



COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement
T.a.v. Mr. E.M.J. (Evelien) Verberne

Datum
11 mei 2022

Ons kenmerk
UTR-CBB-110522-22-505

Betreft / Onderwerp
Evaluatie storing NS zondag 3 april

Doorkiesnummer
088-3682256

Email contactpersoon
Henri.janssen@fnv.nl

Bijlage(n)
-

Geachte mevrouw Verberne, beste Evelien,

Hierbij stuur ik namens FNV Spoor en haar leden de vragen voor de evaluatie van de grote storing op zondag 3 april, waarbij het hele treinverkeer van NS binnenland stil kwam te liggen.

Deze storing van de volledige dienstregeling had een zeer grote impact in Nederland en heeft de NS medewerkers echt pijn gedaan. [klik hier](#) voor de nieuwsbrief van FNV Spoor n.a.v. de storing.

FNV Spoor is een breed georganiseerde vakbond en heeft binnen NS op vrijwel alle afdelingen leden en kaderleden actief. Daardoor hebben wij een uitvoerige vragenlijst kunnen opstellen, waarbij wij van mening zijn dat de antwoorden op deze vragen van meerwaarde voor de door jullie gehouden leerevaluatie zullen zijn.

Het door het COT beschreven doel lijkt ons overigens te beperkt. Dat zou uitgebreid moeten worden met de vraag *hoe NS in de toekomst in voorkomende gevallen, zo veel als mogelijk wel reizigers kan blijven vervoeren*. Het COT dient te beseffen dat zo'n acute stillegging van de (volledige) dienstregeling grote sociale veiligheidsrisico's voor medewerkers en reizigers met zich meebrengt. Reizigers rekenen erop dat ze de geplande reis kunnen maken en als dan acuut het reizen onmogelijk wordt gemaakt, is de kans groot dat er agressie en geweld uit voortkomt. Reizigers en ook medewerkers stranden namelijk op een plek waar men niet wil zijn en zien geen alternatief daar te geraken waar men moet zijn.

Met vriendelijke groeten,

Henri Janssen

Bestuurder FNV Spoor

De kerntaak van NS is het vervoeren van reiziger per trein. De ICT systemen van de bijsturingsorganisatie zijn een hulpmiddel voor de kerntaak. Op 3 april en tot nu toe, hebben de operationele medewerkers het idee dat vanaf dat IT systemen uitvielen de (IT) systemen belangrijker werden gevonden dat de kerntaak van NS en haar medewerkers. Veel van onderstaande vragen van FNV Spoor, zijn dan ook gericht, daar antwoorden op te krijgen. Uiteraard met als doel dat de organisatie van 3 april leert en dat zo'n situatie, nooit meer voor zal komen.

1. Vanuit de terugkoppeling n.a.v. van 3 april werd aangegeven dat de OVDv Spoor contact had opgenomen met de PLBO om het treinverkeer stil te leggen. Wie heeft het besluit genomen om de treindienst stil te leggen? NS Reizigers, PRORAIL, gezamenlijk of anders?
2. Bij gezamenlijk: wie had de eindverantwoordelijk?
3. Hoe is dat proces dan vormgegeven?
4. Bij anders, wie dan?
5. Wat is de invloed en rol geweest van ProRail gedurende de hele dag? ProRail vanuit het OCCR en vanuit de regio?
6. Zijn (alle) treinen formeel opgeheven en waarom? Zo niet, dan hadden we door middel van gereedmelden kunnen rijden.
7. En wat is de invloed en rol geweest van NS gedurende de hele dag? NS vanuit het OCCR en vanuit de regio?
8. Waren er anderen organisaties die een rol en invloed hadden?
Zo ja, welke dan en wat was hun rol en invloed?
9. Is de rode tafel opgeheven?
De code rood tafel is lokaal en heeft altijd goed gewerkt.
10. Zo nee, waarom merkten de medewerkers het effect van de rodetafel niet?
11. Zo, ja waarom?
12. Welke middelen waren er beschikbaar binnen Klantbegeleiding (Regievoerders OCCR) om de reizigers alternatief vervoer aan te bieden?
13. Welke instructies zijn er verstuurd naar het Trein en Walpersoneel waarvan de treinen overal in het land langs het perron tot stilstand waren gekomen?
14. Welke instructies zijn er verstuurd naar Trein en Wal-personeel die zondag 3 mei vanaf de storing volgens rooster nog in dienst moesten komen?

