand van de kwaliteitsafdeling komt vervolgens kijken of de las uitgevoerd is volgens de specificaties. Is dat niet het geval, dan moet er een reparatie plaatsvinden. Dat moet vastgelegd worden door de kwaliteitsafdeling, net als de wijze waarop die las gerepareerd moet worden. Als een las niet te repareren is volgens de geldende specificaties, moet er een vervangende reparatie voor uitgevoerd worden. Ook dat moet vastgelegd en nagekomen worden. Dat hele proces staat op papier. Ook afwijkingen en uitgevoerde controles staan op papier; controlesheets moeten zijn ingevuld. Dat geheel borgt dat er aan het eind een kwalitatief goede las gelegd is.

Mevrouw **Bergkamp**: Zit de crux dan in het hebben van werkinstructies, dat mensen weten wat ze moeten doen?

De heer **Jonkers**: Nee, want die werkinstructies zijn er wel. Het gaat om de uitvoering. De mensen moeten die werkinstructie volgen. Mocht daarin iets staan wat niet mogelijk is, dan moet de uitvoerende bij zijn verantwoordelijke melden dat hij zijn werk niet kan verrichten zoals vastgelegd is in de procedures. Daar schortte het nogal aan. Mensen nemen niet hun verantwoordelijkheid om te melden dat een bepaald werk niet uit te voeren is zoals het bedoeld is.

Mevrouw **Bergkamp**: Je hebt een systeem en je hebt werkinstructies, maar het probleem zat in de uitvoering van de werkinstructies en in het feit dat mensen niet hun verantwoordelijkheid namen en er niet over communiceerden als de uitvoering niet lukte.

De heer **Jonkers**: Inderdaad.

Mevrouw **Bergkamp**: U zegt dat dit regelmatig voorkwam. Wat deed u met dat soort signalen?

De heer **Jonkers**: De afwijkingen die we geconstateerd hadden, werden vastgelegd in non-conformity reports. Grote fouten werden besproken met de kwaliteitsafdeling. Er werd direct gevraagd wat de oorzaak daarvan was en wat men eraan ging doen om die in de toekomst te voorkomen. Verder hadden wij een wekelijkse kwaliteitsmeeting met het hoofd kwaliteit. In zo'n meeting kwamen dergelijke gevallen terug en werden die besproken. Dit gebeurde om zo snel mogelijk actie te krijgen van de leverancier om corrigerende maatregelen te nemen.

Mevrouw **Bergkamp**: Ik gaf al aan dat u in de wekrapportages regelmatig zeer kritisch was over de toepassing van het kwaliteitsmanagementsysteem. Lloyd's Register Nederland, de keuringsinstantie die de certificaten afgeeft, die later input zijn voor de inspectie om de trein toe te laten, heeft het kwaliteitsmanagementsysteem gecertificeerd. Wat is dan de waarde van zo'n certificaat?

De heer **Jonkers**: Het certificaat op zich toont aan dat het kwaliteitssysteem is ingericht volgens de normen en dat alles wat daartoe behoort en daarin verplicht en vereist is, aanwezig is. Maar dan komen we weer terug bij de uitvoering. Het valt of staat bij de mensen die het moeten uitvoeren of het kwaliteitssysteem aangehouden wordt.

Mevrouw **Bergkamp**: U zegt dat de waarde van zo'n certificaat is dat het aangeeft dat er een goed kwaliteitsmanagementsysteem is, maar dat het niet zozeer zegt hoe dat in de praktijk wordt toegepast.

De heer **Jonkers**: Bij het auditeren van een kwaliteitsmanagementsysteem hoort ook toetsing in de praktijk, maar zo'n toetsing duurt een halfuur of een uur. Die geeft niet weer wat wij daar in zeven of acht jaar vastgesteld hebben. Dat is niet met elkaar te vergelijken.

Mevrouw **Bergkamp**: We begrijpen ook dat de keuringsinstantie één keer per jaar een audit doet. Is dat voldoende om goed zicht te krijgen op de praktijk?

De heer **Jonkers**: Het is de verplichte audit die zij uitvoeren. Dat is één keer per jaar.

Mevrouw **Bergkamp**: Heb je met één keer per jaar zicht op de praktijk?

De heer **Jonkers**: Zicht op de praktijk? Ja, je zou inzicht kunnen krijgen door wat meer tijd daaraan te besteden. Die tijd moet wel beschikbaar zijn en betaald worden, want de opdrachtgever moet dat ook betalen. Daar hangt het dan meestal aan. Als je langduriger in een productie kunt rondlopen en wat meer toetsen kunt uitvoeren, zal het meer duidelijk worden hoe de praktijk zich gedraagt. Meestal is dat maar heel kort, maar een halfuurtje of een uurtje, omdat er niet meer tijd beschikbaar gesteld wordt voor een audit.

Mevrouw **Bergkamp**: U zegt dat dit te weinig tijd is om goed zicht te hebben op de praktijk. U hebt veel meer ervaring omdat u daar veel langer rondloopt en veel intensiever kijkt.

De heer **Jonkers**: Ja.

Mevrouw **Bergkamp**: Ik vat het even samen. Om een goede trein te maken moeten er een goed ontwerp en een kwaliteitsmanagementsysteem zijn. Het

blijft echter mensenwerk, dus het moet wel goed worden toegepast. U had regelmatig zorgen over de wijze waarop AnsaldoBreda in de praktijk omging met het systeem. Werkinstructies waren er, maar die werden niet toegepast: er werd niet conform de werkinstructies gewerkt. Het systeem is gecertificeerd door de keuringsinstantie. U zegt dat als die één keer per jaar daarnaar kijkt, dat te weinig is om goed zicht te krijgen op de praktijk.

De heer **Jonkers**: Correct.

Mevrouw **Vos**: Nog even over het lassen. Ik vind dat een fijn voorbeeld. U lichtte dat systeem toe. De medewerker heeft wel een werkinstructie, wat klopt volgens het systeem, maar hij gebruikt die vervolgens niet om te lassen. Is het de verantwoordelijkheid van de medewerker of die van de kwaliteitsinspecteur van AnsaldoBreda om die medewerker erop te wijzen dat hij het volgens het systeem moet gaan doen?

De heer **Jonkers**: De kwaliteitsinspecteur is niet verantwoordelijk voor de werknemer. De productiemanager is ervoor verantwoordelijk dat zijn mensen de aangereikte documenten toepassen.

Mevrouw **Vos**: Je hebt de werknemer, in dit geval de lasser, en de productiemanager. De kwaliteitsmanager van AnsaldoBreda moet de productiemanager aanspreken.

De heer **Jonkers**: Inderdaad.

Mevrouw **Vos**: En de productiemanager had zijn medewerker moeten aanspreken op het feit dat.

De heer **Jonkers**: Ja.

Mevrouw **Vos**: En de productiemanager weet van het systeem dat hij dat moet gaan doen, dat hij die mensen moet volgen om te zien of ze de lasinstructies opvolgen.

De heer **Jonkers**: Ja.

Mevrouw **Vos**: We hebben net al gesproken over de non-conformities, die moesten worden opgeschreven. Hoe pakte AnsaldoBreda de afwijkingen die u constateerde in het algemeen op?

De heer **Jonkers**: Bij diverse afwijkingen werd direct actie ondernomen en werden corrigerende maatregelen getroffen. Die vond je dan ook niet meer terug. Sommige afwijkingen hebben geresulteerd in een ontwerpwijziging. Dat kan ook gebeuren.

Mevrouw **Vos**: Kunt u daarvan een voorbeeld geven?

