

ChristenUnie



Witboek NS

ervaringen van reizigers

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	3
	1.1 Aanleiding	
	1.2 Politiek belang	
	1.3 Reiziger centraal	
	1.4 Leeswijzer	
2.	Een jaar verder	6
3.	Analyse reacties	8
	3.1 Reisinformatie	
	3.2 Infrastructuur	
	3.3 Gevolgen dienstregeling	
4.	Conclusie	22
	bijlagen	24
	bronvermeldingen	26
	Voetnoten	28

1. INLEIDING

1.1 Aanleiding

Op zaterdag 4 december 2010 ontstonden er door het winterweer veel problemen op het spoor. Dagenlang was het spoor ontregelt en wekenlang reden er fors minder en vaak ook kortere treinen. Dat het winterweer voor overlast zorgt is niet helemaal te voorkomen. Ook in andere landen ontstonden problemen op het spoor¹ en ook op de weg waren er problemen.

De situatie op het spoor was echter toch bijzonder omdat er nog geen jaar geleden ook al grote problemen op het spoor waren door het winterweer. Minister Eurlings noemde de chaos op het spoor door het winterweer toen in een Kamerdebat onacceptabel. "Wij mogen ons hier niet bij neerleggen. Dit nooit meer."

Er zijn uitgebreide rapporten opgesteld door de spoorpartijen wat heeft geleid tot het "Actieplan winterhard spoor". Dit plan is beoordeeld door externe deskundigen en uitgebreid besproken in de Tweede Kamer. De spoorsector heeft vervolgens dit jaar hard gewerkt aan het "winterklaar" maken. Hiermee zijn, mede gevoed door reclamespotjes en een grote proef in oktober met een alternatieve winterdienstregeling, verwachtingen gewekt bij de reiziger en bij de Tweede Kamer.

Ik kwam vandaag om 16:20 uur op station Overvecht aan, heb daar ruim een uur staan koukleumen in de hoop dat de volgende trein die op de borden stond richting Hilversum wel reed. Maar zonder omroep, zonder juiste info van de infozuil ("ja, hij komt zeker weten") kon niemand weten dat er uren geen treinen zouden rijden tussen Utrecht en Hilversum / Naarden-Bussum

Een Reiziger

1.2 Politiek belang

In dit witboek wordt gekeken waar al deze plannen toe hebben geleid vanuit het perspectief van de reiziger. Minister Schultz van Haegen-Maas Geesteranus wil immers dat de Reiziger weer met een hoofdletter R wordt geschreven.

De vraag is op welke punten het deze winter fout is gegaan en wat er moet gebeuren om te voorkomen dat er volgende winter opnieuw problemen ontstaan. Hoewel het hierbij in eerste instantie gaat om de bedrijfsvoering van ProRail, NS en de overige vervoerders is dit ook een politieke vraag. De Staat is immers concessieverlener en enige aandeelhouder van NS en ook ProRail valt onder de verantwoordelijkheid van de minister en wordt aangestuurd op basis van een jaarlijks beheerplan.

Dat betekent dat bij de evaluatie van de problemen ook naar de rol van de politiek moet worden gekeken. Is er bijvoorbeeld voldoende geld beschikbaar voor het spooronderhoud en wordt ProRail op dit punt goed aangestuurd? Zijn de verantwoordelijkheden tussen NS en ProRail als het gaat om bijvoorbeeld reisinformatie goed verdeeld?

1.3 Reiziger centraal

De ChristenUnie-fractie wilde graag de mening van de reizigers horen. De reiziger moet immers centraal staan. Om lessen te trekken voor de volgende winter heeft de ChristenUnie daarom alle treinreizigers opgeroepen hun ervaringen te delen over de chaos op het spoor door het winterweer. De insteek is niet geweest om een opsomming van klachten te maken. Er is ook gevraagd om aan te geven waar het juist wel goed ging. Daar kunnen we immers ook van leren en het doet ook recht aan de enorme inzet van het personeel. Reizigers is ook gevraagd om met concrete verbeteruggesties te komen. Het resultaat kunt u teruglezen in dit witboek.

Donderdag 20 januari 2010 vindt er in de Tweede Kamer een hoorzitting plaats over het winterweer met deskundigen. ProRail, NS, overige vervoerders, vakbonden en reizigersorganisaties zullen daarin hun visie geven. Op basis van de informatie uit de hoorzitting zal de vaste Kamercommissie van Infrastructuur & Milieu binnenkort debatteren met de minister. De ChristenUnie zal de suggesties uit dit witboek inbrengen tijdens de hoorzitting en het debat.

1.4 Leeswijzer

Er zijn bij de ChristenUnie in een paar dagen tijd ruim 150 reacties binnengekomen. Het merendeel van deze reacties is na te lezen via www.arieslob.nl/witboekns. Daarnaast hebben wij ook meerdere reacties per brief en e-mail gehad. In dit rapport zijn een aantal citaten uit deze reacties opgenomen.

In hoofdstuk 2 wordt allereerst gekeken welke lessen er zijn getrokken na de chaos op het spoor in de vorige winter en welke maatregelen er toen zijn genomen. In de bijlage bij dit witboek zit een samenvatting van het Actieplan Winterhard Spoor dat in dit hoofdstuk wordt besproken.

Op basis van alle reacties zijn in hoofdstuk 3 van dit witboek de 47 opvallendste knelpunten en verbeter-suggesties samengevat en per thema geclusterd. Hierbij wordt op een aantal onderdelen ook teruggekeken of de maatregelen die vorig jaar zijn genomen voldoende effect hebben gehad of wellicht moeten worden heroverwogen of aangescherpt.

18 januari 2011

Arie Slob



2. EEN JAAR VERDER

De problemen met het winterweer zijn niet nieuw. In 2006 zijn na problemen in de winter al maatregelen aangekondigd om de wisselverwarming en weerbestendigheid van het materieel te verbeteren, nooddienstregelingen op te stellen, en ook alternatief vervoer en de reisinformatie te verbeteren. Een ook voor deze winter herkenbaar rijtje aandachtspunten

In de winter van 2009/2010 bleek dat het spoor desondanks allesbehalve winterhard was. De maatregelen uit 2006 zijn uitgevoerd, maar het effect daarvan liet te wensen over. De spoorsector heeft daarom in januari 2010 het "Actieplan winterhard spoor" opgesteld mede op basis van een evaluatierapport van het bureau Twijnstra en Gudde dat op verzoek van NS en ProRail is opgesteld.

Er zijn in het actieplan een serie concrete maatregelen voorgesteld om het Nederlandse spoorstelsel in zijn samenhang robuuster en winterhard te maken. Het gaat dan o.a. om het inzetten van meer storingsploegen en het aanpassen van treinmaterieel. De concrete doelstelling voor NS en ProRail voor de winter van 2010/2011 zou moeten zijn: infrastructuur en materieel maximaal beschikbaar en betrouwbaar maken, in combinatie met toegesneden logistiek en adequate reisinformatie².

