

ProRail t.a.v. Mw. Ans Rietstra, COO
Per e-mail

Amersfoort, 2 december 2021

Geachte mw. Rietstra, beste Ans,

Sinds 18 oktober rijden de treinen tussen Geldermalsen en Tiel in één richting met 10 minuten vertraging omdat tijdens inspecties is gebleken dat een deel van de houten dwarsliggers eerder aan vervanging toe zijn dan vooraf gepland. Hierdoor is één van de twee sporen buiten dienst genomen.

De huidige verwachting is dat de hinder nog zeker tot 15 december duurt. Rover is teleurgesteld over de afhandeling van deze storing die bijna twee maanden na de inspectie nog niet is verholpen. Hierdoor ondervinden reizigers op dit traject nog steeds dagelijks hinder. En deze hinder is groot. Reizigers van Utrecht richting Tiel zijn per reis 10 minuten langer onderweg en staan 40% van hun reistijd stil op station Geldermalsen. Reizigers tussen Geldermalsen en Kesteren zijn nog meer gedupeerd want zij hebben per reis een vertraging van 30 minuten omdat de aansluiting in Tiel verbroken is. Relatief veel reizigers hebben hierover bij Rover geklaagd. Normaal wil Rover u niet formeel per brief over casuïstiek benaderen. De hoeveelheid klachten, de zeer lange hersteltijd, en de beleidsmatige keuzes van ProRail nopen hier echter wel toe. Temeer ook omdat op een aantal eerder gestelde vragen geen antwoord is gekomen.

In onze ogen legt deze storing bloot dat op drie punten aanpassing nodig is in de werkwijzen en het beleid van ProRail:

1. Compensatie reiziger bij langdurige ongeplande overlast

ProRail stelt in antwoord op vragen van Rover dat ProRail aan de vervoerders de vergoedingen van de geld-terug-bij-vertraging-regeling (GTBV) betaalt in het geval een verstoring door ProRail is veroorzaakt. GTBV geldt echter niet bij vertragingen van minder dan 30 minuten, niet bij in de tijd gestapelde vertragingen en geldt zoals in deze casus ook niet bij een overstap van NS op Arriva. Wij zijn van mening dat de reiziger gecompenseerd moet worden als hij over zo'n lange aaneengesloten periode (in dit geval is het al minimaal 2 maanden) te maken krijgt met een cumulatie van vertragingen. ProRail gaat door alleen de reguliere GTBV regeling te gebruiken voorbij aan haar morele verantwoordelijkheid richting de reiziger. Dat de uitvoering van een dergelijke ruimere regeling elders ligt/zou liggen, doet daar volgens Rover niet aan af. Een ruimere regeling moet ook een extra prikkel zijn voor ProRail om sneller storingen te verhelpen. Wij vragen concreet om een compensatieregeling bij langdurige ongeplande hinder wanneer deze niet binnen de huidige GTBV-regeling past en vragen ProRail te zorgen dat de reizigers op het traject Geldermalsen en Tiel vooruitlopend op deze regeling zeer spoedig als coulance door ProRail worden gecompenseerd.

2. Bij onverwachtse vervangingsopgave is herstelduur te lang

Een herstelduur van 2 maanden is onacceptabel lang. Wij constateren dat het feitelijke herstel pas op 17 november, een maand na het buiten dienst nemen van het spoor, is begonnen. De periode daaraan voorafgaand is opgegaan aan onderzoek en

*Rover.
Van reizigers,
voor reizigers.*

planning van de werkzaamheden. Wij hebben er begrip voor dat dit een grote en onverwachte klus is, maar ProRail zou daar in onze ogen op voorbereid moeten zijn. Een dergelijke onverwachte vervangingsopgave kan ook optreden op hoofdcorridors en dan zijn bij zo'n lange herstelduur de gevolgen niet te overzien. Voor de gedupeerde reizigers maakt het echter niet uit of het een traject met veel of juist weinig reizigers is. Zij hebben overlast.

Wij hebben de indruk dat herstel sneller had kunnen verlopen als de aannemer meer personeel tot zijn beschikking had en/of een andere scope was gekozen voor het herstel. Uiteraard begrijpen wij dat er geen onuitputtelijke bron van personeel bij een aannemer is. Daarom moet er meer ruimte zijn binnen de PGO-contracten om bij overmacht ook andere aannemers werk te laten verrichten. Wij vragen ProRail dit mogelijk te maken. Ook vragen wij ten allen tijde te sturen op snel herstel. Dit kan ook betekenen: kiezen voor snelle vervanging in plaats van eerst onderzoeken welke opties er zijn voor herstel. De reiziger mag geen overlast hebben van proces-technische keuzes van ProRail rond het herstel van infrastructuur.

3. **Ontbrekend beleid voor afstemming van langdurig herstel met consumentenorganisaties**
Rover heeft over de problemen op het traject Geldermalsen-Tiel op eigen initiatief meerdere keren vragen gesteld en beantwoording heeft steeds meerdere dagen tot zelfs bijna twee weken op zich laten wachten. Wij constateren verder dat zonder overleg met ons door ProRail keuzes zijn gemaakt die mogelijk ook anders hadden kunnen uitvallen met minder hinder voor de reiziger. Zo hebben wij onder andere gevraagd waarom er niet gekozen is om overdag te werken tussen de spitsen. Op deze manier zou de reiziger tijdelijk meer overlast hebben, maar zou de periode van de overlast aanmerkelijk kunnen worden ingekort. Bovendien is dit aantrekkelijk voor de aannemers. Wij zien graag dat in het vervolg bij dergelijke omvangrijke onverwachte storingen de consumentenorganisaties proactief worden geïnformeerd en dat waar mogelijk overleg plaatsvindt over de mogelijkheden om de hinder voor reizigers zoveel mogelijk te beperken.

Wij vragen ProRail om naar aanleiding van deze punten met een verbeterplan te komen en dit te bespreken in het Locov.

Met vriendelijke groet,

Freek Bos, directeur