



NS Commercie

Bedrijfs- en Productontwikkeling

Hoofdgebouw IV
Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland
www.ns.nl

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Stichting de Ombudsman
T.a.v. Mevrouw E. Prins, directeur
Postbus 1700
1200 BS Hilversum

Datum 5 februari 2008

Ons kenmerk MU/2008/dc/001

Onderwerp Toegankelijkheid bij NS

Telefoon 030 - 235 56 98

Telefax 030 - 235 59 97

E-mail diana.colijn@ns.nl

Geachte mevrouw Prins,

Uw brief en rapport hebben wij ontvangen, waarvoor dank. In de brief en het rapport klinken vooral zorgen over de dienstverlening van NS. Ik wil graag namens NS onze visie geven op een aantal elementen uit beide stukken.

Uw brief

Gelukkig bent u tevreden met de Intercitystop in Hilversum, die tot ons genoegen weer mogelijk is omdat ProRail de capaciteit van het station heeft uitgebreid. Vanzelfsprekend heeft ProRail hierbij de vigerende regelgeving gehanteerd. In deze regelgeving zijn specifieke eisen opgenomen die de bruikbaarheid van het station door mensen met een functiebeperking waarborgen.

In de Intercitydienst tussen Amsterdam en Deventer rijdt – tijdens spitsuren – inderdaad materieel gereden dat wij (tijdelijk) leasen van een buitenlandse maatschappij. Dit materieel kon zeer snel worden ingezet, wat nodig was om alle extra treinen in de nieuwe dienstregeling te laten rijden en het groeiende aantal reizigers comfortabel te kunnen vervoeren. Dit materieel wordt nu stapsgewijs aangepast, op kosten van NS. Alleen de meest noodzakelijke verbeteringen worden doorgevoerd, want de rytuigen zijn niet ons eigendom en wij willen ze bovendien niet te lang 'buiten bedrijf' stellen. Een van de grootste aanpassingen betreft de verbreding van de buitendeuren, per treinstel één aan elke kant. Deze aanpassing wordt gedaan zodat ook mensen die met een rolstoel reizen, gebruik van deze trein kunnen maken. Zolang de treinen niet zijn aangepast, regelt ons Servicecentrum dat klanten die assistentie aanvragen, met andere treinen reizen.

Het is ons zeker niet ontgaan dat de overheid het gebruik van het reguliere openbaar vervoer stimuleert. Sinds de invoering van het Valysysteem is het aantal aanvragen voor assistentieverlening enorm gegroeid. Deze groei is dankzij gemotiveerde medewerkers en nieuwe perronbruggen (alles gefinancierd door NS) probleemloos opgevangen. Voor de Valysregeling en de kilometer budgettering is NS uiteraard niet verantwoordelijk.



NS begrijpt dat reizen voor mensen met een visuele beperking geen sinecure is, zoals ook spreekt uit de voorbeeldreis van mevrouw de Jong. Daarom besteden ProRail en NS veel aandacht aan ondermeer de bewegwijzering van het station en specifieke – doelgroepgerichte – reisinformatie. Wij streven ernaar dat ook deze klanten zelfstandig kunnen reizen en velen kunnen dit ook, dankzij deze hulpmiddelen. Maar wij weten ook dat dit niet voor iedereen haalbaar is en (vooral) bij onbekende reizen moeilijk is. Daarom bieden wij, naast voorzieningen om zelfstandig reizen te bevorderen, de mogelijkheid om met de gratis verkrijgbare OV-Begeleiderskaart, gratis een begeleider te laten meereizen. Een andere mogelijkheid is om assistentie in te roepen bij het in- en uitstappen en eventueel kopen van een kaartje. Assistentie kan worden aangevraagd van en naar 108 stations in Nederland. Voor haar volgende reis kan mevrouw de Jong trouwens gerust assistentie aanvragen voor station Driebergen-Zeist want ook daar bieden wij deze service (al vele jaren). Een volledig overzicht van alle stations waarop assistentie kan worden aangevraagd, kunt u vinden in onze brochure Reizen met een functiebeperking (elk half jaar vernieuwd) of op onze – door Drempele Weg gecertificeerde en met Readspeakervoorziene – website www.ns.nl.

Zeker tijdens de spitsuren kan het erg druk zijn in de trein. Daarom willen wij het voor klanten aantrekkelijker te maken om in de daluren te reizen en ondersteunen wij experimenten om het reizen buiten de spits verder te bevorderen. Gelukkig blijkt in de praktijk het merendeel van onze reizigers bereid om in een drukke trein zijn zitplaats af te staan aan iemand die deze harder nodig heeft.

Implementatieplan Toegankelijkheid

ProRail en NS hebben in 2005 het Stappenplan Toegankelijkheid aangeboden aan het Ministerie van Verkeer & Waterstaat. Hierin was een aantal voorbeeldscenario's geschetst voor een toegankelijker spoorstelsel. Toenmalig Minister Peijs heeft ons vervolgens gevraagd om haar voorkeursscenario uit te werken in een Implementatieplan Toegankelijkheid (gereed medio 2006). Voor de benodigde aanpassing van de infrastructuur (door ProRail te realiseren) heeft de minister een flink budget vrijgemaakt. NS presenteert in de plannen de stand van zaken en de ambities voor de toekomst. Deze door NS geïnitieerde ambities zijn tot stand gekomen door goed naar onze klanten en hun vertegenwoordigers te luisteren en hiermee te overleggen. NS financiert de aanpassingen uit eigen middelen.

