

## Ministerie van Infrastructuur en Milieu

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 4  
2513 AA DEN HAAG

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

Plesmanweg 1-6  
2597 JG Den Haag  
Postbus 20901  
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000  
F 070-456 1111

**Ons kenmerk**  
IenM/BSK-2015/200720

**Bijlage(n)**  
1

Datum 2 december 2015  
Betreft Beleidsreactie op rapport Reis Gerust

Geachte voorzitter,

### *Aanleiding*

Op 23 september 2015 heeft uw Kamer het onderzoeksrapport Reis Gerust ontvangen met de toezegging dat een beleidsreactie eind dit jaar zou volgen. Hiermee ontvangt u de toegezegde beleidsreactie.

### *Schets van het rapport*

Het rapport Reis Gerust bevat bevindingen uit een onderzoek naar de wensen en behoeften van mensen met beperkingen. Het rapport geeft een beeld welke zaken voor mensen met beperkingen van belang zijn als zij met het openbaar vervoer reizen. Hiervoor zijn interviews gehouden met 16 mensen met verschillende beperkingen en dit is aangevuld met deskresearch en een vergelijking met ontwikkelingen in andere landen.

Uit het onderzoek blijkt dat er allereerst behoefte is aan het voorkomen van stress, moeheid en onzekerheid. Betrouwbare, beschikbare toegankelijke informatie helpt om dit te voorkomen. Dat geldt met name bij onverwachte gebeurtenissen onderweg. Goede reisinformatie is dus cruciaal voor deze kwetsbare doelgroep.

Die informatie moet juist, volledig, consistent en actueel beschikbaar zijn, ook als er verstoringen zijn. De onderzoekers concluderen dat met een gepersonaliseerd reisadvies van deur tot deur de toegankelijkheid van het OV voor de doelgroep kan worden verbeterd. Actuele reisinformatie is nu al beschikbaar via allerlei bestaande systemen. De onderzoekers adviseren dat er daarnaast een reisadvies moet zijn dat rekening houdt met de beperking (bijvoorbeeld langzaam lopen) en daarop toespitste informatie levert, bijvoorbeeld over aanvullend (lokaal) vervoer.

In het onderzoek komen ook nieuwe en experimentele vormen van reisinformatie aan de orde over loopproutoepassingen, meldingen onderweg en informatie over voertuigen. Deze experimentele vormen van reisinformatie zijn nog omgeven met vraagtekens op het vlak van techniek, organisatie, bruikbaarheid en marktordening, aldus het rapport. Aan het einde van het rapport wordt een aantal aanbevelingen gedaan.

### *Beleidsreactie*

Ik vind het belangrijk dat mensen met een beperking op een goede manier met het openbaar vervoer kunnen reizen. Juist voor deze groep is het openbaar vervoer vaak van groot belang om zich in de maatschappij te kunnen bewegen. Voor mensen met een beperking is het belangrijk dat de reisinformatie en communicatie voor en tijdens de reis verder worden verbeterd om meer van het openbaar vervoer gebruik te kunnen maken. Voor het maken van de overstap tussen de verschillende vervoersmodaliteiten heeft de doelgroep behoefte aan specifieke informatie, die voor elke soort van functiebeperking weer anders kan zijn. Mensen die slecht ter been zijn willen graag de loopafstanden of de plaats van een lift in het station weten. Voor mensen met een visuele beperking zijn weer hele andere zaken van belang.

De conclusies en aanbevelingen zijn als gevolg van de gekozen onderzoeksmethode (de persoonlijke interviews) sterk verbonden aan bepaalde beperkingen en individuele voorkeuren. De conclusies moeten waar mogelijk vertaald worden naar collectieve toepassingen. In het vervolgtraject zal dus vooral gezocht worden naar toepassingen op het gebied van de informatievoorziening die voor een brede groep uitvoerbaar en haalbaar zijn.

De partijen die het meest betrokken zijn bij de vormgeving van reisinformatie zijn de aanbieders van reisplanners, de halte- en stationsbeheerders, concessieverleners en vervoerders. Het ministerie zal met hen in contact treden om te bekijken hoe de aanbevelingen door hen opgevolgd kunnen worden.

