

Aan:
President-directeur van NS mevrouw Rintel
CEO van ProRail de heer Voppen

CC:
De Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat mevrouw Van Veldhoven
De vaste Kamercommissie van Infrastructuur en Waterstaat

Betreft: Reactie Evaluatierapport winterweer februari 2021

Amersfoort, 30 juni 2021

Geachte mevrouw Rintel en heer Voppen,

Reizigers hebben veel overlast gehad van de gevolgen van het winterweer dat in de week van 7 februari over Nederland viel. Terecht heeft Staatssecretaris Van Veldhoven naar een evaluatie gevraagd¹. Met belangstelling heeft Reizigersvereniging Rover kennisgenomen van het evaluatierapport dat NS en ProRail hebben opgesteld². Via deze brief bieden wij u onze reactie op het rapport aan.

Het is een diepgaande evaluatie waarin met name naar infrastructurele elementen en uw interne processen is gekeken. De evaluatie kwalificeren wij als een technische evaluatie van de interne operatie zoals deze door ProRail en NS is uitgevoerd. De aanbevelingen die in het rapport worden gegeven zijn helder omschreven en volgen uit de evaluatie en kunnen wij onderschrijven. Tegelijk constateren wij dat de impact op de reiziger slechts beperkt is opgenomen in de evaluatie. Voor een vitale sector zoals het openbaar vervoer is het altijd van belang om de eindgebruiker, en dat is de reiziger, centraal te stellen. Wij constateren dat de impact voor de reiziger groter is geweest dan het rapport schetst. Daarom zijn aanvullende maatregelen nodig naast het uitvoeren van de aanbevelingen uit het rapport. Tenslotte constateren wij dat een aantal belangrijke conclusies/vervolgacties in de evaluatie ontbreken terwijl de evaluatie daar wel aanleiding toe geeft.

In het vervolg van deze brief geven wij onze belangrijkste aanvullingen op de evaluatie. Uiteraard zijn wij graag bereid verder met u van gedachten te wisselen over de noodzakelijke maatregelen.

*Rover.
Van reizigers,
voor reizigers.*

¹ Kamerbrief d.d. 16 februari 2021, kamerstuk 29984 nr. 921

² Kamerbrief d.d. 30 juni 2021

1. Reizigersperspectief: drukke treinen, communicatie en overstaptijden niet meegenomen

Wij constateren dat in de evaluatie vooral is gekeken naar het aantal uitgevallen treinkilometers en niet naar andere aspecten die van belang zijn voor de reiziger. De impact voor de reizigers was groter dan alleen treinuitval:

- Zo waren veel treinen die wel reden ook korter van samenstelling. Ook nadat de dienstregeling op maandag 16 februari weer regulier was, waren veel treinen veel korter dan normaal. Als de dienstregeling beperkt wordt, zouden treinen juist langer dan normaal moeten zijn. In het rapport staat de aanbeveling te bepalen hoeveel materieel voor een LUD nodig is. Wij vinden dit het verkeerde uitgangspunt. Gekeken zou juist moeten worden hoeveel materieel bij een LUD kan worden ingezet door treinen maximaal te versterken. Geluk bij een ongeluk was het aantal reizigers in verband met corona ook lager dan normaal. Desondanks was de overlast voor reizigers groot. Hier gaat de evaluatie aan voorbij.
- Het materieel bleek volgens de evaluatie onvoldoende winterklaar. De onttrekking van zowel Intercity's als Sprinters was circa 10% meer dan normaal. In de nadere concretisering van de evaluatie blijkt echter dat er bij de Intercity's in de tweede week een groter probleem ontstond. Toen was maar liefst 24% van de Intercity's onttrokken. Dit verklaart de klachten die wij kregen over te korte treinen. Wij vinden een onttrekking van 24% van de intercity treinen buitensporig en onaanvaardbaar. Wij missen in de evaluatie op dit punt gevoel van urgentie. De rapportage stelt dat verbetermogelijkheden nog moeten worden onderzocht, terwijl reizigers verwachten dat dit probleem komende winter niet optreedt.
- Reizigers hebben daarnaast overlast ervaren door onjuiste of onvolledige reisinformatie. Hoewel al snel duidelijk was dat het lang zou duren totdat de dienstregeling weer normaal zou zijn, is dit niet aan de reiziger gemeld. Wij begrijpen dat het voor NS niet prettig is om te melden dat het dagen duurt totdat er herstel is, het is echter wel informatie die de reiziger nodig heeft om een reis te plannen. In de evaluatie wordt als aanbeveling vermeld dat informatie vanuit ProRail beter had moeten zijn, onze aanbeveling is dat NS de informatie aan de reiziger ook volledig en correct laat zijn.
- De evaluatie zegt niets over de kwaliteit van de geboden dienstregeling. In de Sprinter-dienstregeling was sprake van veelvuldig overstappen waarbij treinen niet goed op elkaar aansloten. Hierdoor kregen reizigers te maken met langere reistijden en extra overstappen, met in meerdere gevallen lange overstaptijden. De meeste reizen waren, per toeval door Corona, lokaal. Had deze verstoring buiten Coronatijden plaats gevonden dan waren er nog meer reizigers met grote overlast geweest.
- Ook zegt de evaluatie niets over de punctualiteit van de treinen die hebben gereden en al helemaal niets over de reizigerspunctualiteit. In de prestatie-eisen van het hoofdrailnet is afgesproken dat 91.1% van de reizigers op tijd (minder dan 5 minuten te laat) op zijn eindbestemming moet zijn. Uit cijfers van ProRail (bron: prestatie dashboard) blijkt dat deze norm in februari gemeten over de hele maand niet is gehaald waarbij dat cijfer nog positief wordt beïnvloed door de 'goede' februaridagen.

