

# Artificial Intelligence bij het spoor?

(Of: “Zonder Artificial Intelligence is Human Intelligence onze enige redding”.)

Reist u wel eens met de trein? De laatste jaren pak ik steeds vaker de trein als alternatief voor de auto. Zeker als het gaat om met de trein makkelijk te bereiken plaatsen zoals de Jaarbeurs, de RAI of Schiphol. Vanuit mijn woonplaats in het oosten van het land kan ik in één ruk, zonder een overstap, naar Schiphol. Handig omdat ik daar regelmatig zakelijk moet zijn.

Ook voor beursbezoek, bijvoorbeeld de WOTS, is de trein ideaal, je stapt in Utrecht vrijwel in het beursgebouw uit.

Van grote vertragingen heb ik nooit last, tenminste tot vorige week. Ik had het zo mooi gepland, een meeting op Schiphol waarbij ik mijn aankomst ruim van te voren gepland had zodat ik vooraf wat tijd had om met de collega's even bij te praten.

Het was een van de eerste echt koude dagen, net boven het vriespunt. Comfortabel zat ik in een warme trein, tot we station Apeldoorn bereikten. Normaal komt er vlak voor het binnenrijden van het station een omroep waarbij het komende station aangekondigd wordt met alle overstapmogelijkheden en de waarschuwing vooral je eigen bagage mee te nemen.

De komst van station Apeldoorn werd correct aangekondigd, maar de waarschuwing was erg curieus: “Geachte reizigers, ik zie net in de NS app dat deze trein in Apeldoorn niet verder rijdt maar omkeert”. Het was op slag stil, je kon een speld horen vallen.

Doorgewinterde treinreizigers kennen dit verschijnsel waarschijnlijk wel. Jouw zorgvuldig geplande reis en dagindeling valt met veel gerinkel in scherven. Even werd ons nog hoop gegeven dat het zo'n vaart niet zou lopen. De conducteur kon het kennelijk zelf ook niet geloven en dacht dat er een foutje in de app gesloten was. Helaas, het mocht niet zo zijn. In Apeldoorn bleef iedereen stoïcijns zitten en begon te bellen om kond te doen van een naderende chaos. En die kwam met de mededeling dat deze trein toch echt rechtsomkeert (figuurlijk dan) zou maken.

En dus stonden we even later met z'n allen op een koud perron met gelukkig een warme AH-to-Go winkel die zijn omzet onverwacht zag stijgen, de een zijn nood is de ander zijn brood.

Zo stonden we als een kudde makke schapen op het perron te wachten op, ja waarop eigenlijk?

Eerst een compliment aan de NS over hun personeel, professioneel en stressbestendig niets dan lof. Zij willen alle reizigers graag helpen.

Niet dat wij als gestrande reizigers nu direct hulp nodig hadden, enige informatie zou echter wel fijn zijn. Nu tastten wij volledig in het duister. Wat is er aan de hand? Gaat het lang duren? Wanneer komt er een trein die wél naar Amersfoort gaat? Is terug naar Deventer en dan via Arnhem een optie? De omroep installatie bleef oorverdovend stil. Kennelijk wist de verkeersleiding van de NS (of is het ProRail?) het ook niet meer.

Als de verkeersleiding het ook niet meer weet zou het dan niet zinvol zijn om met hulp van de techniek deze ‘informatie luwte’ aan te pakken?

Dat het ingewikkeld kan zijn snap ik ook wel, tenslotte is het plannen van de treinenloop op zo'n druk spoorweganet als het onze geen sinecure en zeker niet als er van alles uitvalt. Zou het inzetten van een vorm van Artificial Intelligence hier geen soelaas kunnen bieden? De mensen en hun planingscomputers richten zich volledig op het plannen van treinen die wel rijden waarbij een kunstmatige intelligentie over hun schouders meekijkt en de mensen op de perrons van zinvolle informatie voorziet. Hier hoeft geen mens aan te pas komen, met text-to-speech technologie kan zo een intelligentie de omroepberichten eenvoudig bij de reizigers brengen.

Op het perron werden wij gelukkig gered door een NS medewerker die zijn ‘Human Intelligence’ inzette. Hij ontdekte dat de Internationale trein, van Berlijn naar Amsterdam, ons langs het obstakel Amersfoort kon brengen.

Zo bereikte ik dankzij deze HI met slechts een uur vertraging toch nog op tijd mijn vergadering.



**Jan W. Veltman**  
Reageren?

[jan.w.veltman@technology2success.nl](mailto:jan.w.veltman@technology2success.nl)