In het actieplan werden in totaal 7 oplossingsrichtingen daarvoor aangegeven. Op initiatief van toenmalig minister Eurlings heeft Horvat & Partners dit plan getoetst³. De conclusie was o.a. dat bij uitvoering van de voorgestelde plannen er voldoende vertrouwen zou mogen zijn dat er in de winter van 2010/2011 een winterhard spoor zou zijn (bron: brief minister Eurlings aan Tweede Kamer, 14 juli 2010).

De uitdaging om te komen tot een winterhard spoor werd gezien op de volgende zeven terreinen:

1. Verbeteren van betrouwbaarheid van de levering van infrastructuur tijdens winterse omstandigheden.
2. Verbetering in betrouwbaarheid van de levering van materieel tijdens winterse omstandigheden.
3. Verbetering of herontwerp van de inrichting en/of dienstregeling van de belangrijkste knooppunten waaronder Utrecht.
4. Verbeteringen in de voorbereidingen die worden gedaan voor periodes of dagen met bijzondere externe omstandigheden.
5. Verbeteringen in de wijze waarop het spoorstelsel in sterk verstoorde situaties effectiever kan worden bijgestuurd.
6. Verbeteringen in de levering van reis informatie.
7. Verbetering van de samenwerking tussen NS en ProRail.

In de bijlage staat een samenvatting van de belangrijkste maatregelen op deze zeven terreinen. Een groot deel van deze maatregelen zijn inmiddels uitgevoerd. Wel is het zo dat van sommige maatregelen al vaststond dat ze niet binnen een jaar afgerond zouden zijn.

Nu er deze winter weer problemen zijn ontstaan is opnieuw de vraag of de genomen maatregelen voldoende effectief zijn geweest. In het volgende hoofdstuk wordt daarom op een aantal onderdelen teruggekeken naar dit actieplan op basis van de ervaringen van reizigers in de afgelopen winterweken.



3. ANALYSE REACTIES

3.1 Reisinformatie

Zorg voor bemande service points

Meerdere reizigers spreken over service points waar niemand aanwezig was. Dit leidt tot extra frustraties. Geef daarom op een service point duidelijk aan wanneer deze normaal gesproken bezet is en hoe een service medewerker te bereiken is die wel aanwezig is maar elders op het station. Op station Duivendrecht en Amsterdam Zuid vertrok het aanwezige personeel toen er vrijdag 17 december geen treinen meer reden meldde enkele reizigers. Dat is niet acceptabel. Kijk bij verstoringen of stations die alleen overdag bemand zijn ook 's avonds bemand kunnen blijven om reizigers te helpen.

Verbeter omreisinformatie via omroepinstallaties en vergeet het regionale OV hierbij niet

Omreis alternatieven en inzet van extra bussen wordt niet altijd standaard omgeroepen op de stations en in de treinen. Bijvoorbeeld op station Rotterdam Alexander wordt bij stremmingen op het traject Rotterdam-Gouda niet het omreisadvies gegeven om de Rotterdamse metro en Randstadrail te gebruiken. Voor de reiziger is het OV één product ongeacht de vervoerder en het vervoermiddel. Dat moet ook blijken uit de reisinformatie.

Evalueer capaciteit en kwaliteit intercomzuilen bij grote verstoringen. Zet bij calamiteiten servicepersoneel ook in op middelgrote stations

Meerdere klachten gaan over de informatie op de kleine en middelgrote stations. Informatie via de intercom op kleinere stations bleek regelmatig niet te kloppen. Meerdere meldingen zijn gedaan dat via de intercom werd gezegd dat treinen wel zouden rijden terwijl dit niet het geval was. Op een gegeven moment kwam er zelfs mededeling aan reizigers die om informatie vroegen dat mensen achter intercom geen contact meer mochten zoeken met treindienstleiding. De vraag is of bij grote stremmingen gezien de grote hoeveelheid vragen intercomzuilen wel voldoende zijn. Contact met een servicemedewerker op het perron is gewenst. Dit is wellicht niet mogelijk op alle stations, maar op knooppunten als Zoetermeer Centrum en Laan van NOI moet de reiziger een NS-er kunnen aanspreken. Nu voelen ervaren reizigers zich een wandelende informatiezuil. Voor Amsterdam Zuid, notabene één van de nieuwe sleutelprojecten van het Rijk, wordt gemeld dat er geen NS-er te bekennen was.

Anticipeer ook op ervaren reizigers

Voorkom frustraties bij ervaren reizigers, die (alternatieve) routes die onder normale omstandigheden beschikbaar zijn denken te kunnen volgen omdat niet expliciet wordt verteld dat deze niet beschikbaar zijn. Bedenk dat deze ervaren reizigers vaak ook hun tips doorgeven aan medereizigers. Dit ontlast NS-medewerkers, maar kan ook leiden tot frustraties als alternatieve routes onverwachts niet beschikbaar blijken te zijn. Zeg dus in een trein van Rotterdam naar Den Haag Centraal bij calamiteiten niet alleen dat vanaf Den Haag Centraal verder gereden kan worden richting Leiden en Amsterdam, maar ook dat er geen rechtstreekse treinen zijn in die richting vanaf Den Haag Hollands Spoor. Pas zo nodig instructies van machinisten en conducteurs hier op aan.

Toon bij extreme uitval van treinen alleen de treinen die wel rijden op de informatieschermen

Dit is ook afgesproken (onderdeel van punt 6 uit het actieplan winterhard spoor) maar tijdens het winterweer leek deze afspraak nog niet uitgevoerd.

