

Onderwerp **Vraag storing roltrappen van Piratenpartij inz roltrappen Jaarbeursplein**  
Afzender Jansdam, Berni <b.jansdam@utrecht.nl>  
Ontvanger <sjoerd.de.boer@piratenpartij.nl>  
Kopie secretariaatEverhardt <secretariaateverhardt@utrecht.nl>  
Datum 2019-10-07 14:58



- 
- Storingsoverzicht roltrappen Stadsplateau 2018 - 09 2019 in excel.xlsx (38 KB)

Geachte heer de Boer,

Alweer enige tijd geleden heeft u vragen gesteld over het functioneren van de roltrappen op het Jaarbeursplein. Vanwege het zomerreces en omdat een deel van de antwoorden niet door onszelf, maar door NS moest worden beantwoord, heeft onze reactie helaas wat langer op zich laten wachten. Onze excuses hiervoor.

Bijgevoegd het storingsoverzicht van 2018 tot september 2019 zoals dat beschikbaar komt uit het meldingssysteem van NS. Een belangrijke kanttekening bij het overzicht is dat de gereedmelding een administratieve handeling is die niet samenvalt met het moment dat de storing daadwerkelijk is opgelost.

Het antwoord op de overige vragen is als volgt.

1. Waarom gaan de ITB meldingen naar de leveranciers en niet via NS zodat die in geval van verstoringen door indrukken van de stopknop zelf kan acteren?

De ITB is de NS. Bij een storing gaat de NS altijd eerst zelf kijken wat er aan de hand is. En het personeel van de NS reset dan ook de stopknop als die onterecht is ingedrukt. Als de medewerkers van de NS de storing niet kunnen herstellen wordt een servicemonteur ingeschakeld.

2. Waarom zijn er nog steeds langdurige storingen terwijl de afspraak is dat kritische onderdelen op voorraad zouden zijn?

Een aantal kritische onderdelen is op voorraad zodat de wachttijd bij bepaalde storingen is verkort. Dat geldt niet echter niet voor alle onderdelen.

3. Haalt het NS de prestatienormen en zo nee, wat zijn de gevolgen?

Met de NS zijn geen prestatienormen voor het functioneren van de roltrappen afgesproken. Wel zijn afspraken gemaakt over responstijden zoals het inzetten van reguliere medewerkers.

4. Waarom wordt de afspraak om de omlaaggaande roltrap te switchen naar omhoog in geval dat de omhooggaande roltrap storing heeft, niet nageleefd.

Het omdraaien van de draairichting blijkt bij nader inzien niet verstandig te zijn omdat mensen

altijd de rechterroltrap nemen en er een gevaarlijke situatie ontstaat als die incidenteel de andere kant op draait. Overigens blijken de huidige roltrappen al te lang te zijn ingesleten in een bepaalde draairichting en als je dan opeens gaat omdraaien gaat er technisch van alles mis.

Het blijven kwetsbare installaties, zeker in de buitenruimte. Storingen zijn helaas onvermijdelijk maar we spannen ons in om die zo veel als mogelijk te voorkomen en de tijd voor onderhoud en herstel zo veel als mogelijk te verkorten. Gelukkig zijn er nog altijd twee liften en een tweede roltrap beschikbaar voor mensen die slecht ter been zijn.

Met vriendelijke groet,

Berni Jansdam

directiesecretaris en bestuurlijk contactpersoon Centrum (Stationsgebied en Binnenstad)

T 030 2861032

[www.utrecht.nl/](http://www.utrecht.nl/)

Gemeente Utrecht

Ontwikkelorganisatie Ruimte



**Gemeente Utrecht**

*Van: Sjoerd de Boer [mailto:sjoerd.de.boer@piratenpartij.nl]*

*Verzonden: dinsdag 13 augustus 2019 12:30*

*Aan: secretariaatEverhardt*

*Onderwerp: RE: Reactie via medewerker*

*Hallo mevrouw Wolters,*

*Wat super dat dit bij jullie terecht komt. Kunt u onderstaande vragen er aan toevoegen?*

*1) Waarom gaan de ITB meldingen naar de leveranciers en niet via NS zodat die in geval van verstoringen door indrukken van de stopknop zelf kan acteren?*

- 2) *Waarom zijn er nog steeds langdurige storingen terwijl de afspraak is dat kritische onderdelen op voorraad zouden zijn?*
- 3) *Haalt het NS de presatienormen en zo nee, wat zijn de gevolgen?*
- 4) *Waarom wordt de afspraak om de omlaaggaande roltrap te switchen naar omhoog in geval dat de omhooggaande roltrap storing heeft, niet nageleefd.*

*Vriendelijke groet,*

*Sjoerd de Boer*

Zaaknummer 6760047

E-mailadres: [sjoerd.de.boer@piratenpartij.nl](mailto:sjoerd.de.boer@piratenpartij.nl)

Onderwerp: Info uit het ITB systeem

Naam: S.G. de Boer

Adres:

Vraag: In september 2017 zegt wethouder Everhardt (bij beantwoording mondelinge vragen van VVDer Van Schie) dat verstoringen van de roltrappen bij CS worden bijgehouden in het ITB systeem en dat er prestatieafspraken zijn mbt de roltrappen tussen de gemeente en NS. Graag krijg ik een (digitale) overzicht uit het ITB systeem met alle verstoringen uit 2018 en 2019. Daarnaast zou ik graag weten wat de huidige prestatieafspraken zijn mbt de roltrappen zodat de Utrechtse burger kan weten of hij recht tot klagen heeft. Bijgevoegd de notulen van het betreffende vragenuurtje