

AH 3885
2022Z15409

Antwoord van staatssecretaris Heijnen (Infrastructuur en Waterstaat)
(ontvangen 5 september 2022)

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht “Chaos na opnieuw ‘computerblunder’ bij ProRail. ‘Het back-upsysteem moet werken’”?¹

Antwoord 1

Ja, ik ben bekend met het bericht “Chaos na opnieuw ‘computerblunder’ bij ProRail. ‘Het back-upsysteem moet werken’”.

Vraag 2

Wat is uw reactie op het feit dat dit de derde grote storing -in twee jaar tijd- is in een digitaal systeem dat ervoor moet zorgen dat treinen goed en veilig kunnen rijden?

Antwoord 2

Bij het werken met digitale systemen is het helaas onvermijdelijk dat er soms storingen optreden. ProRail zet zich in om de impact van die storingen zo minimaal mogelijk te houden. Ik vind het onwenselijk dat het treinverkeer langdurig last ondervindt van storingen in digitale systemen. Ik bevestig ProRail, en ook NS, kritisch op de oorzaken, gevolgen en oplossingen.

Vraag 3

Kunt u toelichten welke acties u heeft ondernomen na de eerdere grote verstoringen op het spoornetwerk?

Antwoord 3

De opeenvolging van storingen is mij uiteraard niet ontgaan. Voor de storingen die zich hebben voorgedaan geldt echter dat elke storing een andere oorzaak kent en/of dat ze in verschillende systemen voorkwamen. Er is dus geen verband tussen de storingen. In mei 2021 en september 2021 stoorde het INTtel-systeem waarmee contact mogelijk is tussen machinisten en de verkeersleiders van ProRail. Hoewel dit telefoniestoringen betroffen in hetzelfde systeem, was de oorzaak een andere. Beide storingen zijn op een dusdanige manier verholpen dat ProRail aangeeft dat vergelijkbare storingen niet opnieuw kunnen leiden tot landelijke uitval van het systeem.² Op 3 april 2022 vond een IT-storing plaats bij NS waardoor NS-treinen langdurig niet

¹ <https://www.ad.nl > auto > chaos-na-...Chaos na opnieuw 'computerblunder' bij ProRail: 'Het backupsysteem...>

² Over deze storingen en de opvolging daarvan is uw Kamer geïnformeerd in Kamerstuk 29 984, nr. 932 (30 juni 2021), Kamerstuk 29 984, nr. 944 (21 september 2021), Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2021-2022, nr. 258 (11 oktober 2021) en Kamerstuk 29 984, nr. 984 (7 juni 2022).

konden rijden.³ Ik informeer uw Kamer parallel aan deze brief over de onafhankelijke evaluatie van die storing.⁴ De storing op 31 juli jl. betrof een ICT-storing in een systeem van ProRail in verkeersleidingpost Rotterdam. Door de storing konden de verkeersleiders van deze post geen treinen meer lokaliseren in het betreffende bediengebied en het treinverkeer in dit gebied om veiligheidsredenen moest worden stilgelegd. In dit laatste geval beperkte de storing zich tot het bediengebied van de Rotterdamse verkeersleidingpost terwijl de andere genoemde storingen landelijke systemen troffen.

Ik realiseer mij dat het voor een treinreiziger of goederenvervoerder in de praktijk geen verschil maakt dat storingen een verschillende oorzaak kennen, omdat het effect – geen treinverkeer – voor hen hetzelfde is. Daarom vind ik het van belang om breder te kijken dan enkel naar de individuele storingen. Ik ben al in gesprek met ProRail en NS om te bezien in hoeverre we storingen in digitale systemen in het algemeen kunnen voorkomen en – als een storing onverhoopt toch optreedt – hoe de impact daarvan op het treinverkeer beperkt kan blijven.

Vraag 4

Klopt het dat ook bij deze storing het back-upstelsel niet heeft gefunctioneerd?

Antwoord 4

Dat is inderdaad het bericht dat ProRail kort na de storing heeft verspreid. Zij heeft mij laten weten dat de back-up van het uitgevallen systeem functioneerde, maar dat een van de applicaties die verbinding moet maken met dat systeem niet omschakelde naar de back-up. De applicatie bleef proberen verbinding te maken met het uitgevallen systeem, wat uiteraard mislukte. Al met al was er in de praktijk dus geen werkende terugvaloptie terwijl terugvalopties, vanzelfsprekend inclusief de omschakelfunctie, behoren te werken.

Vraag 5

Bent u bekend met het feit dat in 2015 een stresstest is uitgevoerd naar de ICT-systemen van ProRail? Welke lessen zijn daaruit geleerd? En hadden de verstoringen van 2021 en 2022 in dat licht voorkomen kunnen worden?