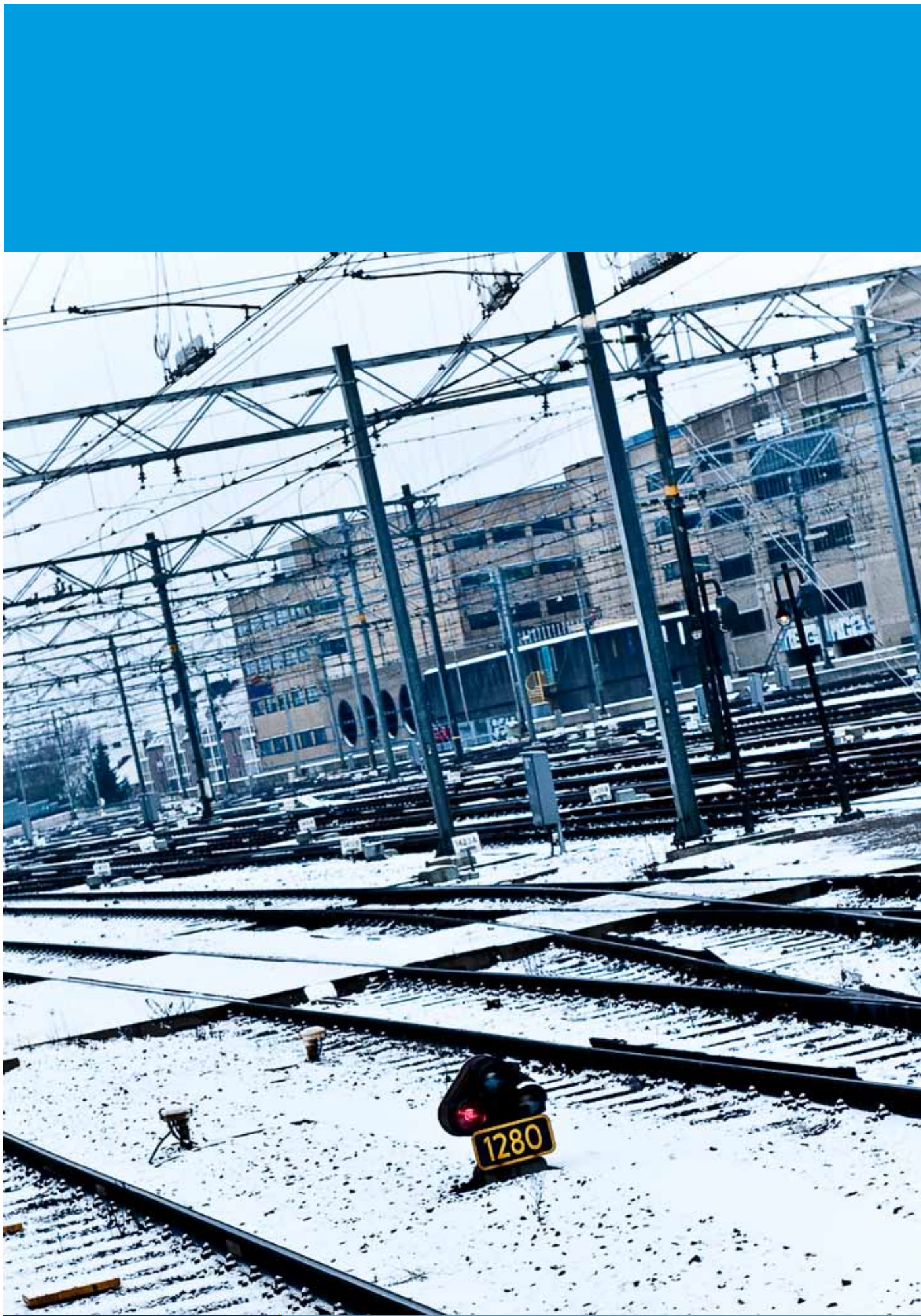
Personeel moet alert zijn dat de displays op de trein zelf de juiste eindbestemming geeft

Meerdere reizigers melden incorrecte reisinformatie op de zijkant van treinen.

Informeer reiziger ook op kleine stations regelmatig

Er zijn meerdere voorbeelden van kleine stations waar een uur lang geen omroepberichten waren zoals Amsterdam Science Park. Het is extra frustrerend voor reizigers als er op de borden staat "Let op omroepbericht" en er vervolgens geen omroepbericht komt.





Verbeter verstaanbaarheid omroepinstallatie

De kwaliteit van omroepinstallaties in de trein blijft een aandachtspunt. Meerdere reizigers melden dat dit nog regelmatig te wensen over laat.

Zeg het als er geen treinen rijden

Meerdere reizigers klagen over de melding "er rijden minder treinen" terwijl er op hun traject geen treinen reden. Sommige reizigers gingen naar het station met de verwachting dat er nog wel beperkt treinen reden wat niet altijd het geval bleek te zijn. Een reiziger melde dat een verstoring bij Culemborg waardoor er geen treinen reden pas na 2 uur verscheen op internet. Ook de vertraginginformatie moet betrouwbaar zijn zodat de reiziger hierop kan anticiperen.

Zorg dat alle informatiekanalen dezelfde informatie geven

Dit doel uit het actieplan winterhard spoor is nog niet bereikt blijkt uit meldingen van reizigers. Informatie op de actuele spoorkaart op www.ns.nl lijkt niet te matchen met de informatie op actuele vertrektijden.

We stranden in Gouda: ruim 25 minuten stilstaan, geen informatie, daarna geen machinist, daarna de mededeling dat de trein terug ging naar Utrecht!

Een Reiziger

Versnel de uitrol van actuele reisinformatie in treinstellen

Versillende reizigers geven complimenten voor de beeldschermen met actuele reisinfo in omgebouwde intercities. Zij vragen dit snel verder door te voeren in alle treinen.

Vertel ook de verwachte aankomsttijd bij omleidingen

Niet iedereen heeft internet op zijn mobiel. Meerdere reizigers gaven aan dat ze behoefte hadden aan informatie over de verwachte aankomsttijd op hun bestemming, al was het maar een indicatie.

Voorkom rectificatie op rectificatie

Veel reizigers geven aan gefrustreerd te zijn door wisselende mededelingen. Trein gaat wel rijden, niet rijden, wel rijden, etc. Ook spreken reizigers van het heen en weer sturen tussen perrons, wat met name voor mensen die slecht ter been zijn erg lastig is. Geef duidelijke reden bij wijzigingen, maar voorkom ook dat reizigers weer uit een trein moeten stappen, want dit leidt tot extra mensenstromen en extra vertragingen.

Vertellen dat er geen informatie is, is ook informatie.

Geef conducteurs instructies dat ze passagiers via de omroepinstallatie blijven informeren over de stand van zaken. Verschillende reizigers gaven complimenten aan conducteurs die informatie bleven geven en als er geen informatie was dit toch luchtig wisten te brengen met grapjes over de intercom. Andere reizigers misten juist regelmatige informatie.

Vergeet de internationale reizigers niet

Bij calamiteiten dient in ieder geval op de grotere stations ook informatie in het Engels te worden gegeven. Op de corridor Amsterdam-Antwerpen ook in het Frans en op de internationale corridors naar het oosten ook in het Duits. Dit is tijdens het winterweer veel te weinig gebeurd. Verbeter ook de reisinformatie vlak over de grens.

In Antwerpen stonden rijen mensen bij het loket omdat de intercity's richting Nederland allemaal waren uitgevallen terwijl de stoptrein naar Roosendaal gewoon bleek te rijden en... bijna leeg was!

Zet tijdelijke dienstregeling goed in de reisplanner

Er lijken nog fouten te zitten in de reisinformatie voor vooraf in draaiboeken uitgewerkte tijdelijke wijzigingen in de dienstregeling. Bijvoorbeeld de dienstregeling van de intercity Rotterdam-Deventer stond in Rotterdam anders op de treinaanwijsborden (tot Amersfoort) dan in Utrecht (tot Deventer). In de tijdelijke dienstregeling rijdt deze trein tot Amersfoort. In Utrecht stond dit op 30 december toen er al meer dan een week met aangepaste dienstregeling werd gereden nog verkeerd aangegeven. Ook op mobiel.ns.nl stond volgens de reiziger die dit meldde niet de juiste info.