De heer **Jonkers**: Het is lastig om zo eventjes een voorbeeld te noemen. Denk bijvoorbeeld weer aan het lassen. Een bepaalde las is slecht bereikbaar vanuit de werkpositie, wat kan resulteren in een slechte las. Dat hoeft niet altijd, maar het kan wel. Er moet dan een andere manier gekozen worden, een andere las gemaakt worden of een constructie veranderd worden om toch een goede las te garanderen.

Mevrouw **Vos**: Ik ga naar het volgende thema. U hebt jarenlange ervaring -- we zagen die in uw cv -- met het controleren van verschillende treinfabrikanten. U bent volgens mij overal in Europa geweest. Hoe was de situatie bij AnsaldoBreda anders?

De heer **Jonkers**: Ik begrijp uw vraag niet helemaal goed. Sorry.

Mevrouw **Vos**: U hebt in uw werk ervaring met veel treinfabrikanten. U hebt die fabriek in Pistoia gezien. Daar liep u vaak rond. Was die fabriek anders dan de andere fabrieken die u hebt gezien in Europa? Verschillen bijvoorbeeld de productielijn en de wijze waarop die opgebouwd was?

De heer **Jonkers**: Nee. In principe hanteren alle leveranciers, in elk geval de meeste leveranciers, dezelfde wijze van produceren. Veel leveranciers werken met een systeem waarin de productielijn uit fases is opgebouwd en het product in de lijn verschuift. In elke fase wordt er iets uitgevoerd, wordt een trein completer gemaakt.

Mevrouw **Vos**: Het is een soort langzame lopende band.

De heer **Jonkers**: Inderdaad. Dat was bij AnsaldoBreda niet anders dan bij andere leveranciers, maar het moet gezegd worden dat zij het voor ons project op een nieuwe manier wilden inrichten, met name wat betreft de materiaalbevoorrading. Het doel was om een meer vloeiend proces te kunnen waarborgen.

Mevrouw **Vos**: Wat was het grote verschil tussen de nieuwe manier en de manieren die u gewend was?

De heer **Jonkers**: Niet wat ik gewend was, maar wat zij gewend waren. Voorheen werd de materiaaltoelevering direct vanuit het magazijn gedaan. Dat werd omgezet naar een magazijn nabij de productieplaats. Daar werden de materialen eerst naartoe gebracht. Het was een tussenmagazijn. Van daaruit werden de materialen betrokken voor het monteren van deze materialen.

Mevrouw **Vos**: Hoe was het voorheen? Stonden de materialen dan in de hal?

De heer **Jonkers**: Dan stonden die los in de hal of werd het op afroep gedaan. In zo'n productielijn is dat wat rommeliger. Het geeft bovendien wat meer risico op fouten, bijvoorbeeld dat er verkeerde of te weinig materialen geleverd worden.

Mevrouw **Vos**: Dat nieuwe systeem bracht meer zekerheid in de beschikbaarheid van de materialen.

De heer **Jonkers**: Ja.

Mevrouw **Vos**: Dat was een positieve afwijking.

De heer **Jonkers**: Dat was geen afwijking.

Mevrouw **Vos**: Nee, ik bedoel een verschil met hoe het voorheen was.

De heer **Jonkers**: Ja, met de wijze waarop zij voorheen produceerden.

Mevrouw **Vos**: En als ik u nu een overall oordeel vraag over de fabriek van AnsaldoBreda in vergelijking met de fabrieken die u kende?

De heer **Jonkers**: De fabriek en de inrichting waren goed, of er was weinig op aan te merken.

Mevrouw **Vos**: U en uw collega's stelden wekelijks rapportages op, de zogenoemde wekrapportages. U was al heel vroeg in het project behoorlijk kritisch over AnsaldoBreda. Klopt dat?

De heer **Jonkers**: Dat klopt.

Mevrouw **Vos**: U schrijft bijvoorbeeld dat medewerkers bouwen zonder tekeningen, waar we het net over hadden, dat openstaande punten niet goed worden opgelost en dat er heel weinig voortgang te zien is. Klopt het dat u dat hebt geschreven?

De heer **Jonkers**: Dat heb ik ook geschreven, ja.

Mevrouw **Vos**: Welke invloed had u om dat te verbeteren?

De heer **Jonkers**: Onze taak als inspecteur was inspecteren, constateren en rapporteren. Meer hadden wij niet in te brengen. Wij hadden verder geen invloed op het verloop van de productie en het proces.

Mevrouw **Vos**: Dat moet behoorlijk frustrerend zijn geweest voor u. U constateert elke week afwijkingen, dingen die niet goed gaan volgens uw kwaliteitsstandaarden. Maar u kunt er alleen over rapporteren.

De heer **Jonkers**: We hadden zeker momenten waarop het frustrerend was. We hadden graag gezien dat heel veel zaken beter en zeker sneller opgepakt zouden worden. Dat was in veel gevallen een probleem: als er een afwijking was, ging er veel tijd overheen voordat er uiteindelijk corrigerende maatregelen getroffen werden.

Mevrouw **Vos**: Kunt u voorbeelden geven van wat u in de rapportage schreef?

De heer **Jonkers**: O, dat zijn er zo veel. Algemeen genomen: als je een fout constateert in een product, verwacht je een corrigerende maatregel daarop. Maar bij de volgende inspectie op hetzelfde onderdeel vind je dezelfde fout weer terug en de keer daarop weer. Dat is frustrerend. Dit betekent dat hun kwaliteitssysteem, dat zo mooi opgezet is, niet gehanteerd wordt. Een goed kwaliteitssysteem zorgt ervoor dat dezelfde fout maar één keer voorkomt. Dat is frustrerend. Daarnaast wijs ik op de tijd die daaroverheen gaat. Je moest elke keer weer dezelfde controles gaan uitvoeren omdat wat ze uitvoerden, niet vertrouwd was.

Mevrouw **Vos**: Dat schreef u dan in de weekrapportages.

De heer **Jonkers**: Ja.

Mevrouw **Vos**: Ook schreef u daarin over de frustratie over de vertraging. Zag u in de loop van de jaren wel verbetering bij AnsaldoBreda?

De heer **Jonkers**: Over de hele periode dat we daar gezeten hebben, zagen we wel verbetering.

Mevrouw **Vos**: Ik noem het voorbeeld van de tekeningen. We hebben net over het lassen gesproken: dat moet je met een bepaalde instructie en tekening doen.

De heer **Jonkers**: In het begin van het project is een prototypetrein gebouwd.

Mevrouw **Vos**: Dat heet toch een mock-up?

De heer **Jonkers**: Nee, dat is geen mock-up. Een mock-up is een onderdeel van de trein in hout uitgevoerd. Dat is bedoeld om inzicht te krijgen in ruimte.

Mevrouw **Vos**: Sorry. Gaat u verder.

De heer **Jonkers**: Dat prototype is gebouwd. Dat is gebruikt voor het testen. De typetesten zijn daarop uitgevoerd. Daarna, of tegelijk, is het begin van de serie gestart. Tijdens het testen is de serieproductie gestart. In de testperiode zijn nog niet alle tekeningen op detail gereed, omdat de tijd daar nog niet voor is geweest, maar ook omdat nog niet alles bekend is. Er is gebouwd zonder dat er daadwerkelijk een goedgekeurde tekening voor lag.

Mevrouw **Vos**: Hoe kun je bouwen zonder tekening?

