

Veelgestelde vragen Spoorwerkzaamheden in uw buurt

1. Q: Wanneer krijg ik in mijn regio de e-mailservice?

A: We rollen onze e-mailservice in 2018 over Nederland uit. We gaan hiervoor e-mailadressen ophalen bij alle adressen die in een straal van 100 meter rond het spoor wonen of werken. Op sommige plekken, bijvoorbeeld bij grote projecten, is dit 300 meter. Zodra een gebied digitaal is, is dit zichtbaar op het kaartje van Nederland op [onze website](#). Totdat u een uitnodiging krijgt om u aan te melden voor onze e-mailservice ontvangt u informatie over spoorwerkzaamheden gewoon nog via een brief in uw brievenbus.

2. Q: Hoever kan ik maximaal van het spoor wonen om iets aan jullie e-mailservice te hebben?

A: Wanneer u verder dan 300 meter van het spoor woont heeft het geen zin om u aan te melden. U kunt altijd wel uw postcode en huisnummer invullen op www.prorail.nl/spoorwerk. Wanneer u een beetje uitzoomt kunt u zien of er bij u in de buurt aan het spoor gewerkt wordt.

3. Q: Ik heb geen bevestigingsmail ontvangen tijdens mijn inschrijving. Hierdoor kan ik mijn inschrijving dus niet afmaken. Hoe kan dit?

A: Waarschijnlijk heeft u uw e-mailadres niet goed ingevuld. Staat uw inschrijving nog open, controleer dan uw e-mailadres en pas deze aan. Heeft u uw inschrijving al afgesloten dan is het het meest eenvoudig om opnieuw een account aan te maken met het juiste e-mailadres. Uw oude aanvraag vervalt vanzelf na 48 uur wanneer u uw e-mailadres niet bevestigt en verdwijnt bij ons uit het systeem.

4. Q: Ik heb me ingeschreven, er wordt aan het spoor gewerkt en woon binnen 300 meter van het spoor maar krijg geen e-mails. Hoe kan dit?

A: Dit kan verschillende redenen hebben.

- U woont net iets verder dan 300 meter van de plaats waar de aannemer aan het werk is.
- Wanneer de aannemer op het laatste moment de werkzaamheden intekent, krijgt u hier alleen een e-mail van als we hier veel hinder van verwachten. In deze gevallen zijn de werkzaamheden wel te zien op de kaart (u komt hier eenvoudig door op prorail.nl/spoorwerk uw postcode en huisnummer op te geven), maar sturen we u geen e-mail. Dit doen we om te voorkomen dat we u te veel e-mails sturen.
- De aannemer is vergeten de werkzaamheden in te tekenen. In dit geval zijn de werkzaamheden niet zichtbaar. We verzoeken u dit aan ons door te geven via 0800-7767245 of via ons contactformulier <https://www.prorail.nl/omwonenden/contact>.
- We hebben problemen op ict gebied. We lossen deze altijd zo snel mogelijk op. Wanneer u geen verbinding kunt krijgen met onze computer, kunt dit eveneens doorgeven via 0800-7767245 of via ons contactformulier <https://www.prorail.nl/omwonenden/contact>.

5. Q: Hoe weet ik hoever ik van het spoor woon?

A: In Google Maps kunt u dit op de volgende manier eenvoudig meten:

- a. Open [Google Maps](#) op uw computer. Als u de [Lite-versie](#) van Maps gebruikt, ziet u onderaan een bliksemschicht en is het niet mogelijk om de afstand tussen twee punten te meten.

- b. Klik met de rechtermuisknop op uw vertrekpunt.
- c. Selecteer **Afstand meten**.
- d. Klik op een willekeurige plaats op de kaart om een traject te maken om te meten. Klik op een andere plaats op de kaart om nog een punt toe te voegen.
- e. Optioneel: Versleep een punt of traject om het te verplaatsen of klik op een punt om het te verwijderen.
- f. Onderaan ziet u de totale afstand in mijlen (mi) en kilometers (km).
- g. Als u klaar bent, klikt u op de kaart onderaan op Sluiten ✕.