*Het zijn echt Indische toestanden, beladen als vee vertrekt de trein.
We zitten nog net niet op de trein.*

Een Reiziger



Correcte reisinformatie door automatisering

Kern van de verbetering van de reisinformatie in het actieplan winterhard spoor is het inzetten van een alternatieve dienstregeling en de invoering van het nieuwe reisinformatiesysteem infoplus. In dit kader wordt ingegaan op de technische systemen voor de reisinformatie. De alternatieve dienstregeling wordt besproken in paragraaf 3.3.

Uit het actieplan winterhard spoor blijkt dat bij grote versperringen “duizenden” mutaties moeten worden doorgevoerd met een vertraagde en onbetrouwbare informatievoorziening tot gevolg. In haar brief van 14 december 2010 constateert de minister dat het op een gegeven moment niet meer lukte informatie over de treinenloop te verwerken. Uiteindelijk werden de grote blauwe borden met reisinformatie in de centrale hal van station Utrecht Centraal daarom op “blauw” gezet.

Meerdere mensen klagen over het doorverwijzen naar de reisplanner terwijl de informatie ook daar niet bleek te kloppen. Volgens sommigen was de reisformatie op de Iphone app beter dan die op de NS-borden op de stations. Meerdere reizigers hadden de indruk dat de NS op een gegeven moment ook niet wist waar alle treinen uithingen. Ook konden conducteurs niet bij de informatie komen over juiste vertrekperrons. Wat opvallend is want het personeel zou deze informatie juist als eerste moeten kunnen hebben. Onderzocht moet worden wat hiervan de oorzaak is.

Maar ook uit de informatie over actuele vertrektijden op de borden van infoplus in de dagen na 4 december 2010 blijkt dat van lang niet alle treinen de juiste informatie beschikbaar was. Van sommige treinen stond er redelijk precies aangegeven dat ze niet reden of met x minuten waren vertraagd terwijl van andere treinen meer dan een half uur geen enkele informatie kwam, ook niet via de omroepinstallatie, terwijl ze uiteindelijk niet bleken te rijden. Het is opvallend dat ook na 4 december de reisinformatie deze gebreken bleef vertonen. Het lijkt er op dat de actuele reisinformatie voor een belangrijk deel nog handmatig wordt ingevoerd. Dat is erg arbeidsintensief en die tijd is er al niet bij extreme verstoringen.

Infoplus bestaat uit nieuwe digitale schermen op alle stations en een verbetering van de onderliggende systemen, de “Infoplus informatie keten”. In het actieplan winterhard spoor wordt gesproken van het genereren van actuele consistente reisinformatie “op basis van de informatie uit de logistieke bronsystemen”. Het is onduidelijk of het hier alleen gaat om één bronbestand van reisinformatie of dat het ook gaat om een verdere automatisering van het genereren van deze informatie om te voorkomen dat handmatig mutaties moeten worden doorgevoerd.

Voor zover hierin nog niet voorzien is zou onderzocht moeten worden of de reisinformatie door gebruik van de bestaande logistieke systemen en/of GPS techniek niet kan worden geautomatiseerd. Bij bushaltes is het al mogelijk met GPS redelijk exact aan te geven hoe laat een bus vertrekt. Dit moet ook bij de trein worden ingevoerd. Reizigers willen meer exacte reisinformatie. De treinaanwijsborden zouden daarom in de toekomst niet meer moeten spreken van een vertraging van circa 5, 10 of 15 minuten maar op de minuut afgerond en steeds bijgewerkt zodat de reiziger ook ziet of de vertraging oploopt.

3.2 Infrastructuur

Onderzoek of het wisselonderhoud op orde is en intensivering van dit onderhoud in verband met drukte op het netwerk nodig is

In 2007 ontstond er in de Kamer discussie over de forse onderhoudsachterstanden bij wissels en de veiligheid daarvan. In de vorige winter kwamen de wissels opnieuw in het nieuws door problemen met de wisselverwarming. Een belangrijke oorzaak van de problemen die in december 2010 ontstonden waren opnieuw een groot aantal sein- en wisselstoringen gedurende de hele periode. Dit moet goed op een rij worden gezet. De vraag is of er afgelopen jaar voldoende en op tijd is geïnvesteerd in het winterklaar maken van de infrastructuur. In Trouw leverden drie Nederlandse leveranciers van wisselverwarming forse kritiek⁴. Er wordt gewerkt aan het wegwerken van het achterstallig onderhoud, maar deze bedrijven verbazen zich dat onderdelen niet preventief worden vervangen. Bestellingen om de wisselverwarmingen te vervangen zouden na vorige winter pas laat zijn gedaan. De minister stelt in haar brief van 14 december dat 2300 wissels op het goede onderhoudsniveau zijn gebracht, maar de vraag is gezien deze reactie en reacties in het witboek of dit niveau voldoende is.

Heroverweeg het schrappen van wissels

Er worden door meerdere reizigers en deskundigen grote vraagtekens gezet bij het schrappen van wissels. ProRail wil hiermee de onderhoudskosten en de risico's op storingen verlagen. Wissels die minder nodig zijn verstoren lang niet altijd het treinverkeer als ze storen (je kunt ze bij een storing ook tijdelijk in een stand vastzetten), maar zijn juist wel heel handig als er bij verstoringen bijgestuurd moet worden. Als een broodnodige wissel het begeeft, dan zijn de gevolgen bij het gebrek aan alternatieven mogelijk juist veel groter.

Maak keuzes met betrekking tot wissels transparant

Het schrappen van wissels is nu vooral een interne keuze van ProRail. De gevolgen voor de dienstregeling en met name mogelijkheden voor bijsturing blijken pas achteraf. De keuzes moeten meer transparant worden gemaakt middels heldere criteria want dit is ook een politieke afweging. Het is niet wenselijk dat over elke wissel in de Tweede Kamer wordt gesproken, maar het is wel opvallend dat in de Tweede Kamer wel regelmatig discussie plaatsvindt over het toevoegen van afslagen op snelwegen. Wissels zijn de afslagen op het spoorwegnet!

Overweeg de toevoeging van meer overloopwissels

Meerdere reacties geven aan dat treinen bij een verstoring makkelijker elkaar moeten kunnen passeren. Door het behouden en toevoegen van overloopwissels zouden treinen voor een kort stuk van spoor kunnen wisselen om een gestrande trein te passeren door er omheen te rijden. Bij een verstoring kan dan (een deel van) het treinverkeer blijven rijden. Bovendien zouden hierdoor bij een verstoring van een compleet knooppunt ook kleinere stations in de omgeving van het knooppunt nog kunnen worden bereikt met een beperkte dienstregeling waardoor de gevolgen worden beperkt en minder vervangende bussen nodig zijn.