De heer **Jonkers**: Dat is een risico voor de fabrikant zelf. Die heeft inzicht daarin. Hij weet wat hij wil gaan maken en hoe hij dat gaat maken. Maar uit de testresultaten zou moeten komen dat ze achteraf gezien gelijk hadden dat het zo is. De bouw van de trein en de tekeningen die daarvoor gebruikt zijn, zijn vastgelegd in een configuratielijst. Die lijst laat zien voor iedere trein of voor ieder rijtuig volgens welke tekening en welke uitgave van de tekening de trein gebouwd is. Men is bijvoorbeeld bij trein 5. De testen zijn voorbij. En dan blijkt toch dat er een aantal aanpassingen zijn doorgevoerd in de tekeningen. Die liggen vast in de configuratielijst. Een trein moet gebouwd worden volgens de laatste stand van de tekeningen. De treinen die al gebouwd zijn, moeten alsnog aangepast worden. Daar is dus nog nawerk op.

Met de configuratielijst wordt beheerst en geborgd dat de trein aan het eind volgens de laatst geldende tekening gebouwd is.

Mevrouw **Vos**: Even over het belang van de tekening: gebeurt het ook bij andere producenten dat er treinen worden gebouwd zonder tekeningen? Of is dat heel exceptioneel?

De heer **Jonkers**: Het bouwen zonder tekeningen is natuurlijk heel grof genomen. Het is voorgekomen dat een tekening er nog niet was. Je moet dat natuurlijk een beetje nuanceren.

Mevrouw **Vos**: Oké, maar het is gebeurd in het begin. Het belang van de tekening is bijvoorbeeld wel dat alle treinen op dezelfde manier worden gebouwd.

De heer **Jonkers**: Ja, absoluut. Aan het eind, als de trein gereed is, zijn ze allemaal gelijk aan elkaar. Aan de hand van de configuratielijst wordt dat gecontroleerd en geborgd.

Mevrouw **Vos**: We hebben het nog even over de wekrapportages. Kunt u nog meer voorbeelden geven? U zei dat het allemaal zo langzaam ging. Werd er voldoende prioriteit gegeven aan dit project? Hebt u daar nog iets over geschreven?

De heer **Jonkers**: Over prioriteit kan ik niets zeggen, want daar heb ik geen inzicht in. Het tempo lag wel lager dan wij gewend waren bij andere leveranciers. Waaraan dat ligt, weet ik niet. We hebben het ook regelmatig genoemd. Een voorbeeld daarvan is dat er inspecties gemeld zijn, terwijl dan bleek dat het op dat moment nog niet gereed was. Dagen, soms weken later was dat gemelde punt uiteindelijk gereed. Daar stelden wij wel vragen over.

Mevrouw **Vos**: Waren ze dan nog druk met een andere trein of met andere projecten?

De heer **Jonkers**: Ja, er was nog een ander project gaande.

Mevrouw **Vos**: Welk project was dat?

De heer **Jonkers**: Voor Denemarken waren ze aan het bouwen. Ook waren er projecten voor trams en metro's voor Metro Madrid en nog wat andere projecten. Ik weet niet exact welke andere projecten dat waren.

Mevrouw **Vos**: U constateerde in uw weekrapportages dat het op onverklaarbare wijze en soms op verklaarbare wijze behoorlijk langzaam ging.

De heer **Jonkers**: Ja.

Mevrouw **Vos**: Met wie deelde u die weekrapportages?

De heer **Jonkers**: Onze weekrapportages waren in eerste instantie voor collega's voor overdracht en in tweede instantie als informatie voor onze opdrachtgever NSFSC.

Mevrouw **Vos**: Aan wie stuurde u die?

De heer **Jonkers**: Aan NSFSC.

Mevrouw **Vos**: Wie was dat?

De heer **Jonkers**: Dat ging via onze projectleider. Die rapportages werden gestuurd aan Richard de Leeuw en Hans de Jong. NSFSC in Ierland kreeg die ook.

Mevrouw **Vos**: De leasemaatschappij die de trein daadwerkelijk kocht, kreeg direct uw weekrapportages met alle uitroeptekens, verzuchtingen en kritiek. NSFSC kreeg die.

De heer **Jonkers**: Ja. Er zat een managementsamenvatting in, dus die konden ze ook lezen.

Mevrouw **Vos**: Hoeveel pagina's is zo'n wekrapportage? Hoeveel moesten zij lezen?

De heer **Jonkers**: Soms waren het 30, 40 pagina's per week.

Mevrouw **Vos**: Maar behoorlijk nauwgezet stuurde u uw bevindingen plus een managementsamenvatting via de projectmanager naar NSFSC.

De heer **Jonkers**: Ja.

Mevrouw **Vos**: De heer De Leeuw was projectmanager namens NSFSC, ook richting AnsaldoBreda. Deelde hij uw zorgen over de gang van zaken met AnsaldoBreda?

De heer **Jonkers**: Jazeker. NSFSC en de projectleiders kwamen zeer regelmatig naar AnsaldoBreda in Pistoia voor managementmeetings. Er was veel overleg, ook over punten die we vastgesteld hadden vanuit de rapportages die gelezen werden. Er werd ook navraag gedaan door de projectleiders, bijvoorbeeld over het verloop en waar de problemen zaten. Dat werd meegenomen naar de projectleiding van AnsaldoBreda.

Mevrouw **Vos**: Wie was dat?

De heer **Jonkers**: Fanucci. Dan gingen de projectleiders ook nog regelmatig mee in de fabriek om te laten zien welke problemen er op dat moment heersten.

Mevrouw **Vos**: U hebt het over projectleiders. Dat was de heer De Leeuw, maar wie nog meer?

De heer **Jonkers**: Hans de Jong.

Mevrouw **Vos**: Hij was van NSFSC. Hij kwam uit Ierland overvliegen om in de fabriek ...

De heer **Jonkers**: Excuseer, ik bedoel Hans Wareman.

Mevrouw **Vos**: Hij was de opvolger van de heer De Leeuw.

De heer **Jonkers**: Dat klopt. Hans de Jong heb ik daar niet gezien.

Mevrouw **Vos**: Er wordt dan overleg gevoerd, maar dat is praten. Er moet overleg gevoerd worden over oplossingen. Ging dat naar tevredenheid? U rapporteert. Vervolgens bespreekt de heer De Leeuw dat met de heer Fanucci. Wat was het resultaat daarvan?

De heer **Jonkers**: Een aantal zaken resulteerden in een oplossing. Andere zaken resulteerden in beloften, die na heel lange tijd resulteerden in een oplossing. Een aantal zaken hebben tot de dag van vandaag geen oplossing gekregen.

Mevrouw **Vos**: Dat is behoorlijk frustrerend. U schrijft af en toe wel 40 pagina's. Vervolgens wordt erover gesproken, en dat leidt tot nog meer tekst, maar dan op een niveautje hoger.

De heer **Jonkers**: Ja.

Mevrouw **Vos**: Hebt u af en toe uw haren uit uw hoofd getrokken?

De heer **Jonkers**: Dat valt niet mee in mijn geval! Maar dat is inderdaad frustrerend. Door ons is ook uitgesproken dat we graag zouden zien dat er accurater gereageerd zou worden door AnsaldoBreda op onze aantijgingen en opmerkingen. Er werd heel veel beloofd: we werken eraan, we gaan eraan werken.

Mevrouw **Vos**: Maar dat werd niet waargemaakt.

De heer **Jonkers**: Het duurde allemaal heel lang voordat er uiteindelijk daadwerkelijk zichtbaar iets gedaan werd.

Mevrouw **Vos**: En als u dat vergelijkt met andere leveranciers?

De heer **Jonkers**: Andere leveranciers reageerden accurater op kwaliteitsitems. Dat is ook in hun eigen voordeel, want de productie gaat toch verder. Alle afwijkingen die in het product blijven zitten, moeten later toch nog gerepareerd worden.

Mevrouw **Vos**: U bent kwaliteitsmanager. Was u uiteindelijk bezorgd over de kwaliteit van de trein?

De heer **Jonkers**: Of ik bezorgd was?

Mevrouw **Vos**: Bezorgd over de kwaliteit van de trein. Uit uw weekrapportages zou je kunnen opmaken dat u daar bezorgd over was.

De heer **Jonkers**: Ik zie dat niet zozeer als bezorgd zijn. Alle afwijkingen die wij geconstateerd hebben en die ook door AnsaldoBreda zelf geconstateerd zijn, werden vastgelegd in open item lists en non-conformities enzovoorts. Dat gaf wel meer rust en zekerheid dat je als je de trein uiteindelijk vrij zou geven, in ieder geval een controlemiddel had om te bekijken of de kwaliteit nagekomen was en voldeed aan de specificaties.

Mevrouw **Vos**: We komen zo nog te spreken over de lijsten. U hebt de mensen bij AnsaldoBreda zien werken. Is zo'n lijst met alles wat er nog openstaat, voldoende voor uw gemoedsrust wanneer u ook weet hoe AnsaldoBreda problemen oplost?

De heer **Jonkers**: Als een trein gebouwd is, wordt hij aan een testprogramma onderworpen. Dat testprogramma en de resultaten van de

testen laten zien hoe de trein functioneert. Als alle testen positief uitvallen, geeft mij dat voldoende gemoedsrust dat die trein inderdaad in dienst gesteld kan worden.

Mevrouw **Vos**: Voor u waren de testen uiteindelijk the proof of the pudding. Gedurende de tijd dat u daar was, hebt u veel zorgen geuit over de kwaliteit. Maar u dacht: dat is allemaal keurig gedocumenteerd; bij het testen zal blijken of de trein goed genoeg is. U moest uiteindelijk vertrouwen op de testresultaten.

De heer **Jonkers**: Voor het functioneren van de trein, ja.

Mevrouw **Vos**: Nog even over alle zorgen die u deelde. De heer De Leeuw, bij wie dat terecht kwam, besprak die vervolgens. Hebt u het idee dat NSFSC, de leasemaatschappij die de treinen kocht, voldoende ingegrepen heeft om AnsaldoBreda bij te sturen?

De heer **Jonkers**: Ik heb niet overal inzage in gekregen of gehad. Ik heb niet helemaal bijgehouden welke punten allemaal behandeld werden door het management en in hoeverre het AnsaldoBreda onder druk gezet heeft om resultaten te leveren. Ik weet niet of wat ik ervan gezien heb, voldoende is geweest, maar het heeft wel druk gezet op AnsaldoBreda om in ieder geval de kwaliteit te verbeteren en het productietempo te verhogen. Voor NSFSC kostte dat alleen maar ontzettend veel geld, dus dat was voor hen een grote noodzaak.

Mevrouw **Vos**: Een grote noodzaak om bij te sturen omdat NSFSC eigenaar zou worden van die trein, die in principe 30 jaar mee moest kunnen.

De heer **Jonkers**: Ja.

Mevrouw **Vos**: U hebt het niet helemaal scherp kunnen zien, maar u zegt wel dat NSFSC druk heeft uitgeoefend.

De heer **Jonkers**: Ja, zeker.

Mevrouw **Bergkamp**: Gingen de wekrapportages die u maakte direct naar Ierland, naar NSFSC, of werd er een samenvatting van gemaakt door de projectleider?

De heer **Jonkers**: Nee, die gingen een-op-een naar NSFSC. Wij maakten zelf een managementsamenvatting. Die was onderdeel van het rapport.

Mevrouw **Bergkamp**: NSFSC, het Ierse bedrijf, de leasemaatschappij, was dus helemaal op de hoogte van uw wekrapportages.

De heer **Jonkers**: Ja, inderdaad.

Mevrouw **Bergkamp**: U gaf aan dat de fabriek van AnsaldoBreda te vergelijken was met andere fabrieken waar u weleens bent geweest. Maar geldt dat ook voor de mensen die er werken en het proces? U zei iets over adequaatheid en zorgvuldigheid. Kunt u dat iets meer toelichten?

De heer **Jonkers**: De processen waren ook vergelijkbaar, want die zijn meestal beschreven in ISO-processen. Die processen worden door bijna alle leveranciers toegepast. In de uitvoering -- dat zijn de mensen -- zie je verschillen bij de verschillende leveranciers. Bij AnsaldoBreda was de instelling van de mensen, hun inzet, anders dan ik bij veel andere leveranciers heb gezien. Ik bedoel dan het verantwoordelijkheidsgevoel en zelfcontrole op het eigen werk.

Mevrouw **Bergkamp**: De processen in de fabriek waren hetzelfde omdat er een kwaliteitsmanagementsysteem is, maar de instelling en het verantwoordelijkheidsgevoel van de mensen verschilden met andere mensen in de uitvoering.

De heer **Jonkers**: Je praat dan niet per se over de mensen die het uitvoeren, maar ook over hun managers en over de aansturing van die mensen. Dat

zou veel beter gekund hebben. Ook bij andere fabrikanten zag je dat het anders kan. Mensen worden dan ook op een andere manier aangestuurd, meer op hun verantwoordelijkheden gewezen enzovoorts.

Mevrouw **Bergkamp**: Dat betekende ook dat u er nog meer bovenop moest zitten waarschijnlijk.

De heer **Jonkers**: Om er zeker van te zijn dat de vereiste kwaliteit geleverd werd, ja.

Mevrouw **Vos**: We gaan verder over de fabriek. We spraken net al over de afwijkingen, die u de non-conformities noemde. AnsaldoBreda pakte die op, maar in hoeverre leerden ze van de afwijkingen die u vond?

De heer **Jonkers**: Ik vind dat ze er te weinig van geleerd hebben en dat hun reactie erop te langzaam was. Die was te traag. Het duurde te lang. Dat baseer ik op het feit dat dezelfde afwijkingen telkens weer terugkwamen.

Mevrouw **Vos**: U doelt op wat u net zei over de weekrapportage en uw frustratie daarover.

De heer **Jonkers**: Ja. Je zag dat er maatregelen genomen worden op bepaalde afwijkingen. Je zag die afwijkingen niet terug. Maar ineens, in de loop van het project, kwamen dezelfde afwijkingen een jaar later weer voor.

Mevrouw **Vos**: Kunt u een voorbeeld geven daarvan?

De heer **Jonkers**: Bijvoorbeeld het leggen van bekabeling. Bekabeling moet op een solide manier gelegd en bevestigd worden. Wij hebben erop aangestuurd om het ook zo uit te laten voeren. Dan zag je daar verbetering in. De mensen werkten daar daadwerkelijk aan. Dan ging het een poosje goed, maar opeens zag je weer dat de kabels onvoldoende gefixeerd waren aangebracht. Wij vroegen natuurlijk hoe dat kon. Je moet je proces zo

ingericht hebben dat je dat continueert. Maar dan bleek bijvoorbeeld dat er nieuwe medewerkers waren ingezet.

Mevrouw **Vos**: Die niet dezelfde instructies kregen als de vorige medewerkers over hoe je kabels moet leggen.

De heer **Jonkers**: Ja. Dan moest je weer van voren af aan beginnen om het weer op te bouwen.