Het Implementatieplan is tot stand gekomen door een goede samenwerking tussen ProRail, NS en het Ministerie van Verkeer & Waterstaat en is onder meer afgestemd met partijen uit het Locov, provinciebesturen en de regionale vervoermaatschappijen. Tenslotte is het plan – zonder wijzigingen – door de Tweede Kamer geaccepteerd.

De verbetering van de toegankelijkheid is het resultaat van een jarenlang proces, ingezet om al onze reizigers optimaal van dienst te kunnen zijn. Aan de ontwikkeling van de nieuwe NS Sprinters wordt al vanaf het begin van deze eeuw gewerkt. NS heeft deze treinen besteld met een lage vloer, vóórdat dit in wetgeving was vastgelegd en zonder afspraken over aangepaste (op de juiste normhoogte gebrachte) perrons.

Ook uit ons systeem van assistentieverlening dat wij in 2002 hebben geïntroduceerd en stapsgewijs steeds verder verbeteren, blijkt hoe wij door de jaren heen aan een betere toegankelijkheid werken. Dit systeem is één van de meest vooruitstrevende in Europa. Uit een onlangs gepresenteerde internationale vergelijking tussen een aantal spoorwegmaatschappijen bleek wederom de voorsprong van Nederland op een aantal gebieden. Naast de genoemde assistentieverlening bleek ook ProRail koploper met het



hoogste percentage stations met toegankelijkheidsvoorzieningen zoals liften en hellingbanen. Dat dit allemaal nóg beter kan en moet onderschrijven de betrokken partijen van harte. Dat het tijd vergt om dit te realiseren is een feit waarmee alle spoorwegmaatschappijen en infrabeheerders kampen.

Uw rapport

De titel van het rapport "Dwaalspoor, Hoe krijgen we de NS weer op de rails?" kan ik niet goed plaatsen.

Wellicht doelt de schrijver op de bijbestelling van onze Intercity dubbeldekkers van eind 2006? Over de achtergrond van deze aankoop hebben wij u geïnformeerd (brief van 8 maart 2007). Deze argumentatie is niet in het rapport verwerkt. Of ligt de aanleiding bij een uitspraak van de Commissie Gelijke Behandeling? De Commissie zou NS hebben 'gesommeerd' om maatregelen te treffen om de verkrijgbaarheid van treinkaartjes op een aantal kleine stations te verbeteren voor mensen met een visuele beperking. De Commissie kan ons niet sommeren, omdat zij daartoe niet bevoegd is. Maar uiteraard nemen wij het commentaar van de commissie zeer serieus en hebben wij de totstandkoming en adviestraject van het onderliggende beleid aan de Commissie toegelicht. Daarnaast zijn de diverse – al ingezette – oplossingsrichtingen en nieuwe ideeën besproken.

Ik verbaas mij ook over de timing van een en ander. De Commissie heeft haar bevindingen opgetekend in een brief, gedateerd d.d. 25 april 2007; door ons ontvangen begin mei 2007. Uw rapport waarin dit schrijven van de Commissie is verwerkt, is gedateerd 'april 2007'. Ook hebt u het rapport nu pas aan ons gestuurd.

U stelt dat 'toegankelijkheid' boven 'punctualiteit' moet worden gesteld. In de Vervoerconcessie voor het HoofdRailNet die de overheid aan NS heeft verleend, zijn beide zorgplichten opgenomen. Beide onderwerpen staan dus al geruime tijd op zowel de politieke als de NS agenda. NS heeft plichten ten aanzien van beiden. De overheid heeft beide aspecten, vanuit het publieke belang, in de concessie geregeld.

Tenslotte stelt u in de inleiding van het rapport dat de spoorsector pas in 2030 voor 90 % van de reizigers toegankelijk is ("als dat al gehaald wordt") en dat dit veel te laat is. Maar verbeteringen worden stapsgewijs doorgevoerd en grote delen van het spoorstelsel zijn dus eerder toegankelijk. Daarnaast is het jaar 2030 uitgangspunt in alle documenten waaraan u de wetmatigheid van de maatregelen toetst.

Zorg om onze klanten

Incidenten rond onze kwetsbaarste groep klanten nemen wij zeer serieus. Natuurlijk is het doel alle klanten altijd tevreden te stellen. Maar, waar zoveel mensen werken, in een proces dat is ingericht om maatwerk te leveren en waar veel externe omstandigheden op van invloed zijn, gaat er ook wel eens iets mis en is niet altijd iedereen tevreden. Daarom kunnen klanten hun bevindingen delen met de medewerkers van de Servicecentrale voor het reserveren van assistentie of een klacht indienen bij ons bureau Klantenservice. Met een aantal consumentenorganisaties hebben wij 'korte lijnen' op strategisch niveau. Een breed spectrum aan consumentenorganisaties, waaronder de CG-Raad, zijn daarnaast vertegenwoordigd in het Locov, waar maatregelen op het gebied van toegankelijkheid regulier worden besproken.



Ons kenmerk MU/2008/dc/001

Pagina 4/4

Hoewel wij het einddoel nog lang niet bereikt hebben en de toekomst niet tot in detail kunnen invullen, zijn wij trots op de resultaten tot nu toe en de beweging die wij samen met ProRail en het Ministerie van Verkeer en Waterstaat in gang hebben gezet.

Met vriendelijke groet,

M.B. Unck
Directeur Bedrijfs- en Productontwikkeling

Kopie aan Dhr. A.J Bauer, directeur Infrabeleid ProRail
Dhr. J. Jacobs, directeur Spoor Ministerie van Verkeer & Waterstaat
Dhr. A.A.R.G. Poppelaars, directeur Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland