



NS

Corporate Affairs

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht
Ministerie van Infrastructuur & Waterstaat
Rijnstraat 8
2515 XP | Den Haag
Postbus 20904 | 2500 EX | Den Haag

Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland

Datum 8 april 2022
Ons kenmerk 20220408
Onderwerp Onderzoek naar aanleiding van IT-storing 3 april 2022

Geachte heer,

Op 3 april 2022 heeft zich een grote IT-storing voorgedaan bij NS, waardoor er in de loop van de dag geen NS-treinen meer hebben kunnen rijden. Een situatie die we natuurlijk niet willen voor onze reizigers. Op dinsdag 5 april 2022 heeft er naar aanleiding van deze verstoring een gesprek plaatsgevonden tussen de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) en een delegatie van de Raad van Bestuur van NS. In dit gesprek hebben wij toegezegd in een brief meer informatie te geven over het onafhankelijke onderzoek dat wij voornemens zijn uit te laten voeren. Hierbij stuur ik graag meer context toe.

Onafhankelijk onderzoek

Naast het aanbieden van excuses aan onze reizigers en een ruimhartige coulance gaat NS een grondig onderzoek starten naar de IT-storing en de consequenties ervan voor onder meer reizigers en treinpersoneel. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksinstituut: het COT, het Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement. Zij hebben opdracht gekregen om de besluitvorming rond de IT-storing te reconstrueren, te onderzoeken en daaruit voortkomende besluiten op de dag met afgewogen scenario's, lessen voor de toekomst en e.e.a. te vertalen in verbetermaatregelen om storingen als deze en de gevolgen daarvan in de toekomst te voorkomen. Hierin wordt een aantal onderzoeksvragen meegenomen die wij graag met u delen.

Onder coördinatie van het COT zullen we ook de conclusies meenemen uit twee meer specialistische onderzoeken, te weten:

- Een onderzoek naar de IT-storing door IT-deskundigen
- Een externe validatie van scenario's op het gebied van logistieke afhandeling van storingen en mogelijkheden voor het sneller opstarten, zoals inzet van alternatief vervoer of pendeldiensten. Uiteraard zal NS hier haar eigen expertise inbrengen, maar dit zal extern gevalideerd worden door een nog nader te benoemen partij.

Het COT zal deze bevindingen betrekken in haar onderzoek, inclusief conclusies en aanbevelingen.



Opzet en planning van het onderzoek

De opzet van het onderzoek verwachten wij op zeer korte termijn te ontvangen van het COT. Het COT zal in ieder geval ten behoeve van het onderzoek gesprekken voeren met alle betrokken actoren, zowel intern en extern NS. Onder andere denken we daarbij aan relevante NS-collega's, het Ministerie van IenW, Consumentenorganisaties, vakbonden en ProRail. Vragen die eerder zijn aangedragen, zullen meegenomen worden in het onderzoek van het COT. Daarnaast bestaat uiteraard in interviews de mogelijkheid deze toe te lichten en te verdiepen.

Het onafhankelijke onderzoek dat het COT gaat uitvoeren, gaat zo snel mogelijk van start. De resultaten uit het onderzoek worden volgens de huidige planning op 1 juli 2022 opgeleverd. Daarbij zal een extern deelbare versie van het rapport met belangrijke conclusies en aanbevelingen ook met stakeholders worden gedeeld, waaronder uiteraard met het Ministerie van IenW. Gezien de breedte van de onderzoeksvragen, de nauwe betrokkenheid van stakeholders en de zorgvuldigheid die het COT wil betrachten, is dit de kortst mogelijke doorlooptijd. Daarbij is het een deels iteratief onderzoek, waarbij gedurende het traject additionele vragen kunnen opkomen waarbij het COT vanuit haar expertise en onafhankelijke rol graag de vrijheid krijgt deze ook mee te nemen in het onderzoek.

Betrokkenheid van stakeholders

Zoals reeds hierboven aangegeven is het COT verzocht om in de onderzoeksopzet en -aanpak relevante vragen en actoren bij het onderzoek te betrekken. Voorstel is daarbij het Ministerie van IenW op verzoek ook nauw te betrekken, en in een begeleidingsgroep – samen met ProRail - in drie sessies te betrekken, te weten bij de start van het onderzoek, halverwege en aan het eind van het traject om zo een nauwe afstemming te houden. Wij stemmen graag de precieze invulling van deze begeleidingsgroep af, met respect voor de onafhankelijke rol van het COT.

Onderzoeksvragen

In het onafhankelijke onderzoek van het COT zullen de volgende acht onderzoeksthema's een plaats krijgen, inclusief een eerste aanzet van deelvragen. Te weten:

1. Thema het besluit tot stilleggen van de dienstregeling en gevolgen voor reizigers

- Waarom is gekozen voor het volledig stilleggen van de dienstregeling?
- Wie was hierbij betrokken en welke teams waren actief?
- Hoe is de impact van dit besluit gewogen en welke alternatieven zijn overwogen?
- Welke aanbevelingen zijn er richting de toekomst? Zijn daarbij minder ingrijpende varianten denkbaar dan het stilleggen van de dienstregeling?

2. Thema communicatie naar reizigers en medewerkers

- Hoe was de communicatie naar reizigers en medewerkers tijdens de storing? (B.v. de reisinformatie op de stations)
- Welke stakeholders zijn geïdentificeerd en hoe is daar mee samengewerkt?
- Wat ging goed en welke lessen zijn te trekken voor de toekomst?

3. Thema vervangend vervoer

- Hoe was de inzet van alternatieve reiswijzen en wat was de overweging daarbij? (incl. aandacht voor speciale doelgroepen)
- Wat mag hierin van NS verwacht worden op basis van haar taak en opdracht en de uitwerking daarvan in strategie en beleid?
- Welke lessen kunnen we hieruit trekken?



4. Thema opstarten dienstregeling na verstoring

- Hoe lang duurde het herstel van de dienstregeling nadat de IT-storing was verholpen? Wat mag hierin van NS verwacht worden?
- In hoeverre is het mogelijk om na een dergelijke verstoring een pendeldienstregeling op te starten? (incl. mogelijkheden om dit b.v. regionaal te doen)
- Welke lessen zijn te trekken voor de toekomst?

5. Thema redundante uitvoering IT-infrastructuur:

- Op welke wijze was NS voorbereid op mogelijke storingen?
- Welke scenario's zijn voorbereid, met welk handelingsperspectief?
- In hoeverre past de voorbereiding bij de taak, opdracht en ambitie van NS op het gebied van continuïteit en weerbaarheid?
- Zijn aanbevelingen te doen op basis van een andere inrichting van IT-systemen?

6. Thema eerdere en andere grote verstoringen:

- Zijn er vergelijkbare verstoringen geweest in het verleden en welke lessen zijn hieruit getrokken?
- Welke lessen zijn getrokken uit oefeningen?
- Op welke wijze zijn eerdere lessen toegepast tijdens deze storing?

7. Thema medewerkers NS:

- Wat was het handelingsperspectief van de medewerkers op de trein en op het station tijdens de storing?
- Wat ging goed, welke lessen zijn te trekken voor de toekomst?

8. Algemeen en crisisbeheersing:

- Hoe functioneerde de crisisorganisatie?
- Zijn er qua inhoud en/of proces nog andere lessen te leren voor de toekomst?

Ik hoop u met bovenstaande voor dit moment voldoende te hebben geïnformeerd. Zoals gezegd blijven wij in gesprek over het onafhankelijke onderzoek.

Met vriendelijke groet,

Jacco van der Tak
Directeur Communicatie & Corporate Affairs