Opvallend vinden wij het dat u in de evaluatie het met 84% van de dienstregeling rijden als voldoende (groen) beschouwt (zaterdag 13 februari). Een dergelijke prestatie achten wij niet voldoende omdat dit al een week na het begin van het winterweer was. Bovendien geeft deze 84% een enigszins vertekend beeld omdat is gerekend ten opzichte van de reeds uitgekilde corona-dienstregeling en niet ten opzichte van de reguliere dienstregeling.

2. Maatwerk ook nodig bij NS

De evaluatie laat zien dat met meer maatwerk meer regionale treinen hadden kunnen rijden en dat hier vanuit ProRail meer aandacht voor nodig is. Zo bleek achteraf het besluit om de treindienst van de regionale vervoerders op zondag 7 februari niet op te starten voor de regio's Noord en Zuid niet nodig. Ook de NS is actief in het noorden en zuiden van het land. Wij vinden het bevreemdend dat dit maatwerk niet mogelijk zou zijn voor NS. Uiteraard delen wij de aanbeveling om als ProRail meer maatwerk voor regionale vervoerders mogelijk te maken, daardoor zal de overlast voor de reiziger sneller voorbij zijn. Wij bevelen aan om ook op het hoofdrailnet meer maatwerk toe te passen. Dit vraagt aanpassingen van het besluitvormingsproces tijdens dit soort calamiteiten maar ook een vereenvoudiging van de dagelijkse processen (zie punt 4).

3. Herstelvermogen infrastructuur moet omhoog

Wij hebben in februari aan NS, ProRail en het ministerie laten weten dat wij in de evaluatie vooral aandacht zouden willen zien voor het herstelvermogen. Dat helpt niet alleen bij herstel na sneeuwval, maar ook bij andere reguliere verstoringen. In het evaluatierapport wordt geconstateerd dat pas op woensdag 10 februari, dus op de 5e dag, de infrastoringen dusdanig onder controle waren dat er een Landelijk Uitgedunde Dienstregeling (LUD) gereden kon worden als er voldoende storingsvrij materieel was geweest op de juiste locatie. Geconcludeerd wordt vervolgens dat ProRail op korte termijn niet in staat zal zijn om het gewenste niveau te bereiken zodat bij verschillende weertypen voldoende infrastructuur beschikbaar is om een LUD te rijden. Wij zouden graag een analyse zien wat nodig is om dit wel te bereiken. Wij vragen u maatregelen te nemen om dit uiterlijk de komende winter te bereiken.

Een belangrijke voorwaarde daarvoor is voldoende herstelcapaciteit van de contractaannemers. Het evaluatierapport stelt dat deze te beperkt is. Wij missen een analyse van de benodigde herstelcapaciteit van de contractaannemers, in hoeverre deze kan worden vergroot en wat mogelijke andere oplossingen zijn om extra personeel in te zetten bij dergelijke bijzondere omstandigheden om snel een groot aantal wissels te controleren.

4. Vereenvoudig de keten voor meer herstelvermogen

Wij constateren een overlap tussen de conclusies en aanbevelingen vanuit verstoringen (al dan niet veroorzaakt door winterweer) uit het verleden. Bijvoorbeeld in 2011 gaf de toenmalige minister al aan dat zij NS en ProRail gevraagd heeft naar voorstellen "voor het vereenvoudigen en meer betrouwbaar maken van de keten: infrastructuur, dienstregeling en de logistiek van treinmaterieel en personeel"³.