Mevrouw **Vos**: Maar in principe zegt zo'n kwaliteitsmanagementsysteem toch dat kennis doorgegeven wordt?

De heer **Jonkers**: Juist.

Mevrouw **Vos**: Dat werd door de mensen weer niet gedaan.

De heer **Jonkers**: Dat werd niet gehanteerd.

Mevrouw **Vos**: Wat gebeurde er als u AnsaldoBreda aansprak op het achterblijven van verbeteringen, bijvoorbeeld wat betreft deze kabels? Wat gebeurde er als u dat zei, als u dat na een jaar weer zag opkomen?

De heer **Jonkers**: Als er geen oplossing of verbetering zichtbaar was, herhaalden wij zeer regelmatig in de kwaliteitsmeetings, maar ook bij de kwaliteitsafdeling en bij de uitvoerenden, de vraag waarom wij nog geen resultaat zagen. Dan werd er een belofte gedaan, bijvoorbeeld: volgende week zijn er resultaten. Maar die volgende week waren er nog geen resultaten. Het werd dan de daarop volgende week. Zo werd het vooruitgeschoven. We hebben er nooit een vinger achter kunnen krijgen wat daarvan precies de oorzaak geweest is.

Mevrouw **Vos**: Je bent gewend dat als iemand een belofte doet, hij dat ook doet, zeker in dit soort processen. Als ik beloof om de afwas te doen en ik

doe die niet, dan begrijpen ze dat thuis, maar dit was: beloftes, beloftes, beloftes, maar er gebeurde niks.

De heer **Jonkers**: In veel gevallen ging dat zo, ja.

Mevrouw **Vos**: Dat is dan toch een onwerkbaar situatie? Zo kun je toch niet werken?

De heer **Jonkers**: Nee, maar goed, wij moesten toch ons werk verrichten. Wij deden dat naar ons ...

Mevrouw **Vos**: Hoe kun je als inspecteur werken als je beloftes krijgt dat iets gaat gebeuren, terwijl het niet gebeurt? Op een gegeven moment sleep je een hele zak met onvervulde beloftes achter je aan.

De heer **Jonkers**: Inderdaad. Dat was ook zo. In onze eigen rapportages hielden we open punten bij. Dat waren geen non-conformities, maar meer procesmatige zaken. Bepaalde punten komen meer dan een jaar wekelijks voor in ons rapport. Daarvoor werd geen oplossing gegeven, maar toch werd er telkens om gevraagd en werd er gepusht om er een oplossing voor te geven. We kregen die echter niet.

Mevrouw **Vos**: Maar toch, er was die zak met onvervulde beloftes. Maar omdat u het opgeschreven had, had u toch het idee dat het aan het eind wel goed zou komen bij het testen en het moment waarop die trein de fabriek zou verlaten. Dat was uw laatste zekerheid als inspecteur.

De heer **Jonkers**: Ja.

Mevrouw **Vos**: We hebben in een weekrapportage van een van uw collega's gelezen dat er op een bepaald moment heel veel bedrijvigheid in de fabriek is en dat werknemers opeens helmen en witte handschoentjes gaan dragen. Dat gebeurde toen een delegatie van de opdrachtgever kwam. Zodra de

delegatie weg was, gebeurde er helemaal niks meer in de fabriek. Hebt u de indruk dat AnsaldoBreda u aan het lijntje heeft gehouden?

De heer **Jonkers**: In sommige gevallen wel, denk ik. Als je dingen belooft, maar die niet nakomt, denk ik dat je aan het lijntje wordt gehouden.

Mevrouw **Vos**: Hoe verklaart u het voorval met de helmen en de witte handschoenen?

De heer **Jonkers**: Een showtje opvoeren. Men wilde laten zien: wij kunnen het en hebben alles ... Als je iets belooft en de klant komt kijken en die ziet dat er niks gebeurt, dan bevreemdt dat hem natuurlijk. Als je dan een showtje opvoert met witte handschoentjes, laat je zien dat je toch heel druk bezig bent voor de klant.

Mevrouw **Vos**: Weet u nog wie er in die delegatie zaten?

De heer **Jonkers**: Nee, dat weet ik niet.

Mevrouw **Vos**: Waarom zou je als treinenbouwer een showtje opvoeren? Je moet uiteindelijk toch een goede trein bouwen.

De heer **Jonkers**: Dat moet u aan de treinenbouwer vragen.

Mevrouw **Bergkamp**: Er stond veel tijdsdruk op het project. Kon u dat merken in de praktijk?

De heer **Jonkers**: Ja, zeker.

Mevrouw **Bergkamp**: Wat merkte u daarvan?

De heer **Jonkers**: Vanuit de klant, onze opdrachtgever, werd die tijdsdruk inderdaad gezien. Je hoorde regelmatig: er moeten toch treinen geleverd aan Nederland, want het kost zoveel miljoen per maand; er moet een trein

komen. Ik denk dat dit erin resulteerde dat er treinen uitgeleverd zijn met nog een heel grote lijst aan openstaande punten. Maar de trein ging toch naar Nederland.

Mevrouw **Bergkamp**: Daar ga ik straks nog een aantal vragen over stellen. Het gevolg van de tijdsdruk was dat de treinen de fabriek verlieten toen ze nog niet helemaal klaar waren. Merkte u ook aan AnsaldoBreda dat die druk wat met de mensen daar deed?

De heer **Jonkers**: Met de uitvoerende mensen niet. Zij voelden die tijdsdruk niet.

Mevrouw **Bergkamp**: Is het normaal dat je niks merkt aan de mensen wanneer er tijdsdruk is?

De heer **Jonkers**: Ik denk het niet, nee. Ik denk dat hun managers moeten laten merken hoe belangrijk het is voor de klant dat de trein uitgeleverd wordt. Die druk heb ik niet gemerkt.

Mevrouw **Bergkamp**: Bij de mensen niet, en bij de managers?

De heer **Jonkers**: Bij de managers ook niet zo, denk ik.

Mevrouw **Bergkamp**: Was u daar niet verbaasd over? Zij moeten uiteindelijk een trein gereedmaken.

De heer **Jonkers**: Ja, we hebben ze regelmatig op het hart gedrukt hoe belangrijk het was om de trein uit te leveren in een goede kwaliteit. Dan werd er "ja, natuurlijk" gezegd. Er werd gezegd dat ze het begrepen en dat eraan gewerkt werd.

Mevrouw **Bergkamp**: Maar dat was het?

De heer **Jonkers**: Ja, dat was het.

Mevrouw **Bergkamp**: U kon niet echt merken dat ze onder tijdsdruk stonden. Voordat een opdrachtgever een trein overneemt, vindt er een inspectie plaats. Dat is een zogenoemde permission to leave factory (PTLF). Daarbij wordt er gekeken of de trein voldoende af is, of de bouw klaar is en of er voldoende getest is, zodat de trein de fabriek kan verlaten. Bij die inspectie wordt er gekeken of er afwijkingen zijn ten opzichte van de kwaliteitseisen. Was het aantal afwijkingen vergelijkbaar met andere projecten die u hebt gedaan?

De heer **Jonkers**: Het aantal geconstateerde afwijkingen was hoger dan wij gewend waren bij andere leveranciers. Het aantal afwijkingen waarmee een trein uitgeleverd werd naar Nederland, was ook hoger dan wij gewend waren. Het streven is nul afwijkingen, waarbij de trein volledig voldoet aan de specificaties. Dat gaat natuurlijk niet altijd. Er kan altijd een onderdeel ontbreken dat later ingebouwd wordt of er kunnen andere zaken zijn die wat meer tijd kosten om er een oplossing voor te vinden. Dan kan toch besloten worden om een trein uit te leveren. Maar deze hoeveelheid afwijkingen waren wij niet gewend.

