

Vergaderjaar 2010–2011

**31 305**

**Mobiliteitsbeleid**

**Nr. 193**

**BRIEF VAN DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 11 maart 2011

Met de motie Cramer c.s. (Kamerstuk 31 305, nr. 113) heeft uw Kamer mijn ambtsvoorganger gevraagd in overleg met de decentrale overheden, ProRail en NS te komen tot een landelijke regeling voor vervangend vervoer en verbetering van de informatievoorziening richting de reiziger tijdens verstoringen van het spoorvervoer. Ik ben in overleg gegaan met genoemde partijen, aangevuld met de regionale spoorvervoerders. In deze brief informeer ik u over de afspraken die met de betreffende partijen op ambtelijk niveau zijn gemaakt en die door het Nationaal Mobiliteits Beraad zijn geaccordeerd.

Betrokken partijen staan positief tegenover het stroomlijnen van de regelingen voor vervangend vervoer en het verbeteren van de informatievoorziening tijdens verstoringen. Langs deze twee sporen hebben we afspraken gemaakt.

### **Spoor 1: Regeling vervangend vervoer**

Afgesproken is dat alle vervoerders binnen 60 minuten nadat de verstoring optreedt, zullen zorgen voor vervangend vervoer. Omdat er bij de NS vaak sprake is van grote aantallen reizigers en daarmee een zeer grote businzet, zal bij NS tijdens de spits de inzet van het vervangend busvervoer binnen 60 minuten aanvangen, maar pas na 75 minuten op de gewenste sterkte zijn. Dit is overigens bij NS al de praktijk. Het vervangend vervoer kan worden aangeboden per bus of per trein via een alternatieve route. Daarnaast geldt dat, indien reizigers stranden (bijvoorbeeld door vertraging of het uitvallen van de laatste trein), zij met vervangend vervoer naar hun eindbestemming (tot de deur) worden gebracht. Voor vervoerders op de gedecentraliseerde spoorlijnen geldt daarbij dat zij, indien de eindbestemming van de gedupeerde reizigers zich meer dan 50 kilometer buiten het concessiegebied bevindt, als alternatief een hotelovernachting kunnen aanbieden. De keuze voor wat wordt aangeboden, ligt bij de vervoerder.

Met de decentrale overheden is afgesproken dat zij deze regeling in ieder geval toepassen vanaf het moment dat ze een nieuwe concessie aanbesteden, of zoveel eerder als dat er tussen de concessieverlener en de huidige vervoerder overeenstemming bereikt kan worden over deze regeling. In veel gevallen wordt nu al voldaan aan deze regeling. Deze regeling kan gezien worden als een minimumregeling. Indien vervoerders in staat zijn een snellere businzet te realiseren, kan er in concessieafspraken sprake zijn van een aangescherpte regeling.

Op het spoor doen zich incidenteel heel grote verstoringen voor. Naar aanleiding daarvan heb ik in mijn recente brief over het functioneren van ProRail en NS (Kamerstuk 29 984 nr. 255) onder andere aangegeven dat NS en ProRail gezamenlijk een Reizigersplan zullen opstellen waarin zij aan de reizigers beloven waar ze op mogen rekenen en waarop ze NS kunnen aanspreken. In aansluiting op de bestaande praktijk, gaat het daarbij onder meer om een maximum tijd, waarbinnen bij verstoringen alternatief vervoer geregeld wordt, zoals nu landelijk en dus ook met NS is overeengekomen.

Verder heb ik NS en ProRail gevraagd om samen een voorstel te doen voor een prestatie-indicator inzake grote verstoringen, waarop ik hen vervolgens via het vervoer- en beheerplan kan aansturen en afrekenen. Ook zullen organisatorische maatregelen genomen worden om bij grote verstoringen de bijsturing en het functieherstel te versnellen en de reisinformatie op een adequaat niveau te brengen.

Ik zal te zijner tijd nagaan of het nodig en mogelijk is de handelwijze van NS bij verstoringen ook in de nieuwe vervoerconcessie voor het hoofdrailnet vanaf 2015 op te nemen.

## **Spoor 2: Informatievoorziening**

Betrokken partijen werken hard om de informatievoorziening richting de reizigers te verbeteren. Op dit moment loopt er een aantal programma's ter verbetering van de informatievoorziening (bij verstoringen). Op die manier moet de informatievoorziening eenduidiger en sneller worden. Het gaat om:

### *Informatie over Oorzaak – Prognoses – Advies (OPA)*

ProRail geeft prognoses af over de hersteltijd van de verstoring op basis waarvan reizigers geïnformeerd kunnen worden en vervoerders kunnen handelen (bijvoorbeeld in gang zetten vervangend vervoer). Tot voor kort werden die prognoses pas afgegeven als er ook zekerheid was over het probleem en de oplossing. Sinds 1 februari 2010 wordt, onder de noemer OPA, in het bediengebied van Zwolle en Groningen bij wijze van proef binnen vijf minuten na het ontstaan van een verstoring een prognose gegeven op basis van ervaringen uit het verleden. Op die manier worden de reizigers sneller geïnformeerd over de verwachtingen en kunnen vervoerders direct handelen. Bij gebleken geschiktheid zal deze werkwijze landelijk worden uitgerold.

### *InfoPlus*

Al enige tijd test ProRail met InfoPlus. Met dit systeem wordt het mogelijk om alle informatiekkanalen te voorzien van de juiste en dezelfde informatie. Voorheen hadden de borden en omroep op het station, de vervoerders, teletekst, internet en 9292OV verschillende bronnen. Via InfoPlus zullen deze informatiekkanalen in de toekomst via één bron voorzien worden van inhoud. Reizigers ontvangen hierdoor consistente

informatie. Sinds begin februari 2010 is dat van toepassing op de borden op het station van Amersfoort en enkele stations in het zuiden van het land. Het systeem wordt in de komende jaren uitgebreid naar een flink aantal stations en de andere informatiekkanalen. Hierdoor is een snellere en eenduidige informatievoorziening mogelijk richting de reiziger.

#### *Bij elkaar brengen van beslissers*

Bij verstoringen zijn er zowel bij ProRail, de vervoerders (ook goederenvervoer) als de aannemers (die werkzaamheden aan het spoor uitvoeren) beslissers over hoe te handelen. Deze beslissers waren tot voor kort echter gehuisvest bij hun eigen organisaties. In de loop van 2010 zijn de beslissers van ProRail en de vervoerders bij elkaar gebracht in c.q. kunnen gebruik maken van een gezamenlijke ruimte van ProRail in Utrecht (het OCCR), zodat direct met elkaar communiceren en snel schakelen wordt bevorderd. Op deze wijze wordt tevens beoogd reizigers sneller en eenduidiger te informeren. De NMa heeft in juni 2010 in een informele zienswijze gerapporteerd dat het oprichten van OCCR onder waarborgen van o.a. non-discriminatie tussen marktpartijen mogelijk is. Zoals ik heb gemeld in de brief over het functioneren van ProRail en NS laat ik een audit uitvoeren naar het OCCR om te bezien hoe de communicatielijnen, de bijsturingssystemen, de reizigersinformatie en de besluitvorming verder is te verbeteren.

#### *Aanpak Multimodale Reisinformatie*

Bij brief van 2 juli 2009 heeft de toenmalige staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat de Aanpak Multimodale Reisinformatie aan de Tweede Kamer aangeboden (Kamerstukken II 2008/09, 31 305, nr. 143). Hierin is de aanpak voor reisinformatie tot 2015 uiteengezet. Voor reisinformatie over het openbaar vervoer is de hoofdlijn dat reisinformatie zodanig ontsloten dient te worden dat met die data reisadviezen voor de reiziger kunnen worden gegenereerd. Zo kan de reiziger met actuele reisadviezen over openbaar vervoer gecombineerd met informatie over de weg, fiets of P+R locaties een afgewogen keus maken over zijn of haar reis. Hiervoor wordt momenteel een nationale databank voor openbaar vervoer (NDOV) opgezet. Het doel van de NDOV is de vorming van een loket voor de data die benodigd zijn voor het geven van reisadviezen. Hiermee kan een impuls worden gegeven aan de ontwikkeling van reisinformatieproducten en aan het aanbieden daarvan.

Aan de eerste drie programma's van Spoor 2 geeft ProRail, samen met vervoerders invulling. Het vierde programma valt onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van Infrastructuur en Milieu, maar wordt uitgevoerd door meerdere betrokkenen, zoals de NDOV door de decentrale overheden.

Naast bovenstaande programma's leveren in algemene zin de genomen mogelijkheden in informatietechnologie, zoals de ontwikkeling van internet en dynamische reisinformatie in de trein en de toenemende beschikbaarheid van applicaties op mobiele telefoons, steeds betere mogelijkheden voor informatievoorziening naar de reiziger op. De matige informatievoorziening tijdens de brand in de verkeersleidingpost van ProRail te Utrecht op 19 november 2010 en de verstoringen door winterweer op 4 december 2010 onderstrepen het belang van een betere reizigersinformatie bij verstoringen. Zie hiervoor ook mijn separate brief over het functioneren van ProRail en NS.

De minister van Infrastructuur en Milieu,  
M. H. Schultz van Haegen-Maas Geesteranus