3.3 Gevolgen dienstregeling

Schrappen van treinen gebeurt te radicaal

Het is volgens veel reizigers onacceptabel als meer dan de helft van de treinen wordt geschrapt. Op meerdere trajecten spreken reizigers van “veevoer” en “haringen in een ton”. Zo reden er op maandag 20 en dinsdag 21 december op de Hoekse Lijn (Rotterdam-Hoek van Holland) niet 8 maar 2 treinen per uur. Desondanks sprak de spoorsector op teletekst dat er geen problemen waren en dat de uitgedunde dienstregeling productief was.

Soms lijken ook onnodig treindiensten te worden geschrapt. Zo was het voor reizigers onduidelijk waarom spitsreinen naar Vlaardingen niet reden wegens een wisselstoring bij Maassluis waar deze treinen helemaal niet komen. Mogelijk komt dit door de grote uitval van juist het sprinter materieel, maar dan had dit ook als reden gegeven moeten worden. En omdat dit traject geheel wordt bediend door het sprintermaterieel had vervangend materieel ingezet kunnen worden.

Evalueer nut en noodzaak winterdienstregeling

Een belangrijk onderdeel van het actieplan winterhard spoor van vorig jaar is de ontwikkeling van alternatieve dienstregelingen voor winterweer. Dit is deze winter voor het eerst toegepast. Op meer plaatsen dan vorig jaar bleven er treinen rijden. Dat is winst, maar de situatie was toch ver beneden een acceptabel niveau. Het spoor werd overvallen door het winterweer, de treinen die wel reden waren overvol en reden met grote vertragingen. Er dient daarom opnieuw gekeken te worden naar nut en noodzaak van de alternatieve dienstregelingen.

Een belangrijke bottleneck is dat al een dag van te voren moet worden besloten om de alternatieve dienstregeling in te voeren. Deze winter heeft bewezen dat dit niet altijd mogelijk is. Bovendien kan achteraf blijken dat het niet nodig was en zijn reizigers onnodig geconfronteerd met een sterk uitgekleden dienstregeling.

Snellere mogelijkheden voor bijsturing zijn nodig waarbij het logistieke proces en de reisinformatie ook “online” moet blijven tijdens het omschakelen omdat anders zeker op drukke momenten een chaos ontstaat die zijn eigen dynamiek krijgt.

In het actieplan winterhard spoor staat dat NS 25 miljoen gaat investeren in de ontwikkeling van innovatieve systemen voor de bijsturing. Het is onduidelijk in hoeverre deze systemen inmiddels zijn doorgevoerd. Er zouden geavanceerde ICT-applicaties moeten zijn, die uitgaande van de actuele verkeers- en vervoerssituatie razendsnel alternatieven kunnen doorrekenen en de beste mogelijkheden aan de bijstuurder presenteert. Ook hierbij moet de reiziger centraal staan. Dus niet treinen die al gereed staan voor vertrek en vol zitten met passagiers op het laatste moment annuleren.

Voor zowel reizigers als vervoerders is het wenselijk dat het aantal wijzigingen zo beperkt mogelijk is. Ook het afrangeren van treinen kost immers capaciteit op het spoor en tijd en kan leiden tot extra vertragingen.

Onderzoek of er voldoende bijsturingsruimte is

Het Nederlandse spoor heeft een hoge benutting. De vraag is of er hierdoor wel voldoende bijsturingsruimte is.

Verbeter organisatie wegslepen van gestrande treinen

Het wegslepen van gestrande treinen zoals bij Zaandam duurt nu veel te lang. De vraag is hoe de verantwoordelijkheden zijn verdeeld tussen ProRail en NS om dit op te lossen en of er voldoende diesel locomotieven op voldoende locaties zijn die hiervoor direct inzetbaar zijn.

Maak regionale calamiteitenscenario's

Er zijn wel calamiteiten scenario's bij het uitvallen van losse trajecten en een alternatieve dienstregeling voor het hele netwerk, maar minder bij het uitvallen van complete regio's zo lijkt het. Opvallend groot was het aantal klachten over de driehoek Den Haag-Gouda-Rotterdam

Sta ik op Den Dolder station. De omroeper: de trein komt 5 minuten later, de trein komt 10 minuten later, de trein komt over 5 minuten. De trein van 16:34 uur rijdt niet meer.

Een Reiziger

Laat intercity's bij calamiteiten ook kleine stations aandoen

Het lijkt er op dat dit sneller wordt toegepast dan voorheen maar het ging tijdens het winterweer toch vaak nog fout. Hoofregel moet zijn dat als er meer dan een half uur geen stoptreinen rijden er op kleine stations een intercity moet stoppen. Zo waren er in Breda Prinsenbeek richting Rotterdam op 21 december 's ochtends te lang geen treinen. Ook op station Rijssen bleven reizigers 's morgens in de vrieskou 3 kwartier wachten terwijl een IC voorbij raasde.

Het gaat om het blijven vervoeren van passagiers in plaats van het blijven rijden van treinen

Er zijn veel meldingen binnengekomen over reizigers die werden achtergelaten op het perron. Ten eerste doordat de capaciteit van de treinen die nog wel reden te beperkt was. Ten tweede omdat ook deze treinen vaak fors vertraagd waren waardoor groepen reizigers zich ophoopten op stations. Massa's mensen op het perron en in de treinen leiden tot extra chaos en vertraging.


De reiziger centraal betekent dat er gedacht moet worden in termen van "het blijven vervoeren van alle passagiers". Dit leidt mogelijk tot andere oplossingen dan het schrappen van treinen. Er zou moeten worden gekeken of uitval van treinen kan worden voorkomen door met treinen "in colonne" achter elkaar te rijden. Dus waar nodig de dienstregeling loslaten en met vertragingen rijden in plaats van het overstappen op een alternatieve dienstregeling.

Laat treinen op elkaar wachten

Meerdere reizigers klagen over het vlak voor hun neus vertrekken van aansluitende treinen. Bij normale omstandigheden kunnen treinen niet altijd wachten op een vertraagde aansluitende trein om een sneeuwbaaleffect van vertragingen te voorkomen. Als er echter grote stremmingen zijn door sneeuw is het wenselijk dat treinen juist wel op elkaar wachten.

Maak treinen langer bij nooddienstregeling

Veel reizigers klagen over onnodig overvolle treinen. Minder treinen inzetten is vervelend, maar voor een tijdelijke periode nog wel te overzien als er goede redenen voor zijn. Maar maak deze treinen dan niet korter stellen veel reizigers, maar waar mogelijk juist langer. Liever de lange dubbeldeks intercity's inzetten als stoptrein en de reguliere sprinter schrappen dan alle passagiers in een te kleine stoptrein proppen. Blijkens de brief van de minister van 14 december 2010 is dit ook de inzet, maar het lijkt nog niet in alle gevallen te zijn gebeurd. Ook speelt hierin waarschijnlijk een rol dat veel materieel defect was. Een beoordeling hierover is dus op basis van de reizigersreacties alleen niet te geven.



