

Veelgestelde vragen Spoorwerkzaamheden in uw buurt

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

A: Je hebt verschillende mogelijkheden:


1. Je kunt iemand met een computer, tablet of smartphone vragen om je adresgegevens op te geven via <https://mijnprorail.prorail.nl>. Deze persoon ontvangt een melding wanneer er bij jou in de buurt aan het spoor gewerkt wordt. Hij/zij kan je vervolgens informeren.
2. Je kunt je aanmelden voor een papieren brief. Deze brief wordt maximaal één keer per maand verstuurd. Hierin staan maximaal vijf werkzaamheden waarvan we de meeste hinder verwachten. Hoe meld je je aan? Neem contact op met onze afdeling [Publiekscontacten](#).

2. Q: Om mij aan te melden voor jullie e-mailservice moet ik dicht bij het spoor wonen. Maar wat is de maximale afstand om nog meldingen te kunnen ontvangen?

A: Je kunt je aanmelden voor onze e-mailservice als je maximaal driehonderd meter van het spoor woont. Je ontvangt geen mails als je verder van het spoor woont. In dat geval kun je wel jouw postcode en huisnummer invullen op www.prorail.nl/spoorwerk. Wanneer je een beetje uitzoomt, zie je of er bij jou in de buurt aan het spoor gewerkt wordt.

3. Q: Hoe weet ik hoe ver ik van het spoor woon?

A: In Google Maps kun je dit eenvoudig meten. Dat doe je zo:

1. Open [Google Maps](#) op je computer. (Wanneer je de [Lite-versie](#) van Maps gebruikt, zie je onderaan een bliksemschicht en is het niet mogelijk om de afstand tussen twee punten te meten.)
2. Klik met de rechtermuisknop op je vertrekpunt.
3. Selecteer 'Afstand meten'.
4. Klik op je huisadres als startpunt van het te meten traject. Klik in het midden van het spoor om een tweede punt toe te voegen.
5. Optioneel: Versleep een punt om het te verplaatsen of klik op een punt om het te verwijderen.
6. Onderaan zie je de totale afstand in mijlen (mi) en kilometers (km).
7. Als je klaar bent, klik je op de kaart onderaan op Sluiten .

4. Q: Ik ontvang geen e-mails, terwijl ik me wel heb ingeschreven. Hoe kan dat?

A: Dit kan verschillende redenen hebben.

1. Je woont net iets verder dan driehonderd meter van de plek waar de aannemer aan het werk is.
2. Wanneer de aannemer op het laatste moment de werkzaamheden intekent, krijg je hier alleen een e-mail van als we er veel hinder van verwachten. Verwachten we weinig hinder, dan zijn deze werkzaamheden alleen te zien op de kaart. Je komt hier eenvoudig door je postcode en huisnummer in te vullen op prorail.nl/spoorwerk. Bij weinig hinder sturen we dus geen e-mail. Dit doen we om te voorkomen dat we je overspoelen met mails.
3. De aannemer is vergeten de werkzaamheden in te tekenen. In dit geval zijn de werkzaamheden niet zichtbaar. We verzoeken je dit aan ons door te geven via 0800-7767245 of via ons [contactformulier](#).

4. We hebben problemen op ICT-gebied. We lossen deze altijd zo snel mogelijk op. Krijg je een foutmelding wanneer je op onze website komt of wanneer je de Spoorwerkcheck gebruikt? Geef dit dan door via 0800-7767245 of via ons [contactformulier](#).

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

A: Het aantal e-mails dat je ontvangt hangt af van het aantal werkzaamheden in je omgeving. Je ontvangt standaard veertien dagen voorafgaand aan de werkzaamheden een mail. Hierin staan de werkzaamheden die uitgevoerd worden in de veertien dagen die volgen. Bij spoedwerkzaamheden waarbij we veel hinder verwachten, ontvang je zo snel mogelijk een e-mail. Je kunt de frequentie niet zelf bepalen. Wel kun je de mailservice (tijdelijk) stopzetten via <https://mijnprorail.prorail.nl>.

6. Q: Ik heb geen bevestigingsmail van mijn aanmelding ontvangen. Hierdoor kan ik mijn inschrijving bevestigen. Hoe kan dit?

A: Waarschijnlijk heb je je e-mailadres niet goed ingevuld. Staat je inschrijving nog open, controleer dan je e-mailadres en pas deze aan. Heb je je inschrijving al afgesloten? Maak dan opnieuw een account aan met het juiste e-mailadres. Als je e-mailadres niet binnen 48 uur bevestigd wordt, vervalt je aanvraag automatisch. Je e-mailadres verdwijnt dan uit ons systeem. Is het e-mailadres wel correct? Kijk dan eens in je mailbox met spam. Omdat we een nieuwe afzender zijn, kan ons mailtje daarin terecht zijn gekomen.

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

A: We bepalen aan de hand van je adres of er werkzaamheden bij je 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: Je hebt al eerder contact gehad met ProRail. Mogelijk heb je ons een vraag gesteld of heb je je aangemeld voor een van onze nieuwsbrieven. Hierdoor staan je gegevens in ons systeem. Je kunt via <https://mijnprorail.prorail.nl> altijd zelf je gegevens aanpassen of je registratie verwijderen.

9. Q: Wanneer ik mijn postcode en huisnummer invoer in de Spoorwerkcheck, wordt mijn adres niet getoond. Hoe kan dit?

A: Je adres is (nog) niet bekend in het zogenaamde BAG-register (Basisregistratie Adressen en Gebouwen). Dit geldt met name voor nieuwbouwprojecten. Je gemeente houdt dit register bij. Als het lang duurt voordat je postcode en huisnummer opgenomen, neem dan contact op met je gemeente. Tot je adres in het BAG-register is opgenomen, kun je een postcode en huisnummer zo dicht mogelijk bij jou in de buurt invoeren in de [Spoorwerkcheck](#).

10. Q: Ik heb me ingeschreven voor de e-mailservice. Ontvang ik nu alleen nog maar digitaal informatie van ProRail?

A: Nee. Bij belangrijke projecten in jouw buurt, informeren we je ook door middel van een brief, krant, brochure of een omwonendenavond. Op dit gebied verandert er dus niets.

11. Q: Waarom stapt ProRail over van een papieren brief naar een e-mail?

A: We kunnen je op deze manier veel sneller en beter van informatie voorzien. Tot op het allerlaatste moment kan een aannemer werkzaamheden invoeren. Ook kunnen we je eenvoudig

nadere informatie over de werkzaamheden toesturen. Denk aan foto's, filmpjes of een link naar een website van het project. Bovendien is het sturen van een e-mail veel duurzamer dan het sturen van een brief. In het verleden verstuurdde we over werkzaamheden aan het spoor bijna 1 miljoen brieven per jaar.