

# Ministerie van Verkeer en Waterstaat

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

Contactpersoon	Doorkiesnummer
-	-
Datum	Bijlage(n)
13 december 2005	1
Ons kenmerk	Uw kenmerk
DGP/SPO/U.05.02862	-
Onderwerp	
SP-rapport Ontspoord	

Geachte voorzitter,

Tijdens het algemeen overleg over het stappenplan toegankelijkheid OV van 26 januari jl. heb ik u toegezegd het rapport "Ontspoord" van de SP-fractie op bruikbare oplossingen te zullen bezien. Dit rapport geeft een inventarisatie van de klachten van 154 gehandicapte treinreizigers die gereageerd hebben op een oproep van de SP. Ik ben aan uw verzoek tegemoet gekomen en in de bijlage van deze brief vindt u een weergave van de aanbevelingen uit het rapport en mijn reactie daarop.

Ik neem toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor iedere reiziger serieus. Om die reden heb ik NS en ProRail in de concessies voorgeschreven om een stappenplan op te stellen om in uiterlijk 2030 te komen tot een toegankelijk spoorstelsel.

Het volledig toegankelijk maken van al het OV voor alle reizigers met een functiebeperking is een zaak van de lange termijn. Dit betekent echter niet dat er nu nog niets gebeurt. Zo is ProRail bezig met het aanleggen van blinde geleidelijnen op stations en wordt gestart met het aanbrengen van braille aanduidingen aan trapleuningen. Tevens begint ProRail binnenkort met de versnelde uitvoering van het liftenprogramma door de bouw van liften op een aantal stations met toegankelijkheidsknelpunten.

Ook NS neemt al maatregelen: zo is bijvoorbeeld inmiddels één telefonische aanmelding voldoende voor een treinreis met assistentieverlening (AVG) die door de reiziger wordt gecombineerd met een taxirit met Valys. Ook wordt al het NS materieel

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

Telefoon 070 351 61 71  
Fax 070 351 78 95

dat nu (om)gebouwd wordt, voorzien van displays en straks ook van Automatische Omroep (AO).

ProRail en NS hebben gezamenlijk een stappenplan toegankelijkheid bij mij ingediend. Met mijn brief van 12 oktober jl (kamerstuk 23645, nr. 112) heb ik u een kopie daarvan toegestuurd. Ik ben van mening dat hiermee door ProRail en NS degelijk werk is verricht. Het is een belangrijke stap naar een aanpak gericht op toegankelijkheid. Maar we zijn er nog niet, er is nog veel werk te verrichten en ik ben van plan dat proces nauwlettend te blijven volgen. Ik heb daarom NS en ProRail inmiddels verzocht de deelvariant uit dit stappenplan nader uit te werken in een gezamenlijk implementatieplan. Dit verwacht ik medio 2006. Op basis van dit implementatieplan zal ik, na overleg met uw Kamer, mijn definitieve keuze maken voor de optimale variant van toegankelijkheid.

Ik heb NS en ProRail in het kader van het stappenplan en implementatieplan tevens de aanbevelingen van het SP rapport onder de aandacht gebracht. NS en ProRail hebben mij laten weten de aanbevelingen in hun analyses te betrekken.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

Karla Peijs

## **Bijlage**

Overzicht van aanbevelingen uit het SP rapport "Ontspoord" met reactie daarop, gegroepeerd per onderwerp.

### **Serviceverlening**

#### *1\* Bereikbaarheid en service van de telefoondiensten verbeteren.*

- Om te voldoen aan de zorgplicht uit de concessie moet de assistentieverlening door NS adequaat zijn (incl. de bereikbaarheid en service van het bureau assistentieverlening). Dit is een continue punt van aandacht bij NS. NS geeft aan elke binnengekomen klantreactie te registreren en zorgvuldig te behandelen. NS analyseert regelmatig alle klantreacties om zo nodig haar servicebeleid te verbeteren. Deze aanbeveling is dus al geïmplementeerd bij NS.

#### *2\* Invoeren van een reisvolgsysteem.*

- Via het boekingssysteem voor assistentieverlening kan NS op verschillende momenten van de reis volgen waar de klant zich bevindt. Voorts liggen er plannen voor nader onderzoek om de aanmeldprocedures voor een verzoek om assistentieverlening te vergemakkelijken en te versnellen. Zoals bijvoorbeeld door mensen in staat te stellen via internet een reis te plannen en daarbij ook toegankelijkheidsopties in te bouwen als beschikbaarheid van aanvullend ketenvervoer, waaronder Valys. NS had deze aanbeveling reeds onderkend en er wordt inmiddels aan gewerkt.

#### *3\* Standaardplekken op stations inrichten als ontmoetingsplaats.*

- In de NS folder "reizen met een handicap" staat een vaste ontmoetingsplaats aangegeven. Sommige stations hebben een speciaal informatiepunt. Bij de telefonische boeking kan met de NS-medewerker de plaats en het tijdstip bepaald worden waarop de gehandicapte reiziger en de assistent elkaar zullen treffen. NS heeft deze aanbeveling al geruime tijd geïmplementeerd.