6. Q: Ik heb geen computer, tablet of smartphone. Wat nu?

A: U heeft verschillende mogelijkheden:

- U kunt iemand met een computer, tablet of smartphone vragen om uw adresgegevens op te geven via <https://mijnprorail.prorail.nl>. Deze persoon ontvangt een melding wanneer er bij u in de buurt aan het spoor gewerkt wordt. Hij/zij kan u vervolgens informeren.
- U kunt zich aanmelden voor een papieren brief. Deze brief wordt maximaal 1 x per maand verstuurd. Hierin staan maximaal 5 werkzaamheden waarvan we de meeste hinder verwachten. Hoe doet u dit? U ontvangt een brief wanneer we in uw regio overgaan naar digitaal. Hier zit een formulier dat u terug kunt sturen wanneer u informatie op papier wilt ontvangen.

7. Q: Waarom moet ik eigenlijk mijn adresgegevens invullen bij het inschrijven?

A: We bepalen aan de hand van uw adres of er werkzaamheden bij u in de buurt plaatsvinden. Wij gebruiken deze gegevens alleen voor dit doel.

8. Q: Wanneer ik me in wil schrijven voor de e-mailservice krijg ik een melding dat mijn gegevens al bekend zijn bij ProRail. Hoe kan dat?

A: U heeft eerder contact gehad met ProRail. Mogelijk heeft u ons een vraag gesteld of heeft u zich aangemeld voor een van onze nieuwsbrieven. Hierdoor staan uw gegevens in ons systeem. U kunt via mijnprorail.prorail.nl altijd zelf uw gegevens aanpassen of uw registratie verwijderen.

9. Q: Hoe vaak krijg ik e-mails en kan ik zelf de frequentie bepalen?

A: Het aantal e-mails dat u ontvangt hangt af van het aantal werkzaamheden in uw omgeving. Standaard ontvangt u 14 dagen voorafgaand aan de werkzaamheden een e-mail met de werkzaamheden van de 14 dagen die volgen. Bij spoedwerkzaamheden waarbij we veel hinder verwachten ontvangt u zo snel mogelijk een e-mail. U kunt de frequentie helaas niet zelf bepalen. Wel kunt u de mailservice tijdelijk stopzetten via <https://mijnprorail.prorail.nl>.

10. Q: Wanneer ik mijn postcode en huisnummer invoer wordt mijn adres niet getoond. Hoe kan dat?

A: Uw adres is (nog) niet bekend in het zogenaamde BAG-register (Basisregistratie Adressen en Gebouwen). Dit geldt met name voor nieuwbouwprojecten. Uw gemeente houdt dit register bij. Wanneer het lang duurt voordat uw postcode en huisnummer opgenomen is het register kunt u

het beste contact opnemen met uw gemeente. Tot uw adres in het BAG-register is opgenomen kunt u een postcode en huisnummer bij u in de buurt invoeren op prorail.nl/spoorwerk.

11. Q: Ontvang ik nu alleen maar digitaal informatie van ProRail?

A: Nee, wanneer er belangrijke projecten bij u in de buurt starten informeren we u nog steeds op de manier waarop u van ons gewend bent. Dit kan bijvoorbeeld via een huis-aan-huis verstuurd brief, krant, brochure of een uitnodiging voor een omwonendenavond.

12. Q: Waarom gaat ProRail over van een papieren brief naar een e-mail?

A: We kunnen u op deze manier veel beter van informatie voorzien. Tot op het allerlaatste moment kan een aannemer werkzaamheden aan het spoor invoeren. Ook kunnen we u eenvoudig nadere informatie over de werkzaamheden geven zoals foto's, filmpjes of een link naar een website. Bovendien is het sturen van een e-mail veel duurzamer. Momenteel doen we bijna 1 miljoen brieven per jaar in brievenbussen van omwonenden langs het spoor.