Mevrouw **Bergkamp**: Het doel is nul. Dat komt in de praktijk misschien weinig voor, maar om hoeveel afwijkingen per trein ging het gemiddeld?

De heer **Jonkers**: Dat begon met 400 à 500 afwijkingen. Aan het eind van het project werd dat gereduceerd naar 200 à 250.

Mevrouw **Bergkamp**: Dat is nog steeds veel als je als doelstelling nul afwijkingen hebt.

De heer **Jonkers**: Ja, en daarbij werd een afwijking die zich herhaalde in dezelfde trein, als één afwijking gezien.

Mevrouw **Bergkamp**: Over wat voor afwijkingen hebben we het dan? Kunt u een paar voorbeelden geven?

De heer **Jonkers**: Ik noemde al eerder het fixeren van bekabeling en het verleggen van bekabeling, waardoor die tijdens bedrijf ergens tegenaan kan schuren en kabels beschadigd raken. Ook bestaat het risico dat een kabel losschiet. Andere voorbeelden zijn het leggen van leidingen en het fixeren van componenten. Dat laatste wil zeggen dat bouten met een bepaald aanhaalmoment, met een bepaalde kracht, moeten zijn aangedraaid. Het wordt ook zo aangetekend dat die momenten aangebracht zijn. In sommige gevallen waren de bouten echter niet aangedraaid.

Mevrouw **Bergkamp**: Als ik u zo beluister, heeft dat met name te maken met vakmanschap.

De heer **Jonkers**: Ja, dat is allemaal vakmanschap.

Mevrouw **Bergkamp**: Het zijn niet zozeer technische problemen, maar meer het vastmaken van zaken en dergelijke.

De heer **Jonkers**: Het is niet het ontwerp, maar de uitvoering.

Mevrouw **Bergkamp**: U zegt dat het aantal van 500 afwijkingen heel veel is ten opzichte van andere treinen.

De heer **Jonkers**: Dat is heel veel, ja.

Mevrouw **Bergkamp**: Je doet niet voor niks zo'n inspectie. Daar komen vrij veel afwijkingen uit. Kun je dan stellen dat de treinen te snel de fabriek hebben verlaten, dat ze nog eigenlijk niet helemaal klaar waren?

De heer **Jonkers**: Mijns inziens is het antwoord daarop: ja, de treinen hadden nog in de fabriek moeten blijven en hadden niet uitgeleverd mogen worden naar Nederland. Het argument van AnsaldoBreda voor uitlevering van de trein was dat de trein nog steeds van hen was en dat hun werkplek in Pistoia kon liggen, maar ook in Amsterdam of elders. Daarmee kon de trein

dus toch vervoerd worden en verplaatst worden naar een andere werkplek. Mijns inziens is het beter om de trein op de locatie te laten waar die gebouwd is. Dan wordt de druk om te presteren en om te verbeteren hoger dan wanneer je het probleem verplaatst naar elders.

Mevrouw **Bergkamp**: U zegt heel duidelijk dat de trein nog niet gereed was om de fabriek te verlaten. Er waren nog te veel openstaande punten, te veel afwijkingen. U had het goed gevonden als dat werk nog in de fabriek zelf had plaatsgevonden.

De heer **Jonkers**: Inderdaad.

Mevrouw **Bergkamp**: Waarom hebben de treinen dan toch de fabriek verlaten? Was dat echt de wens van AnsaldoBreda of kwam er druk van NSFSC zelf?

De heer **Jonkers**: Dat weet ik niet. Dat is buiten mij omgegaan. Het is aan de projectleider om die vraag te beantwoorden.

Mevrouw **Bergkamp**: Hebt u wel uw zorgen kenbaar gemaakt aan de projectleider dat volgens u de treinen nog helemaal niet klaar waren om de fabriek te verlaten?

De heer **Jonkers**: Jazeker. Wij hebben natuurlijk gezegd dat wij niet gewend waren om een trein zo de fabriek te laten verlaten. De projectleider was het daarmee eens en deelde die zorg. Ik weet echter niet op basis waarvan die beslissing is genomen om de treinen naar Nederland te sturen.

Mevrouw **Bergkamp**: De treinen hebben in ieder geval de fabriek verlaten. Ik vat dit onderdeel samen. Het aantal afwijkingen, 500, was groter dan u bij andere projecten gewend was. U geeft aan dat dit met name te maken had met vakmanschap, zoals het bevestigen van zaken en het lassen. U hebt dit zelf kenbaar gemaakt aan de projectleider, die zei dat te herkennen. De treinen hebben vervolgens wel de fabriek in Italië verlaten en zijn naar

Nederland gegaan. Kun je stellen dat de trein conform de koopovereenkomst gebouwd en geleverd is?

De heer **Jonkers**: De trein is nog niet geleverd. De trein was nog niet gereed, want er hing nog een open item list aan met punten die nog afgewerkt moesten worden. Volgens de configuratielijsten moesten er nog wijzigingen aangebracht worden. Er waren nog non-conformities die nog niet afgesloten waren. Dat alles bij elkaar betekende dat de trein nog niet gereed en nog niet afgeleverd was.

Mevrouw **Bergkamp**: Maar het is vanuit uw oogpunt, vanuit uw functie als kwaliteitsinspecteur toch vreselijk? U hebt toezicht gehouden op de kwaliteit. U ziet dat die treinen nog niet klaar zijn om de fabriek te verlaten, maar toch gebeurt dat.

De heer **Jonkers**: Ons product was het rapport dat uit onze inspecties rolde. Dat rapport was ons product om de trein over te dragen aan onze opdrachtgever. Daar hield het voor ons bij op.

Mevrouw **Bergkamp**: U hebt op dat moment nooit gedacht: dit is mijn eer te na, ik kan hier niet meer de verantwoordelijkheid voor nemen.

De heer **Jonkers**: Ik heb ooit natuurlijk wel met de gedachte gespeeld of ik hiermee verder moest gaan, maar onze opdrachtgever was heel duidelijk daarin: zij constateren en rapporteren. Het oordeel en het besluit om de trein een volgende fase in te sturen, lag bij de opdrachtgever.

Mevrouw **Bergkamp**: Als u het hebt over uw opdrachtgever, bedoelt u dan de projectleider?

De heer **Jonkers**: NSFSC of de projectleider.

Mevrouw **Bergkamp**: NSFSC, projectleider de heer De Leeuw.

De heer **Jonkers**: Ja.

Mevrouw **Bergkamp**: We gaan naar het laatste deel van dit verhoor. De trein heeft uiteindelijk maar een aantal weken gereden. Er zijn een aantal onderzoeksrapporten over verschenen. Daaruit bleek dat de kwaliteit van de treinen verschilde en dat de afwerkkwaliteit op een aantal plaatsen onder de maat was. Waren dit ook de punten die u al eerder had geconstateerd?

De heer **Jonkers**: Ik heb zo'n inspectierapport mogen inzien. Het grote merendeel van de geconstateerde afwijkingen stond ook al in onze open item list. Dat zijn dezelfde als die wij geconstateerd hebben. Een aantal afwijkingen kenden wij niet omdat die ontstaan zijn na de ritten met de trein. Die ontstonden tijdens een testrit.

Mevrouw **Bergkamp**: U hebt het over een onderzoeksrapport dat u gezien hebt. Welk rapport is dat?