De afgelopen jaren is werk gemaakt van het verminderen van de complexiteit van de infrastructuur door vermindering van het aantal wissels en zijn er infrastructurele corridors ontwikkeld. Toch concludeert de huidige evaluatie wederom dat de keten niet functioneert. Essentiële infrastructuur is niet afgestemd op dat wat de vervoerders nodig hebben om reizigers te kunnen vervoeren en er blijkt geen eenvoudig logistiek plan te zijn om, nadat infra deels beschikbaar kwam, treindiensten aan te bieden. Wij onderschrijven de aanbevelingen hierover maar zijn van mening dat meer nodig is. Wij constateren een verschil tussen de prestaties van NS en van de regionale spoorvervoerders. Op de weg en op de gedecentraliseerde spoorlijnen was de situatie tijdens het winterweer vier dagen eerder min of meer hersteld dan op het hoofdrailnet. Deels is dit grote verschil in de duur van het herstel te verklaren door andere weersomstandigheden en lagere treinfrequenties, maar dat is niet de volledige verklaring.

³ Kamerbrief d.d. 27 januari 2011, kamerstuk 29984 nr. 255

De evaluatie stelt dat de regionale spoorvervoerders als gevolg van de karakteristiek van hun dienstregeling en beperkt wisselgebruik op dinsdag 8 februari grotendeels weer konden opstarten waar NS hier 5 extra dagen voor nodig had. Wij herkennen niet de stelling dat er bij regionaal spoorvervoer sprake zou zijn van beperkt wisselgebruik. Het gaat hier juist vaak om enkelsporige baanvakken waar ook veelvuldig wissels worden gebruikt bij de stations. Ook de dienstregeling van NS is in onze ogen niet het onderscheidende punt.

Tijdens een toelichting op het evaluatierapport is gemeld dat ook het inzetmodel van NS van personeel en materieel afwijkt van het model van de regionale vervoerders. Door dit andere inzetmodel konden de regionale vervoerders sneller weer opstarten en daarmee ook sneller weer reizigers vervoeren. Wij vinden het opvallend dat de evaluatie wel aanbevelingen doet om de complexiteit te managen door meer scenario's uit te werken voor uitgedunde winterdienstregelingen, maar dat er geen aanbevelingen zijn opgenomen die de oorzaak van complexiteit wegnemen. Wij vragen u daarom te onderzoeken op welke termijn NS kan overgaan tot een ander inzetmodel waardoor de overlast voor reizigers bij verstoringen afneemt.

5. Dienstregelingsscenario's alleen gebruiken voor opstart

Uiteraard onderschrijven wij wel het belang van de alternatieve dienstregelingsscenario's. Graag gaan wij de komende tijd met NS, ProRail en ministerie van Infrastructuur en Waterstaat verder in gesprek over mogelijke scenario's. Wij merken daarbij wel alvast op dat deze scenario's alleen acceptabel zijn voor de opstartperiode na een grote calamiteit. Het is in geen geval acceptabel deze scenario's met een sterk gereduceerde dienstregeling preventief in te zetten. Dit dient expliciet uitgesloten te worden.

Overige opmerkingen bij evaluatierapport

Er staan in het rapport verschillende maatregelen die geld kosten zoals extra dooistraten en het vervangen van gasgestookte wisselverwarming bij bijna 1/3 van de wissels door elektrische wisselverwarming. Het rapport maakt niet duidelijk hoeveel dit kost, of hier voldoende budget voor is en op welke termijn dit wordt gerealiseerd. Wij hebben er begrip voor dat de maatschappelijke kosten en baten afgewogen moeten worden. Voorop moet echter staan dat het spoor binnen een maatschappelijk aanvaardbare periode weer een bijna normale dienstregeling moet kunnen uitvoeren (tenminste LUD-dienstregeling). Het is onacceptabel wanneer wissels 20x zo vaak storen dan met een andere wisselverwarming mogelijk is. Wij pleiten er ook voor om de extra dooistraten geografisch centraal in Nederland te plaatsen, dat maakt de materieel logistiek minder complex.

Mocht u behoefte hebben aan een nadere toelichting, dan zijn wij hiertoe natuurlijk van harte bereid.

Met vriendelijke groet,

Freek Bos
Directeur