Vandaag 2,5 uur bezig geweest om van Rotterdam naar Den Haag te komen. Op enige vertraging had ik gerekend, maar dit is echt te gek

Een Reiziger

Houdt machinisten en conducteurs op de trein

Het is niet uit te leggen dat er geen machinisten of conducteurs zijn op het moment dat er juist minder treinen rijden en helemaal niet dat treinen die onderweg zijn om deze reden halverwege stranden. Zo werd er door meerdere reizigers gemeld dat treinen die in Gouda niet verder reden door het ontbreken van een machinist terwijl de trein daar toch ook was gekomen.

Uit de brief van de minister van 14 december 2010 blijkt dat bij de grote verstoringen handmatig is bijgehouden waar het personeel was. "Op het hoogtepunt van de problemen dreigde in de bijsturing-centra het overzicht waar treinen en machinisten zich bevinden verloren te gaan. Door de opeenstapeling van wijzigingen kon deze informatie niet meer real-time in de dienstregelingsystemen verwerkt worden en behouden blijven. Conform afspraak werd handmatig bijgehouden waar het personeel was, dat wil zeggen medewerkers van de bijsturing moesten individuele machinisten en conducteurs bellen".

Deze logistieke puzzel in calamiteitsituaties moet worden ontward. Dit kan door met het personeel afspraken te maken over flexibele inzet in dergelijke calamiteitsituaties. Er zou bijvoorbeeld onderzocht kunnen worden of personeel op de trein kan blijven waar ze op het moment van omschakelen naar een calamiteitenplan zitten, zodat er alleen nog hoeft te worden gekeken naar de logistiek van de treinen en niet meer naar de logistiek van het personeel.

Hoofdregel moet dan zijn: de trein blijft rijden, aan het eind van de dag kan dan worden gekeken hoe personeel weer op zijn plaats kan worden gebracht. 's Avonds na de spits is er meer ruimte om de logistiek al enigszins bij te regelen zodat een machinist die in Groningen zou moeten eindigen niet nog uit Den Haag moet komen. Met andere woorden: tijdens calamiteitsituaties zou het rondje rond de kerk acceptabel moeten zijn want de reiziger moet centraal staan.

Respect voor conducteurs en conductrices. Vrolijk, vriendelijk, en waar mogelijk behulpzaam, maar waarschijnlijk ook tot hun eigen frustratie geen informatie beschikbaar. Stel je voor dat je daar staat, met je anti-agressie-certificaat op zak.

Een Reiziger



3.4 Vervangend vervoer

Buschauffeurs vervangende bussen zijn ook het visitekaartje van NS

Reizigers geven aan dat buschauffeurs van vervangende bussen geen goede reisinformatie konden geven. Zorg ook dat medewerkers vervangende bussen goede reisinformatie kunnen geven.

Vervangende bussen moeten zoveel mogelijk op tijd rijden

Bij verschillende stations wordt gemeld dat bussen niet kwamen of juist te vroeg gingen (Maarsse, Breukelen). Maak duidelijke afspraken met busbedrijven die invallen over vertrektijden van de bussen. Met name in de vroege ochtend en late avonden is dit een aandachtspunt.

3.5 Service

Niet alle stations zijn winterklaar

Meerdere reizigers klagen over de verwarming van wachtruimtes op stations. Met name bij langere verstoringen in de winter is dit van belang. Meer verwarmde wachtruimtes zijn nodig. Zo is het volgens een reiziger op Amersfoort prima geregeld maar in Utrecht slecht.

Compensatie reizigers positief

Over het algemeen wordt positief gereageerd op de compensatie maatregelen van NS na de overlast. Maatregelen zoals gratis koffie, het zoutkaartje, het aanbod voor studenten en het gratis eerste klas reizen buiten de spits wordt als klantgericht ervaren. Het werkt echter averechts als er wel wordt omgeroepen dat er gratis koffie wordt geschonken, maar er geen reisinformatie wordt gegeven.

Wees ook coulant voor ouderen en jaarkarthouders

Jaarkarthouders die meestal niet buiten de spits kunnen reizen schieten echter weinig op met de geboden compensatie. Juist deze vaste klant zijn de beste ambassadeurs van het spoor. De ouderen lijken bij de coulant regelingen ook vergeten. Ouderen melden dat ze hun resterende vrije reisdagen voor 2010 die ze rond de kerst hadden willen gebruiken niet meer hebben gebruikt vanwege de onzekerheid of ze hun bestemming nog wel konden bereiken. Maak deze alsnog geldig in 2011.

Gratis toiletten en toegang met OV-chip

Maak niet alleen de koffie gratis bij opstoppingen, maar ook de toiletten op de stations stelt een reiziger voor. Er kwamen complimenten binnen voor die conducteur die zijn portemonnee leegschudde om een reiziger van een 50 ct muntje te voorzien. Dat is de Reiziger met een hoofdletter R schrijven! Een goede oplossing zou ook zijn toiletten ook toegankelijk te maken met de OV-chipkaart. Een reiziger meldde dat op meerdere stations je alleen met je mobiel kunt betalen voor toiletten. Dit is niet handig voor ouderen.

Conducteurs moeten zich laten zien

Meerdere reizigers geven aan dat conducteurs bij grote verstoringen en overvolle treinen niet altijd zichtbaar zijn. Geef conducteurs de opdracht juist dan zoveel mogelijk door de trein te lopen om informatie te geven en als dat niet mogelijk is wegens een overvolle trein dit te melden via de omroepinstallatie.

Schoonmaken van de perrons

Een voorzichtige conclusie op basis van de binnengekomen reacties is dat het schoonmaken van de perrons in verband met de gladheid is verbeterd.

3.6 Capaciteitsknelpunten (ook bij goed weer)

De oproep voor meldingen voor dit witboek was voor veel reizigers ook aanleiding om andere verbeteringsuggesties te doen. Het betreft hier voornamelijk capaciteitsknelpunten. De opvallendste meldingen staan hier opgesomd.

Ontwikkel een spoorknelpuntenindex

Sommige frequente reizigers melden voor hun traject dat het onder normale omstandigheden vrijwel altijd goed gaat terwijl op andere trajecten wordt gemeld dat er zeer frequent vertragingen zijn. Dit komt wellicht niet altijd naar voren in de rapportages van NS door de 5-minuten norm maar is wel van belang voor het halen van aansluitingen. Frequentie vertragingen op hetzelfde traject duidt op capaciteitsknelpunten op het spoor. De Kamer zou hier meer inzicht in moeten krijgen zodat duidelijk wordt waar knelpunten zijn en hoe groot deze zijn. Onlangs heeft de Kamer hier via motie ChristenUnie al gevraagd om een dergelijke spoorknelpuntenindex.

