

## Memo

Van: Rover  
Aan: ProRail, NS  
Betreft: Disfunctioneren reisinformatieschermen op diverse (grote) stations  
Datum: 19 oktober 2018

In de afgelopen jaren hebben wij in het kader van reisinformatie herhaaldelijk aandacht gevraagd voor problemen met de InfoPlus-schermen voor reisinformatie op de stations. Onjuiste treinaankondigingen bleken verschillende oorzaken te hebben, bijvoorbeeld in systemen, processen of in menselijke bedieningsfouten. Op een aantal van die punten is verbetering bereikt.

Gebleven is echter het probleem van schermen in de stationshal, in de traverses en op de perrons waarop de informatie van een eerder moment langdurig blijft 'hangen' (soms een kwartier, soms urenlang, soms de hele dag) en de schermen die blanco blijven, terwijl zij op dat moment wel informatie zouden moeten tonen. De oorzaak lijkt te liggen in haperende (draadloze) gegevensoverdracht naar de schermen in het stationsgebied.

De reactie van NS en ProRail op onze klachten was de afgelopen jaren steeds dat het probleem op basis van de statistieken nauwelijks waarneembaar was, met betrouwbaarheidsscores van 99% of daaromtrent.

Voor de reizigers is het disfunctioneren van de schermen echter zéér waarneembaar. Reizigers raken in verwarring doordat op het TBP-scherm (TreinBeeld Perron) een eerdere trein blijft staan dan de trein die inmiddels aan het perron staat. Of doordat het scherm bij een zodadelijk vertrekkende trein leeg blijft. Of doordat op de halaanwijzers (TB7, TB14, TB21) een op korte termijn vertrekkende trein onvindbaar is omdat één of meer schermen in het verleden zijn blijven hangen of blanco zijn.

Het probleem lijkt eerder toe dan af te nemen. Wij zien het zich vooral voordoen op grote stations met veel schermen, zoals Utrecht Centraal en Amsterdam Centraal, maar ook elders. Er zijn dagen dat alles goed lijkt te werken maar ook dagen dat tien of meer schermen geen of sterk verouderde informatie tonen.

Onze vragen zijn:

- Zijn NS en ProRail van mening dat de reisinformatieschermen op de stations naar behoren functioneren?
- Zo nee, hoe luidt de probleemanalyse?
- Wat wordt ondernomen om tot goed functionerende reisinformatieschermen te komen?