15. Welke instructies zijn er verstuurd naar managers die op zondag dienst hadden?
16. Welke instructies zijn er verstuurd naar managers die op zondag GEEN dienst hadden?
17. Wie had(den) de verantwoordelijkheid over communiceren met de medewerkers in dienst?
18. Waarom is het niet veilig kunnen rijden bij herhaling aangehaald als reden op de treindienst te staken?
19. Waarom is er geen gebruik gemaakt van het late dienst personeel dat 's middags op de standplaatsen in dienst waren gekomen? (presentielijsten en management waren beschikbaar op locatie)
20. Welke instructie heeft ProRail Regionaal ontvangen bij het tot stilstand brengen van de treindienst?
21. Waren de rijwegen in het procesplan van ProRail normaal aanwezig!
Treinen reden.
22. Wie heeft ProRail opdracht gegeven de rijwegen te herroepen?
23. Hoe is het mogelijk dat treinen überhaupt strandden op de vrije baan?
24. En welke instructie heeft het Regionaal NL management en bijsturingscentra ontvangen bij het tot stilstand brengen van de treindienst?
25. Hoe is de communicatie verlopen tussen het OCCR/LBC en de Regionale Bijsturingscentra?
26. Hoe werd de communicatie en instructie door het OCCR/LBC in de Regionale Bijsturingscentra ervaren?
27. Op welke wijze zijn de Regionale partners in de eerste evaluatie meegenomen?
28. Waarom is er niet gekozen om de reisinformatie beperkt in te zetten.
29. Is er in de regio nog wel procesrol belegd op grond van organisatie-ontwerp?
30. Waarom is er voor gekozen geen Pendeltreinen in te leggen t.b.v. gestrande reizigers, maar door deze niet in de reisplanner op te nemen?
31. Waarom is ervoor gekozen om de leegmat ritten niet te gebruiken voor vervoer van de gestrande reizigers?
32. Hoe verliep de informatieverstrekking naar de medewerkers (met name WAL)?
33. Waarom zijn er geen nooddraaiboeken met mogelijke alternatieve routes (bus – metro vervoer)

34. Waarom bleven de regionale vervoerders, de internationaal en het goederenvervoer grotendeels wel rijden?
35. Heeft het Walpersoneel op de grotere stations de mogelijkheid om gebruik te maken van een megafoon, bij b.v. uitvallen van de omroep?
36. Welke back up plannen zijn er aanwezig als de systemen op locatie A uitvallen, zodat er uitgeweken kan worden op locatie B?
37. Welke informatie hebben de reizigers ontvangen bij treinen die b.v. in Gouda- Meppel – Weert langs het perron tot stilstand zijn gebracht? Hoe is deze routing verlopen?
38. Welke informatie heeft het Walpersoneel ontvangen om de reizigers te woord te staan?
39. Welke opvang/begeleiding hebben de medewerkers gekregen, op de dag zelf of de dagen erna, die op 3 april dienst deden? Ongeacht de functie en/of werklocatie.
40. Bood NS aan alle medewerkers door het hele land dezelfde faciliteiten aan?
Zoals Gebruik taxi of op andere wijze gestrande medewerkers terughalen, verstrekken eten en drinken, hotelovernachting
41. Welke faciliteiten hebben de medewerkers gekregen?
42. Is er een draaiboek voor een situatie waarbij de hele dienstregeling wordt stilgelegd?
Zowel m.b.t. hoe om te gaan met de dienstregeling en het opstarten daarvan en reizigersinformatie en hoe om te gaan met (gestrande) medewerkers,
43. Zo ja, mogen wij die ontvangen?
44. Zo nee, waarom niet?
45. Zijn er draaiboeken voor situaties waarop grote delen van de dienstregeling wordt stilgelegd?
Zowel m.b.t. hoe om te gaan met de dienstregeling en het opstarten daarvan en reizigersinformatie en hoe om te gaan met (gestrande) medewerkers,
46. Zo ja, mogen wij die ontvangen?
47. Zo nee, waarom niet?
48. Welke invloed had het onderhoud van de systemen B@M en B@D de nacht ervoor, op het uitvallen van de systemen?
49. Zijn er al stappen/processen in gang gezet om herhaling van 3 april te voorkomen en overige zwakheden in de back-up middelen te onderzoeken?
50. Vanaf welk tijdstip is het scenario van kracht geworden om gestrande reizigers een overnachting aan te bieden?

51. Was dit scenario landelijk of regionaal dan wel lokaal?

52. En waarom, landelijk, regionaal of lokaal?

Bij de storing waren volgens de directie NS de volgende 9 IT systemen betrokken:
B@P, B@M, B@P, ESBB, ESBP, Infoplus, Harm, RPA en GTB.

53. Draaien al deze systemen op hetzelfde platform?

54. Zo ja, Is onze Operatie hierdoor niet onnodig kwetsbaar?

55. Welke opties worden gezien deze kwetsbaarheid te voorkomen?

56. Welke back-up is er beschikbaar, indien één of meerdere van deze systemen/componenten uitvalt?

57. Was er sprake van uitval, of was de uitwisseling van berichten/gegevens tussen de systemen verstoord?

58. Is er een noodplan als alle systemen uitvallen?

59. Zijn er van deze 9 IT-systemen, IT-systemen voor de veilige uitvoering van de treindienst die echt onmisbaar zijn?

60. Zo ja, welke?

61. En waarom?

In het overleg tussen directie en vakbonden werd gesteld dat NS die bewuste zondag geen overzicht had waar het materieel en personeel zich bevonden. Ook heeft NS dit in de media groots naar buiten gebracht. Volgens ons zijn alle materieeleenheden op afstand te volgen middels GPS, via GEOTrain, en ook via NTT. (Tracking & Tracing).

62. Klopt het dat het materieel via bovenstaande middelen te volgen is?

63. Zo ja, hoe verhoudt zich dit met de verklaringen dat NS niet wist waar het materieel zich bevond?

64. In hoeverre is de mogelijkheid om materieel te volgen in de diverse besluiten op die zondag meegenomen?

65. Waarom is ervoor gekozen deze mogelijkheid niet te gebruiken?

Alle personeelsleden zijn bereikbaar via een door het bedrijf uitgereikte GSM.

66. Waarom is ervoor gekozen deze mogelijkheid niet te gebruiken?