

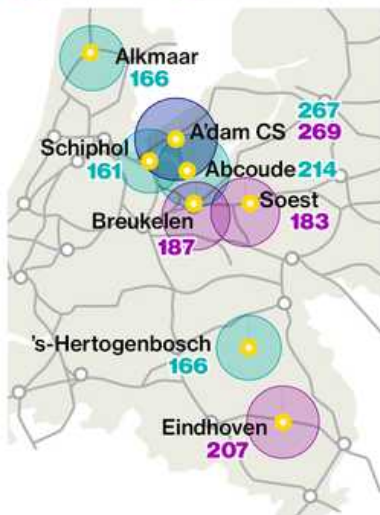
Hoe NS en ProRail tot elkaar zijn veroordeeld



Een bord laat aan duidelijkheid niets te wensen over: er is een grote storing.
FOTO ANP

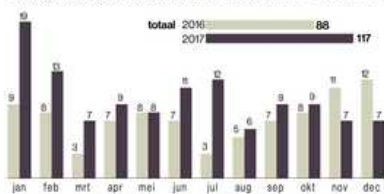
Uitgevallen treinen naar oorzaak

● Materieel ● Personeel

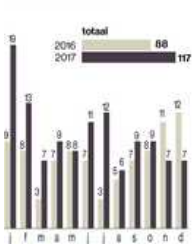


INFOGRAPHIC RONALD VISSER

Storingen met grote impact op het treinverkeer 2016 versus 2017



Storingen met grote impact op het treinverkeer 2016 versus 2017



INFOGRAPHIC THIJS UNGER

UTRECHT

Wie is er bij grote treinvertragingen eigenlijk de schuldige? Beheerder van het spoor ProRail of vervoerder NS? En waarom wijzen die twee zo vaak naar elkaar?

MARICA NIEUWENHUIS

Bergen met cijfers zijn er bij de Nederlandse Spoorwegen en ProRail te krijgen over oorzaken van storingen. Er is bijvoorbeeld een stapeltje cijfers van de NS dat laat zien dat ProRail bij de honderd grootste storingen het vaakst de veroorzaker is. Om precies te zijn 53 keer.

Dat de spoorbeheerder bij grote verstoringen vaak de boosdoener is, bleek nog onlangs, toen deze krant onthulde dat ProRail bij de sneeuwstorm van 10 en 11 december 2017 nog niet klaar was voor het winterweer. Een boosmakertje.

Maar als je die cijfers van die honderd grootste storingen voorlegt aan de spoorbeheerder, dan tovert ProRail ineens een nieuwe berg met getallen uit de hoge hoed. Alleen inzoomen op de grote storingen, is volgens ProRail niet eerlijk. Je moet natuurlijk wel het totaalplaatje bekijken.

Incident

„Elke vertraging op het spoor noemen wij een incident”, verklaart ProRail-woordvoerder Jaap Eikelboom. „In 2017 hadden we er daar 560.000 van.” In 2016 waren dat er nog zo'n 530.000, dus dat komt neer op een stijging van zo'n 6 procent. „Het gaat er mij niet om of het de schuld van de vervoerder of van ProRail is, maar om het complete beeld”, benadrukt hij. Toch laat de woordvoerder ondertussen niet na om er fijntjes op te wijzen dat het aantal impactvolle storingen bij de NS met de helft stijgt.

Tja, hoe zit dat met die stijging? We kloppen weer aan bij de NS. Volgens de Spoorwegen kloppen die cijfers niet. „Om beter inzicht te krijgen in de verstoringen, worden ook minder grote verstoringen vanaf 2017 meegeteld”, legt NS-woordvoerder Erik Kroeze uit. „Vandaar dat er nu veel meer meldingen onder vallen. Op basis hiervan heeft De Telegraaf recent - helaas onjuist - gepubliceerd.”

De woordvoerder doelt daarmee op het openingsverhaal van De Telegraaf van woensdag 20 december. 'Pechtreinen verdubbeld' kopte de krant van wakker Nederland. Freek Bos van Rover: „NS ontkende toen dat het aan defecte treinen lag en gaf aan dat het niet klopte, omdat de meetmethode is veranderd.” Maar hoe het dan wel zat, bleef duister. En dat was ook de reizigersorganisatie een doorn in het oog.

In eerste instantie laat NS weten dat het algoritme er mogelijk niet meer is en dat ze dan de 'herberekening niet kunnen doen'.

Het heeft de schijn van een rookgordijn. Als die verdubbeling van de impactvolle storingen van De Telegraaf niet klopt, hoe zit het dan wel? Nee, verzekert NS. Als het verslechterd is, dan is dat zo. Kroeze: „Niks rookgordijn.”

In heel 2017 blijkt het te gaan om 117 impactvolle storingen, een derde meer dan in 2016. Toen stakte dat aantal bij 88. Reizigersorganisatie Rover is blij met de duidelijkheid. „Aanhoudend onderzoekswerk van het AD toont nu aan dat er een forse stijging is van impactvolle storingen”, aldus Freek Bos. NS-woordvoerder Erik Kroeze: „Maar de grootste problemen worden veroorzaakt door slecht weer en door infrastructuur, dit is maar een klein deel.”

Die opmerking schiet in het verkeerde keelgat bij Rover. „NS probeert dit een beetje weg te poetsen als kleine aantallen, maar dat zijn dit niet." Bos benadrukt dat het om storingen gaat waarbij de treinen samen minstens een vertraging hebben van 25 uur of er minstens 25 treinen uitvallen. „Ze noemen het niet voor niets impactvolle storingen. Hier hebben heel veel mensen last van gehad, zeker honderdduizenden reizigers."

Katten

Hoe komt het nou dat ProRail en NS steeds naar elkaar wijzen? Onderzoeker openbaar vervoer Wijnand Veeneman van de TU Delft: „Elke storing heeft te maken met én NS én ProRail. Of nu een trein van NS het begeeft of de infrastructuur van ProRail, het regelen van een oplossing voor reizigers is altijd een zaak van beide partijen. Katten op elkaar heeft geen zin."

Volgens Veeneman gaat het een stuk beter sinds Roger van Boxtel de NS en Pier Eringa ProRail zijn gaan leiden. „Zij kijken naar wat de oorsprong van problemen is en hoe we die op kunnen lossen." Alleen het ministerie van Infrastructuur probeert volgens hem middels de harde cijfers druk op NS en ProRail uit te oefenen om de prestaties te verbeteren. „NS en ProRail voelen de minister over hun schouder meekijken." Als de minister te harde eisen stelt aan die bedrijven, dan gaat dat volgens de OV-expert ten koste van de samenwerking. „De reiziger heeft het meeste belang bij én een beetje druk én een goede samenwerking die leidt tot het oplossen van problemen. Dat is een ingewikkeld evenwicht."