Antwoord 5

In 2016 heeft adviesbureau Gartner in opdracht van ProRail getoetst of de ICT-systemen van ProRail goed op orde waren. In de jaarverantwoording over 2016 heeft ProRail dit een ‘APK-keuring’ genoemd. ProRail rapporteerde toen dat het adviesbureau concludeerde dat de ICT-systemen robuust zijn. Alle aanbevelingen met betrekking tot de ICT die nodig is voor

³ Over deze storing is uw Kamer geïnformeerd in Kamerstuk 29 984, nr. 975 (5 april 2022) en 29 984, nr. 977 (8 april 2022).

⁴ Kamerstuk 29 984, nr. 993

de logistiek om treinen te rijden zijn naar aanleiding van dit onderzoek doorgevoerd, zoals een upgrade van het datacenter op verkeersleidingpost Kijfhoek.

Alleen de systemen van ProRail zijn meegenomen in de ‘APK-keuring’. ProRail laat weten dat de storingen in het licht van de aanbevelingen niet voorkomen hadden kunnen worden. Vergelijkbaar met de APK-keuring van een auto kan een bestuurder ondanks zorgvuldige controles autopech krijgen. Dat is vervelend voor een bestuurder en in het geval van de hier beschreven storingen vervelend voor de gebruikers van het spoor. Ik vind het belangrijk dat ProRail hiervan leert om toekomstige storingen te voorkomen of sneller op te lossen. ProRail zet zich daar ook voor in.

Vraag 6

Bent u bereid om een nieuwe stresstest te laten uitvoeren naar de kwetsbaarheid van vitale systemen die ervoor moeten zorgen dat het spoornetwerk robuust en betrouwbaar is voor reizigers?

Antwoord 6

Ik heb deze vraag in samenhang gezien met de onafhankelijke evaluaties van de IT-storing bij NS – welke uw Kamer parallel ontvangt – en gesprekken met ProRail. Op basis daarvan zie ik op dit moment geen aanleiding om ProRail en NS te vragen om een ‘APK-keuring’ uit te voeren. Voor NS volgen hiervoor voldoende verbeterpunten uit de evaluatie van Bell Labs. Met ProRail heb ik gesprekken gevoerd over de opvolging van de storing op 31 juli jl., waaruit geen noodzaak blijkt voor een nieuwe ‘APK-keuring’.

Vraag 7

Wat vindt u ervan dat er -ook nadat bleek dat de storing langer zou duren dan gedacht- geen vervangend busvervoer voor reizigers is geregeld?

Antwoord 7

Ik betreur het dat reizigers zelf vervangend vervoer hebben moeten regelen om op hun bestemming te komen. NS heeft laten weten dat zij zich genoodzaakt zag om reizigers te adviseren om zelf vervoer te regelen, omdat vervangend vervoer zoals bussen en taxi's niet of nauwelijks beschikbaar was. Uiteindelijk zijn er toch nog bussen ingezet, op de trajecten Rotterdam-Breda en Dordrecht-Rosendaal, om een aantal laatste gestrande reizigers alsnog op hun bestemming te brengen.

Vraag 8

Bent u het ermee eens dat de betrouwbaarheid van het spoornetwerk er niet bij gebaat is als reizigers geen vervangend vervoer krijgen aangeboden in dit soort situaties?

Antwoord 8

Het geheel voorkomen van hinder en extra reistijd bij verstoringen is niet mogelijk, maar de reiziger moet er wel op kunnen vertrouwen dat het zijn of haar plek van bestemming kan bereiken. Om de betrouwbaarheid van het spoornetwerk te borgen vraag ik NS dan ook in verstoorde situaties de reizigers zo veel en zo goed als mogelijk (vervangend) te vervoeren voor zover dit redelijkerwijs verwacht kan worden.⁵

Vraag 9

Welke (aanvullende) afspraken over vervangend vervoer gaat u maken met NS in de nieuwe hoofdrailnetconcessie, teneinde te voorkomen dat reizigers aan hun lot worden overgelaten bij grote storingen?

Antwoord 9

In september zal ik uw Kamer het Programma van Eisen (PvE) voorleggen voor de nieuwe Hoofdrailnetconcessie. Daarin staan ook eisen over het vervangend vervoer.

Vraag 10

Bent u het ermee eens dat veel duidelijker gecommuniceerd moet worden wanneer reizigers recht hebben op compensatie en dat NS hierover beter en actiever moet communiceren tijdens storingen?

Antwoord 10

Ik ben het met u eens dat NS duidelijk naar de reiziger moet communiceren wat de regels zijn omtrent compensatie. In de onafhankelijke evaluatie naar de IT-storing van 3 april jl. heb ik de wijze waarop NS communiceert naar de reiziger, onder andere over compensatie, laten meenemen. Zoals in de beantwoording van vraag 2 en 3 aangegeven informeer ik uw Kamer na het zomerreces over de uitkomsten van de onafhankelijke evaluatie.

⁵ Concessie van het Hoofdrailnet 2014-2024 artikel 41, lid 1.