### *Concrete maatregelen bij ProRail en NS*

Met ProRail en NS zijn, mede naar aanleiding van dit rapport, al gesprekken over de te nemen maatregelen gevoerd. Beide organisaties zijn zich zeer bewust van hun maatschappelijke verantwoordelijkheid om specifiek aandacht te besteden aan de wensen van mensen met een beperking. Het rapport somt verschillende terreinen op die voor de doelgroep van belang zijn. Deze terreinen zijn de ruimtelijke indeling van stations en haltes, de functionaliteit van reisplanners, informatie rondom assistentieverlening, looproute-informatie, meldingen onderweg en informatie over voertuigen. Op elk van deze terreinen wordt door NS en ProRail op dit moment al informatie verstrekt, maar dit kan altijd beter. Naar aanleiding van de aanbevelingen van het rapport en in nauw overleg tussen ProRail, NS, de belangenorganisaties en het ministerie is een eerste set van verbetervoorstellen opgesteld. Daarbij is gekeken naar maatregelen die aantoonbaar voor zowel de doelgroepen als voor de reizigers in het algemeen meerwaarde hebben en die betaalbaar zijn. Volgend jaar zal het overleg met de belangenorganisaties worden voortgezet om de reisinformatie verder te verbeteren.

Naar aanleiding van de gevoerde gesprekken worden de volgende onderwerpen uit het rapport door NS en ProRail concreet opgepakt.

1. Experimenteren met online plaatsen van storingsaanwijzingen aan perronliften. Als een lift door een storing tijdelijk buiten gebruik is, dan moeten mensen die op de lift aangewezen zijn dit vooraf al weten. Er zal daarom door ProRail geëxperimenteerd worden met de mogelijkheid om meer informatie over liften beschikbaar te maken voor het publiek. ProRail beheert de liften op de stations. Momenteel zijn er al enkele liften met een sensor uitgerust, waardoor kan worden

nagegaan of hij werkt of niet. ProRail wil het aantal liften met een sensor uitbreiden en heeft de ambitie om deze informatie te koppelen aan een database die *realtime* inzicht geeft in de beschikbaarheid van liften. Onderzocht wordt of deze informatie voldoende betrouwbaar zal zijn om voor reizigers beschikbaar te kunnen komen. Op basis hiervan vindt in 2016 nadere besluitvorming plaats.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Ons kenmerk**  
IenM/BSK-2015/200720

2. Foto en geodata over stationsomgevingen –en hallen beschikbaar maken via internet.

ProRail heeft voorgesteld onderzoek te doen naar mogelijkheden om beeldinformatie van o.a. stationshallen via Google Maps beschikbaar te maken. ProRail en Google zijn daarover in gesprek. Naar verwachting zal in het eerste kwartaal van 2016 besloten worden of dit doorgaat.

3. Betere informatievoorziening bij assistentieverlening.

De belangenorganisaties van mensen met een beperking hebben aangegeven dat verbetering van de informatievoorziening rondom de assistentieverlening bij hen een hoge prioriteit heeft, omdat dit hen een groter vertrouwen en meer zekerheid geeft. NS zal, mede op basis van de uitkomsten van het rapport Reis Gerust, daarop inzetten. NS heeft plannen voor het verbeteren van het boekingssysteem voor assistentie, waarmee klanten thuis en onderweg meer inzicht krijgen in de status en het verloop van hun reis. De uitwerking hiervan vindt naar verwachting voor de zomer van 2016 plaats.

4. Extra detailinformatie over stations beschikbaar maken

Reizigers met een beperking hebben behoefte aan goede, actuele en soms zeer gedetailleerde reisinformatie, over de reis en over stations. ProRail is gestart met een project om een gezamenlijke informatiehuishouding van alle stationsobjecten te creëren. Dit is een database waarin alle objecten met bijbehorende kenmerken van stations zijn opgenomen. Ten behoeve van de informatiebehoefte van de doelgroep kunnen deze data via de Nationale Databank Openbaar Vervoer (NDOV) ontsloten worden. De aanbieders van reisplanners kunnen deze data vervolgens gebruiken. Zo bedienen de aanbieders van reisinformatie de reizigers.

Het rapport Reis Gerust heeft dus nieuwe inzichten in de problemen en wensen van mensen met een beperking opgeleverd en tot vier nieuwe maatregelen bij NS en ProRail geleid. Een uitvoerige beschrijving van deze maatregelen zal in het Actualisatierapport Toegankelijkheid van NS en ProRail gegeven worden. Dit rapport zal in het voorjaar van 2016 aan uw Kamer worden aangeboden.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

Sharon A.M. Dijkma