De heer **Jonkers**: Dat is een onderzoeksrapport van NedTrain.

Mevrouw **Bergkamp**: Daarin stond een analyse waarom het mis was gegaan met de trein.

De heer **Jonkers**: Het ging om geconstateerde afwijkingen.

Mevrouw **Bergkamp**: Daarin stond een opsomming van geconstateerde afwijkingen. U zegt: die hadden we zelf al in Italië voor een groot gedeelte geconstateerd.

De heer **Jonkers**: Ja. Die lijsten lagen er al van ons.

Mevrouw **Bergkamp**: Die waren vergelijkbaar.

De heer **Jonkers**: Voor een heel groot deel wel.

Mevrouw **Bergkamp**: Mag ik daaruit de conclusie trekken dat u op een lijst allerlei afwijkingen hebt genoteerd en dat de treinen de fabriek hebben verlaten terwijl die problemen niet waren opgelost?

De heer **Jonkers**: Veel problemen waren toen inderdaad nog niet opgelost.

Mevrouw **Bergkamp**: Als u naderhand ziet dat diezelfde problemen weer genoteerd worden, zit daar een tijd tussen, een aantal jaren. Maar die problemen zijn blijkbaar niet opgelost.

De heer **Jonkers**: Onze lijsten met openstaande punten bestonden dus nog steeds.

Mevrouw **Bergkamp**: Dat waren gewoon uw lijsten?

De heer **Jonkers**: Ja. Dezelfde lijst werd in Amsterdam gebruikt. Wij werden op uitnodiging van AnsaldoBreda gevraagd om een inspectie uit te voeren aan de hand van de lijst die wij in Pistoia opgesteld hadden. Vanuit die lijst zijn een aantal punten opgelost. Daar voerden wij een inspectie op uit. Dat heb ik zelf nooit gedaan; dat zijn mijn collega's geweest. Ik heb met Amsterdam na de uitlevering van de trein eigenlijk geen bemoeienis gehad.

Mevrouw **Bergkamp**: U zag in het rapport van NedTrain eigenlijk uw lijst met afwijkingen weer terug. Wat is uw verklaring ervoor dat die problemen in de tussentijd niet zijn opgelost? Waar ligt dat aan?

De heer **Jonkers**: Daar kan ik geen antwoord op geven.

Mevrouw **Bergkamp**: Hebt u daar wel met collega's over gesproken? "Joh, wat ik nu zie; dit zijn gewoon mijn lijsten uit die tijd. Er is niks gebeurd in de tussentijd."

De heer **Jonkers**: Mijn collega's zagen hetzelfde. Het waren dezelfde collega's met wie ik in Italië afwisselde. Een aantal collega's deden het

nazorgwerk in Amsterdam. Zij zagen dezelfde punten. Voor hen was er ook niks nieuws aan de hemel. "We weten dat de treinen die problemen hebben."

Mevrouw **Bergkamp**: Toen vorige week de heer Meerstadt zei dat de kwaliteit van de treinen verschilde, dacht u: dat wisten we toen al?

De heer **Jonkers**: Ja.

Mevrouw **Bergkamp**: Dat was geen nieuws.

De heer **Jonkers**: Sowieso zat er een kwaliteitsverschil tussen de eerst uitgeleverde treinen en de laatst uitgeleverde treinen. De laatst uitgeleverde treinen waren toch beter. Ik zeg niet dat ze goed waren op dat moment, maar je zag verbeteringen. Het aantal open punten was beduidend lager.

Mevrouw **Bergkamp**: U zei net ook dat u een aantal nieuwe dingen zag in het rapport van NedTrain. Kunt u voor ons schetsen wat de nieuwe punten waren waarvan u dacht: hé, die hadden wij nog niet gezien, maar die zie je waarschijnlijk alleen wanneer je met de trein gaat rijden?

De heer **Jonkers**: Een olie lekkage of een lucht lekkage kan ontstaan door beweging van de trein of doordat mensen eraan gesleuteld hebben, waarbij er dingen aangepast zijn. Daarna moet je eigenlijk weer een nieuwe inspectie uitvoeren. Dan kun je weer fouten vaststellen die ontstaan zijn doordat er aan de trein gewerkt is of er met de trein gereden is. Een lekkage zou daardoor kunnen optreden.

Mevrouw **Bergkamp**: En problemen met de accu's? De laagspanning?

De heer **Jonkers**: Ik heb gelezen dat er een brand is geweest, maar wat daarvan de oorzaak was, weet ik niet.

Mevrouw **Bergkamp**: We kunnen wel met elkaar vaststellen dat NSFSC met een bovengemiddelde lijst van openstaande punten toch ervoor gekozen

heeft om met de permission to leave factory, die inspectie, te zeggen: deze trein verlaat de fabriek. We kunnen ook met elkaar constateren, als ik uw woorden zo beluister, dat een heel groot gedeelte van de punten die u signaleerde, niet is opgelost. Was het mogelijk geweest om de trein wel goed te laten functioneren?

De heer **Jonkers**: Mijn oordeel is dat dit wel mogelijk is. Alle punten die we vastgesteld hebben, alle afwijkingen, zijn of waren te repareren, waardoor de trein aan het einde zou voldoen aan de vereiste specificaties en het ontwerp.

Mevrouw **Bergkamp**: U zegt dat de trein te repareren was. Dat is uw analyse. Hoe zou je dit soort dingen kunnen voorkomen? Heeft dat te maken met tijdsdruk? Wat is uw analyse?

De heer **Jonkers**: Je moet voorkomen dat zo veel afwijkingen nog bestaan in de trein als die ...

Mevrouw **Bergkamp**: Gaat rijden.

De heer **Jonkers**: Dat is moeilijk te zeggen. Ik heb al verteld wat de oorzaak ervan is dat er zo veel afwijkingen waren. De uitvoerenden bepalen de kwaliteit. Je moet voorkomen dat de trein gaat rijden met die afwijkingen. Een trein kan rijden met afwijkingen, mits die niet gerelateerd zijn aan de veiligheid of de functionaliteit. Als er bijvoorbeeld een stoel of een bankje losstaat of trilt, dan kan de trein nog steeds gewoon rijden, maar er moet wel iets aan gedaan worden. Voor de reiziger is het irriterend. Zo zijn er heel veel voorbeelden te noemen. Ik denk dat er ook tijdsdruk achter gezeten heeft. Je moet gewoon de lijsten waarmee de treinen afgeleverd zijn, afwerken en tot nul reduceren. Je moet controleren of het opgelost is. Daarop moet je een of meerdere testritten houden om te valideren dat de trein functioneert. Daarna kun je zeggen dat de trein de dienst in kan.

Mevrouw **Bergkamp**: U zegt in feite: het gaat om de mensen die de zaken in de praktijk brengen. U zegt dat de openstaande punten opgelost hadden

moeten worden voordat er door werd gegaan naar de volgende fase.

Tijdsdruk heeft daar volgens u een rol in gespeeld.

De heer **Jonkers**: Mijn vermoeden is dat het tijdsdruk is geweest.

Mevrouw **Bergkamp**: U hebt acht jaar gewerkt aan dit project. Dat is best een lange periode. U hebt ook veel in het buitenland gezeten. Hoe kijkt u terug op dit project?

De heer **Jonkers**: Ik vind het jammer dat de trein niet rijdt, dat hij teruggestuurd is naar de leverancier en dat hij niet door het Nederlandse landschap mag rijden. Het is inderdaad acht jaar van mijn leven. Ik kijk toch met weemoed terug dat dit zo heeft moeten lopen. Uit technisch oogpunt denk ik dat dit niet had hoeven.