Maak een analyse van overvolle treinen en geef aan wanneer opgelost

Er zijn meerdere meldingen van structureel overvolle stoptreinen in de spits door te weinig treinen (Utrecht-Den Haag) of opvallend korte treinen (Vlissingen-Roosendaal, Utrecht-Rotterdam). Op meerdere plaatsen wordt gemeld dat mensen regelmatig op het perron worden achtergelaten (Vlissingen-Roosendaal, Weesp). Gezien de vervoerplicht van de NS is dit onacceptabel.

Breng trajecten met veel verstoringen in beeld

Een reiziger meldt dat er sinds oktober 2010 meer problemen zijn op de verbinding Den Haag-Gouda. Het is belangrijk dat snel op dergelijke ontwikkelingen wordt gereageerd en met de reizigers gecommuniceerd.

Zet bij stremming extra capaciteit in op alternatieve routes

Een reiziger vraagt waarom bij een stremming standaard treinen worden geschrappt in plaats van dezelfde capaciteit in te zetten op alternatieve routes. Bij een stremming ter hoogte van Zoetermeer zouden de intercity's Utrecht-Den Haag bijvoorbeeld ook naar Rotterdam Centraal kunnen rijden in plaats van alle reizigers met de reguliere intercity naar Rotterdam te laten rijden.

Analyseer capaciteit Amsterdam-Schiphol

Meerdere reizigers melden structurele uitval en vertraging van treinen tussen Amsterdam en Schiphol doordat Fyra treinen (HSL-Zuid) voorrang krijgen. Het lijkt er op dat dit traject aan de grenzen van de capaciteit zit en het is de vraag of slimme technische oplossingen hiervoor voldoende oplossingen kunnen bieden ook omdat nergens ingehaald kan worden. Een capaciteitsanalyse is gewenst.

Evalueer (kerst)vakantiedienstregeling

Los van de chaos door het winterweer is er kritiek op de kerstvakantiedienstregeling in het algemeen. Het is volgens een reiziger "een ondoordacht idee dat in de eerste week van de kerstvakantie het aantal reizigers substantieel minder zal zijn. De meeste mensen hebben echt niet genoeg vakantiedagen om twee weken vrij te nemen." Volgens NS zijn er in deze periode minder reizigers maar toch zijn er overvolle treinen. Bovendien zorgt de vakantiedienstregeling op sommige trajecten voor erg veel extra reistijd. Een goed voorbeeld is de sprinter Amsterdam - Amersfoort Vathorst die in de vakantie niet verder rijdt dan Amersfoort. Hierdoor zijn reizigers van Baarn naar Amersfoort Vathorst 16 minuten langer onderweg op een reisduur van normaal 20 minuten.

Meer spitstreinen Eindhoven-Maastricht

Meerdere reizigers vragen om eerder op de middag al te beginnen met de extra spitstreinen in verband de overvolle reguliere treinen. Dit knelpunt wordt ook al genoemd in de concept Nationale Markt en Capaciteitsanalyse spoor (NMCA) voor de langere termijn, maar speelt dus nu al. Deze aanvulling op de dienstregeling moet snel worden doorgevoerd.

Te weinig inhaalmogelijkheden Amersfoort-Zwolle

Meerdere intercity reizigers klagen dat hun trein regelmatig achter een sprinter aanhobbelt omdat één van beide treinen te laat is. Er zijn te weinig mogelijkheden om in te halen en volgens reizigers op dit traject worden de beperkte mogelijkheden die er zijn om in te halen (Putten, Nunspeet) niet benut. De ChristenUnie heeft hiervoor al aandacht gevraagd in de notitie "Impuls voor de Veluwelijn"

De mensen van de NS blijven vrolijk en beleefd en dat vind ik knap als mensen hun als grofvuil behandelen. Ze worden uitgescholden, krijgen boze mensen met vragen enz. en toch blijven ze zo vriendelijk als ze onder deze omstandigheden kunnen..

Een Reiziger

4. CONCLUSIE

Had overlast op het spoor door het winterweer voorkomen kunnen worden? Nee, enige overlast is niet te voorkomen, maar de overlast had zeker wel kunnen worden beperkt. Sinds de vorige winter is er veel verbeterd, maar de ontstane chaos op het spoor was onaanvaardbaar groot en had vrijwel zeker beperkter kunnen en moeten zijn. Voorlopige conclusie op basis van de binnengekomen reacties, de berichten in de media en de Kamerstukken van het afgelopen jaar is dat het spoor deze winter nog niet winterklaar was. Ook moeten sommige keuzes die in het Actieplan Winterhard spoor zijn gemaakt, met name ten aanzien van de speciale winterdienstregelingen, opnieuw tegen het licht worden gehouden.

Het personeel in de treinen en op de perrons heeft over het algemeen goed gehandeld tijdens de verstoring van de dienstregeling. Veel reizigers geven complimenten over de enorme inzet ondanks de beperkte informatie die ook het personeel had en dat mag in het kader van dit witboek niet ongenoemd blijven.

De kern van de politieke discussie over het winterweer op het spoor zit natuurlijk in de oorzaken van de chaos: het uitvallen van treinen (met name de nieuwe sprinters) en de problemen met de infrastructuur (met name de wissels) als gevolg van het winterweer. Dit moet grondig worden onderzocht.

Opvallend is echter dat verreweg de meeste reacties gingen over de reisinformatie tijdens de weken rond kerst. Deze informatie ontbrak vaak geheel, was regelmatig fout, of sprak zichzelf tegen. De reisinformatie op internet kwam vaak niet overeen met de informatie via de omroepinstallaties op stations en met de informatie op de treinaanwijsborden op de perrons. Ook de minister onderstreept in haar brief van 14 december 2010 dat de reisinformatie onder de maat was.

Ondanks de invoer van het nieuwe systeem infoplus met digitale reisinformatie waar de afgelopen jaren tientallen miljoenen in is geïnvesteerd lijkt er nog veel mis te gaan. Dit kan technische oorzaken hebben, maar uit de reacties blijken er ook meer fundamentele vragen te zijn rond reisinformatie. Het gaat dan om de complexe verhouding tussen de gekozen oplossingen voor het bijsturen van de dienstregeling en het daaraan gekoppelde grote aantal benodigde wijzigingen in de reisinformatie wat tot nieuwe problemen leidt. Ook zijn er discussies over de verdeling van verantwoordelijkheden bij deze taken. In de media heeft NS zelf aangegeven dat er veranderingen nodig zijn in de taakverdeling tussen NS en ProRail in de verantwoordelijkheid voor de reisinformatie. Dit is uiteindelijk een politieke vraag die zo snel mogelijk opgehelderd zal moeten worden.



BIJLAGEN

Bijlage: Samenvatting Actieplan Winterhard Spoor

1. Verbeteren van betrouwbaarheid van de levering van infrastructuur tijdens winterse omstandigheden.

Hierbij moet ondermeer gedacht worden aan verhogen van de betrouwbaarheid van de wisselverwarming, het aanbrengen van wisselverwarming bij werkplaatsen en vergroten van de capaciteit en paraatheid van sneeuwplogen. Ook heeft ProRail een procesmanager winter ingesteld.

