

Aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat
Mevrouw drs. V.L.W.A. Heijnen
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Datum 6 juni 2023

Ons kenmerk VT201700181-1546735203-3331
Bijlage(n) -
Onderwerp Storing verkeersleidingspost
Amsterdam 4 juni 2023

Geachte mevrouw Heijnen,

Op zondagmiddag 4 juni 2023 rond 17:00 uur vielen de computersystemen op de ProRail verkeersleidingspost Amsterdam uit. De oorzaak daarvan is een complexe systeemstoring. Door de storing konden de treinen van en naar Amsterdam langere tijd niet rijden. Dat heeft voor veel reizigers tot overlast geleid, niet alleen rond Amsterdam en Schiphol, maar ook in andere delen van het land. Goederenvervoerders hebben in beperkte mate hinder ervaren. NS en ProRail betreuren het zeer dat reizigers hinder hebben ondervonden van de storing. Dit is niet wat reizigers van ons mogen verwachten.

ProRail heeft nog geen volledig beeld van de oorzaak van de storing. Dat wordt uitgebreid onderzocht. Met deze brief informeren wij u enerzijds wat op dit moment bekend is over de storing en geven wij u anderzijds de actuele stand van zaken.

Tijdljn/overzicht van de storing op 4 juni 2023

Door een storing op de verkeersleidingspost in Amsterdam was er vanaf zondagmiddag 4 juni rond 17.00 uur geen treinverkeer mogelijk rond Amsterdam. Uit veiligheidsoogpunt moest het volledig treinverkeer rondom Amsterdam stilgelegd worden. Vanaf dat moment zetten ProRail en NS alles in het werk om het treinverkeer zo snel mogelijk weer op te kunnen starten. Het bleek niet mogelijk om de systemen in Amsterdam op een robuuste en veilige manier te resetten.

Rond 20.00 uur zondagavond leek de oorzaak te zijn gevonden en de situatie voldoende stabiel om de treindienst te hervatten. De storing op de verkeersleidingspost in Amsterdam keerde helaas na het opstarten terug. Daarop heeft ProRail moeten besluiten om het treinverkeer rondom Amsterdam stil te leggen. Daarna zijn tegelijkertijd de voorbereidingen getroffen voor een uitwijk naar de uitwijklocatie OCCR in Utrecht en is doorgezocht naar de oorzaak van de storing. Als de oorzaak van de storing daarbij was gevonden, was de oplossing het weer operationeel brengen van de post in Amsterdam. Het is belangrijk te weten dat het uitwijken naar het OCCR een aantal uren aan doorlooptijd kost en dat de Amsterdamse verkeersleiders hun werkplek in Amsterdam moeten verlaten om naar het OCCR te gaan. Daarmee schakelen we de verkeersleidingspost in Amsterdam volledig uit en is geen lokaal treinverkeer mogelijk in het gebied Amsterdam. Gestrand materieel moest later eerst nog weggereden worden. Het gezamenlijke crisismanagementteam van NS en ProRail heeft op basis van de haalbaarheid van het opstarten van de treindienst ervoor moeten kiezen om in de nacht uit te wijken naar het OCCR. Daarna is pas besloten tot het opstarten van de treindienst zodra zeker was dat het systeem werkte en er niet opnieuw reizigers zouden stranden. Dit team is onder andere in staat

geweest om het probleem in Amsterdam te isoleren en in de rest van het land de dienstregeling voort te zetten.

Toen duidelijk werd dat er geen treinen meer zouden rijden op zondagavond in het gebied Amsterdam, heeft NS noodgedwongen haar reizigers in de communicatie opgeroepen ander vervoer te organiseren. Extra vervelend daarbij was de samenloop met evenementen in Amsterdam. Ook de organisaties van de evenementen hebben actief aan bezoekers laten weten dat er geen treinen meer reden. ProRail en NS hebben daarin gezamenlijk met de gemeenten Amsterdam en Utrecht opgetrokken. De gemeente Utrecht heeft slaapplekken georganiseerd in de Jaarbeurs. In Amsterdam zijn mensen opgevangen in de ZIGGO Dome. Helaas hebben ook mensen op het station Amsterdam Centraal moeten overnachten.

Toen bleek dat de storing langer zou aanhouden en ook op de maandagochtend geen treinverkeer mogelijk zou zijn, heeft NS reizigers gevraagd om niet per trein naar Amsterdam en omgeving te reizen. Het advies aan deze reizigers was om alternatief vervoer te regelen of waar mogelijk thuis te werken. Rond 02.30 uur 's nachts is besloten om de activiteiten van de verkeersleiding post Amsterdam uit te laten wijken naar het OCCR in Utrecht. Op deze manier was het mogelijk om de volgende ochtend materieel en personeel op tijd op de juiste plaats te krijgen zodat maandagochtend om 9.00 uur delen van het treinverkeer op konden starten.

Maatregelen voor reizigers

De metro's in Amsterdam reden langer door met langere stellen. Treinkaartjes waren ook geldig in de metro. Pendelen met treinen, bijvoorbeeld tussen Amsterdam en Utrecht, bleek niet mogelijk om redenen van spoorwegveiligheid. Vanwege de omvang van het gebied en de reizigersaantallen heeft NS in beperkte mate vervangende bussen in kunnen zetten. Behalve de eerder genoemde opvang van reizigers in de ZIGGO Dome heeft NS in Amsterdam en Rotterdam ook treinen beschikbaar gesteld om mensen verwarmd te laten wachten. De geld-terug-bij-vertraging regeling is van toepassing. Ook zal NS op gepaste wijze omgaan met extra gemaakte kosten. Dit betreft de extra kosten die reizigers hebben gemaakt zoals taxi- of eventuele overnachtingskosten, gemaakte reiskilometers, kosten voor bus/tram/metro, huurauto's etc. Reizigers mochten eten en drinken bestellen om de nacht door te komen op het station: in een aantal gevallen is gratis koffie en thee beschikbaar gesteld; en bleven winkels langer open. Voor deze extra kosten en de daaraan gekoppelde voorwaarden zijn reizigers inmiddels geïnformeerd via een speciale pagina op de website van NS.nl (zie <https://www.ns.nl/klantenservice/overig/vergoeding-storing-4-juni.html>).

Onderzoek oorzaken

Op dit moment is de oorzaak van de storing nog niet bekend. Uiteraard doet ProRail hier, samen met betrokken partijen en leveranciers uitgebreid onderzoek naar. Totdat ProRail de oorzaak van het probleem en de oplossing voor de storing gevonden heeft, blijft de huidige situatie van kracht, waarbij de treinenloop in de regio Amsterdam vanaf het OCCR in Utrecht bediend wordt. Dit vraagt flexibiliteit en extra inzet van onze medewerkers, maar dit is voor langere tijd mogelijk en houdbaar. We zijn zeer erkentelijk voor iedereen die de gestrande reizigers hulp heeft geboden, met name voor de inzet van gemeenten, hulpdiensten en de diverse evenementenlocaties en -organisatoren. We houden de huidige operationele situatie nauwlettend in de gaten. Zodra de situatie op een veilige en beheerste manier terug naar normaal kan, gaat de aandacht uit naar uitgebreid onderzoek naar de oorzaken van de storing. ProRail informeert u hier zo spoedig mogelijk over.

Met vriendelijke groet,

John Voppen

CEO ProRail

Wouter Koolmees

President-directeur Nederlandse Spoorwegen