Mevrouw **Bergkamp**: U denkt nog steeds ...

De heer **Jonkers**: Dat we, als alle punten opgelost zouden zijn, een trein zouden hebben die voldoet aan de gestelde specificaties. Dat zou overigens wel heel veel tijd kosten.

Mevrouw **Vos**: Ik heb nog een paar vragen. Ik kom nog even terug op de PTLF-fase. Hebben u en uw collega's die treinen nog helemaal geïnspecteerd op de openstaande punten voordat deze de fabriek verlieten?

De heer **Jonkers**: De openstaande punten zijn ontstaan uit die inspectie.

Mevrouw **Vos**: U inspecteert, en daar komt die lijst met openstaande punten uit.

De heer **Jonkers**: Ja, daar komt de lijst met openstaande punten uit plus de punten die nog openstonden vanuit de productie.

Mevrouw **Vos**: Daar hebt u specifiek naar gekeken. We hadden het net even over die zak met onvervulde beloftes. Daar hebt u ook nog specifiek naar gekeken. U hebt geconstateerd dat die beloftes nog allemaal openstonden.

De heer **Jonkers**: Ja, die stonden nog allemaal open.

Mevrouw **Vos**: Vond u het verstandig dat NSFSC op dat moment die treinen overnam?

De heer **Jonkers**: Nee. Dat heb ik al verwoord.

Mevrouw **Vos**: Ja, u hebt al gezegd dat u dit niet verstandig vond. U hebt ergens ook gedacht: stop er maar mee. Of niet?

De heer **Jonkers**: Voor mij persoonlijk?

Mevrouw **Vos**: Hebt u weleens gedacht dat NSFSC moest stoppen met het bestellen van deze trein bij AnsaldoBreda?

De heer **Jonkers**: Nee.

Mevrouw **Vos**: Dat niet.

De heer **Jonkers**: Nee, dat heb ik nooit zo verwoord jegens onze opdrachtgever.

Mevrouw **Vos**: U hebt het ook niet zo gevoeld?

De heer **Jonkers**: Ik heb ooit wel het gevoel gehad: dit moet heel snel veranderen, want anders leidt dit tot grote vertragingen.

Mevrouw **Vos**: Wat het ook gedaan heeft.

De heer **Jonkers**: Inderdaad.

Mevrouw **Vos**: Maar dan vooral vertragingen. U hebt niet het idee gehad dat deze treinenbouwer niet in staat was om een goede trein af te leveren.

De heer **Jonkers**: Nee, dat heb ik niet gedacht.

Mevrouw **Vos**: In het gesprek met collega Bergkamp ging het over die enorme lijst. U had het idee dat de trein goed had kunnen worden. Hadden ze meer tijd moeten nemen?

De heer **Jonkers**: Ze hadden meer tijd moeten krijgen.

Mevrouw **Vos**: Gezien uw ervaring met andere projecten: gebeurt dat in andere projecten wel? Als er wordt geconstateerd dat er nog veel openstaat, wordt er dan wat meer tijd gegeven? Is dat anders geweest in dit project?

De heer **Jonkers**: Dat is een vraag die ik niet kan beantwoorden. Als er een technisch item openstaat of opgelost moet worden, moet daarvoor zo snel mogelijk een oplossing gevonden worden. Het heeft voor iedereen alleen maar nadelen als die punten open blijven staan. Daarop moet zo accuraat en zo snel mogelijk gereageerd worden. In de meeste gevallen bij andere leveranciers gebeurt dat ook. Maar het gebeurt ook dat bepaalde punten zo moeilijk op te lossen zijn, om er een goede oplossing voor te vinden, dat men meer tijd nodig heeft. Dan praat je ook weleens over een jaar voordat er een oplossing voor een bepaald probleem gevonden is. Dit betekent niet dat de trein niet kan rijden of dat een trein onveilig is. Maar er zijn items die gewoon wat meer tijd kosten. Dan praat je over een aantal zaken, en niet over honderden.

Mevrouw **Vos**: We hebben het net gehad over het incident met de witte handschoentjes. Hebt u het idee gehad dat AnsaldoBreda de opdrachtgevers misleid heeft?

De heer **Jonkers**: Daar kan ik geen antwoord op geven. Dat zult u de opdrachtgever zelf moeten vragen. Ik weet niet of dat zo is. Ik weet niet of ze geprobeerd hebben om iemand te misleiden of dat het zo gevoeld is.

Mevrouw **Vos**: Ik vraag het anders. U bent kwaliteitsinspecteur. U hebt een aantal zaken geconstateerd in uw wekrapportages. Er kwamen uitnodigingen voor inspecties als u net wegging. U hebt dat showtje gezien. Zijn dat geen voortekenen van een misleiding?

De heer **Jonkers**: Ik weet niet of je dat onder het begrip "misleiden" kunt samenvatten. Ik vind dat nogal zwaar.

Mevrouw **Vos**: Het is zwaar. Hebt u iets dergelijks meegemaakt bij andere projecten die u hebt begeleid?

De heer **Jonkers**: Het gebeurt overal wel een keer dat de leverancier iets probeert te verkopen wat niet helemaal voldoet aan de specificaties, maar wat naar zijn mening toch acceptabel is. Dat zal hij zeker voorleggen aan de klant. Hij zal proberen de klant te overtuigen om het toch te accepteren. Dat is ook bij AnsaldoBreda gebeurd. Ze hebben zeker in heel veel gevallen geprobeerd ons als inspecteurs, maar ook de klant, ervan te overtuigen dat bepaalde dingen toch acceptabel waren hoewel ze niet helemaal aan het contract voldeden. Het zwarte en het witte is heel makkelijk te beoordelen. Over het grijze gebied zijn nogal wat discussies. Maar dat is bij alle projecten zo.

De **voorzitter**: U hebt veel technische problemen gezien. U zat erbovenop. U hebt daarover verschillende keren gerapporteerd. We horen u vandaag als technische man. U zegt dat in de techniek alles uiteindelijk wellicht is op te lossen. Het doet uw hart een beetje zeer -- u hebt acht jaar aan zo'n trein gewerkt -- dat dit laatste, die techniek, niet is opgelost. Blijkbaar zijn er keuzes gemaakt om dat niet te doen. Vanuit uw technische achtergrond zegt u: een onvolkomenheid is ergens wel te repareren.

De heer **Jonkers**: Een onvolkomenheid is te repareren, ja.

De **voorzitter**: Het was veel en het was te laat, maar ...

De heer **Jonkers**: De onvolkomenheid zelf is te repareren. Je zou eventueel voor een aantal zaken het ontwerp kunnen aanpassen. Dat is ook gebeurd. Dat is altijd mogelijk, maar dat kost meer tijd en meer geld.

De **voorzitter**: We komen tot een afronding van het verhoor. Hebt u gedurende de periode waarin u hier zo nauw bij betrokken was, signalen gekregen van echte onregelmatigheden, fraudes of andere zaken waarvan u dacht dat die niet door de beugel konden?

De heer **Jonkers**: Nee, ik heb niet het gevoel gehad dat er ergens gefraudeerd werd of dat er dingen onder de tafel gebeurden.

De **voorzitter**: U had louter zorgen om de techniek, maar u had niet in juridische zin zorgen.

De heer **Jonkers**: Nee, in juridische zin heb ik geen negatieve ervaringen ondervonden.

De **voorzitter**: Mijnheer Jonkers, wij sluiten dit verhoor.

Sluiting: 10.53 uur