Voor dit onderdeel is door ProRail een bedrag van 25 a 45 mln euro aan investeringen gereserveerd en jaarlijks ca 6 tot 12 mln euro voor betere procesbeheersing.

2. Verbetering in betrouwbaarheid van de levering van materieel tijdens winterse omstandigheden.

Hierbij moet gedacht worden aan verhogen bedrijfszekerheid installaties, complete vervanging van onderdelen, extra simulaties 'extreem weer' op materieel en verhogen herstelcapaciteit en kritische voorraad. Voor deze maatregelen is door de NS 50 mln euro uitgetrokken.

3. Verbetering of herontwerp van de inrichting en/of dienstregeling van de belangrijkste knooppunten waaronder Utrecht.

Hieronder valt het ontwikkelen en implementeren van een robuust alternatief plan voor de knoop Utrecht dat kan worden ingezet in geval van een (dreigende) versperring van (een deel van) de knoop. Het treinverkeer zal hierdoor sneller en voor de reiziger overzichtelijker worden hervat. Dit noodplan en bijbehorende werkwijzen zouden voor de zomer van 2010 gereed moeten zijn.

4. Verbeteringen in de voorbereidingen die worden gedaan voor periodes of dagen met bijzondere externe omstandigheden.

Hieronder valt de aanstelling van een NS Procesmanager Winter (gespiegeld aan ProRail) met o.a. als opdracht in de winter een beheerste en voorspelbare treindienst te kunnen blijven rijden, de winterperiode vanuit NS-zijde voor te bereiden en te begeleiden. Ook zullen NS en ProRail gezamenlijk vormgeven aan een Taskforce winterhard spoor (een vertaling van het Zwitserse procesmodel 'Winter'). Ook zal ProRail voor de winter van 2010/2011 een eigen professioneel weerbureau hebben ingericht dat zorg zal dragen voor de doorvertaling van de weersverwachting in relevante operationele processen en bedrijfsvoering. Voor de winter van 2010/2011 worden ook twee dienstregelingsvarianten voorbereid, die ingezet kunnen worden bij aankondiging van extreem winterweer. Langere reisduur en extra overstaps voor reizigers zijn dan helaas onvermijdelijk, maar er wordt wel voldoende vervoerscapaciteit geboden zodat geen negatief reisadvies nodig is.

5. Verbeteringen in de wijze waarop het spoorstelsel in sterk verstoorde situaties effectiever kan worden bijgestuurd.

Hieronder valt o.a. de invoering van een vernieuwde bijstuuringsorganisatie van ProRail Verkeersleiding (per 1 februari 2010) en de invoering van Operationeel Control Center Rail, een samenwerkingsvorm waarbij cruciale operators van ProRail, NS en andere vervoerders in een ruimte zijn samengebracht of in direct contact staan, om gevolgen van verstoringen in de treindienst te minimaliseren. Ook zal NS 25 mln euro investeren in de ontwikkeling en toepassing van innovatieve systemen voor de bijsturing. Hierdoor kunnen bijvoorbeeld personeelsdiensten sneller worden aangepast bij verstoringen van de treinenverloop.

6. Verbeteringen in de levering van reisinformatie.

Wanneer een verstoring optreedt, is het cruciaal dat alle 'mutaties in de dienstregeling' goed in de logistieke bronsystemen worden doorgevoerd. Daarmee wordt de basis gelegd voor kwalitatieve en consistente reisinformatie (station, trein, teletekst en internet). Bij grote verstoringen moeten duizenden mutaties worden doorgevoerd met vertraagde en onbetrouwbare informatievoorziening tot gevolg. Om dit in de toekomst beter te verzorgen zal er gewerkt worden aan ontwikkeling van twee alternatieve dienstregelingen (alternatieve plannen moeten uiterlijk in de nacht voorafgaande aan de dag van uitvoering in de systemen worden ingevoerd), vergroten van kwaliteit van reisinformatie door ontwikkelen van InfoPlus (bevat systemen die, op basis van informatie uit de verschillende logistieke bronsystemen, actuele consistente reisinformatie genereren, die direct via de verschillende kanalen gedistribueerd kan worden), instelling van een functionaris Klantmonitor (monitort permanent het verloop van de treindienst vanuit klantperspectief en bewaakt bij verstoringen expliciet de belangen van de klanten, zoals de consistentie van de reisinformatie en belangrijke aansluitingen).

7. Verbetering van de samenwerking tussen NS en ProRail.

Per 1 maart 2010 start van een gezamenlijk programma op alle samenwerkingsgebieden waarin medewerkers worden uitgenodigd om hun werk te benaderen van het gezamenlijk belang: de klant. De Directies zullen zichtbaar het voortouw nemen om het goede voorbeeld te stellen.

BRONVERMELDING

Het merendeel van de binnengekomen reacties is na te lezen op:

www.arieslob.nl/witboekns

Daarnaast is voor deze notitie gebruik gemaakt van de volgende Kamerstukken:

29984 nr. 251 16-12-2010

Brief van de ministers van Financien en van Infrastructuur en Milieu over beloningsbeleid ProRail en NS

29984 nr. 250 14-12-2010

Brief van de minister van Infrastructuur en Milieu met een analyse van de gebeurtenissen op het spoor op zaterdag 4 december 2010

29984 nr. 229 14-7-2010

Brief van de minister van Verkeer en Waterstaat over de uitkomsten van de onafhankelijke review van Horvat & Partners op de voortgang en de toekomstvastheid van het maatregelenpakket om het spoor winterhard te maken

29984 nr. 220 22-4-2010

Verslag Algemeen Overleg Winterweer op het spoor d.d. 24 maart 2010

29984 nr. 217 3-3-2010

Brief van de minister van Verkeer en Waterstaat over evaluatie effecten winterweer op het spoor met als bijlage o.a. het "Actieplan Winterhard Spoor" en een evaluatierapport van Twijnstra en Gudde

29984 nr. 211 1-2-2010

Brief van de minister van Verkeer en Waterstaat met beantwoording van vragen uit het spoeddebat over wegen en OV bij winterweer

Fotografie: Anne Paul Roukema.



VOETNOTEN

1. “NS blijken in Europa altijd weer de beste”, Trouw, 8 januari 2011
2. Brief NS en ProRail aan minister Eurlings, 29 januari 2010, bijlage bij Kamerstuk 29984 nr. 217
3. Rapport Review Maatregelen Winterhard Spoor, Horvat & Partners, 18 juni 2010, bijlage bij Kamerstuk 29984 nr. 229
4. ‘ProRail heft wissels verwaarloosd’, Trouw 7 december 2010



Fractie ChristenUnie Tweede Kamer
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

T : 070-3183057
F : 070-3183936
christenUnie@tweedekamer.nl