#### *4\* Kaartautomaten aanpassen.*

- Om te voldoen aan de zorgplicht voor toegankelijk treinvervoer moet NS het reizigers met een functiebeperking in staat stellen om een kaartje te kopen. NS geeft aan dat, wanneer er een nieuwe generatie kaartautomaten komt, deze toegankelijker zal zijn voor reizigers met een functiebeperking. Mensen die nu geen gebruik kunnen maken van de kaartautomaat, kunnen op de grotere stations de NS service medewerkers om hulp vragen, of bij de service balie en de NS-servicepunten in Wizzl of Kiosk, een kaartje kopen zonder extra toeslag. Dit staat beschreven in de folder "reizen met een handicap". NS onderkent deze aanbeveling en zal dan ook worden overgenomen, maar weliswaar wat later.
- Klantacceptatie is een van de aspecten waarop ik de launch met de OV chipcard in Rotterdam beoordeel. Ik heb u hierover geïnformeerd bij brief van 16 februari 2005 (2004-2005, 23 645, nr. 85). Hierbij wordt apart aandacht besteed aan mensen met een mobiliteitsbeperking. Daarom heb ik met de launchbedrijven in de Rotterdamse regio afspraken gemaakt over een apart onderzoek naar de acceptatie onder reizigers met een mobiliteitsbeperking: ook zij moeten van het systeem gebruik

kunnen maken. Bij het go/ no go besluit zal ik u uiteraard over de bevindingen rapporteren.

### **Infrastructuur**

*7\* Alle perrons bereikbaar maken voor rolstoelen via hellingbanen of liften.*

- De Spoorwegwet (art. 28) verplicht de infrabeheerder de stations toegankelijk te maken. Ook in de beheerconcessie wordt ProRail de zorgplicht opgelegd dat de transfervoorzieningen toegankelijk moeten zijn (art. 3). In het beheerplan moet ProRail deze zorgplicht invullen.
- ProRail begint binnenkort met de bouw van liften op een aantal stations met toegankelijkheidsknelpunten. Het is wellicht niet nodig de perrons op alle stations toegankelijk te maken. Als een reiziger binnen redelijke afstand van zijn woonplaats een toegankelijk station heeft, kan dat voldoende zijn. NS en ProRail zullen derhalve de deelvariant uit het stappenplan toegankelijkheid nader uitwerken in het implementatieplan en hierbij overleg voeren met alle betrokken partijen. Deze aanbeveling is onderkent en vormt onderdeel van het stappenplan en het implementatieplan.

*8\* Hoogteverschil tussen perron en trein opheffen of beter overbrugbaar maken.*

- Het streven is dat het spoorvervoer in 2030 zo veel als mogelijk toegankelijk zal zijn inclusief het hoogteverschil tussen perron en de trein. Tot die tijd hebben NS en ProRail de zorgplicht om het spoorvervoer toegankelijk te maken. Dat gaat niet in één keer. We hebben ook te maken met uitvoerbaarheid en financiële randvoorwaarden. Vandaar ook het stappenplan. NS moet reizigers assisteren om het hoogteverschil tussen perron en trein te overbruggen. Niet op alle stations wordt echter assistentie verleend. Volgens de vervoerconcessie is NS verplicht op 81 stations op het hoofdrailnet assistentie te verlenen. Maar ze doen dat op ruim 100 stations. Ook hier geldt dat als een reiziger binnen redelijke afstand van zijn woonplaats een toegankelijk station heeft, dat voldoende kan zijn. Immers uitgaande van een netwerk- of ketenbenadering voor het collectief vervoer waarin uiteenlopende vervoersvormen - lijndienst of maatwerk - met elkaar een verplaatsing van deur tot deur mogelijk maken, dient per regio een optimum gevonden worden in de manier waarop mensen met een functiebeperking worden bediend. Ook deze aanbeveling is onderdeel van het stappenplan en zal in het implementatieplan nader worden uitgewerkt.

### **Treinen**

*9\* Voldoende rolstoelcapaciteit in de treinen voor gebruik bij grote evenementen.*

- Er is per definitie een limiet aan het aantal plaatsen in een trein, of dit nu zitplaatsen zijn of rolstoelplaatsen. Indien NS wordt verplicht te allen tijde en op elke plaats een onbeperkt aantal reizigers met of zonder rolstoel te vervoeren, betekent dit dat de capaciteit zou moeten worden afgestemd op zeer incidentele pieken. Het is niet te overzien wat de gevolgen daarvan zijn voor de door NS te maken kosten en de eventuele gevolgen daarvan op de prijs van het treinkaartje.

- NS is in de Vervoerconcessie verplicht om onder normale omstandigheden assistentie te verlenen, maar onder uitzonderlijke omstandigheden is het niet billijk om deze verplichting te handhaven; er is dan sprake van overmacht.
- Bovendien is ten aanzien van evenementen in artikel 10 van de vervoerconcessie, tweede lid een specifieke bepaling opgenomen. Die bepaalt dat NS voor vervoer per trein of vervangend vervoer moet zorgen, mits de organisator van het evenement tijdig contact op heeft genomen met NS. Dit zou het vervoer van gehandicapten naar grote evenementen moeten dekken. Deze aanbeveling is niet volledig over te nemen.

*10\* Treinen uitrusten met ruimere en veiligere rolstoelplaatsen.*

- NS moet zorgen dat in de treinen en op de stations een verantwoorde mate van veiligheid voor reizigers is gewaarborgd (artikel 6, lid d van de vervoerconcessie). Ook rolstoelplaatsen moeten dus veilig zijn.
- Verder geldt dat NS bij aanschaf van nieuwe treinen en bij aanpassing van bestaande treinen rekening moet houden met het rapport Toegankelijke treinen (art. 10, vierde lid). Dit rapport is tot stand gekomen in opdracht van de minister van VenW; er is aan meegewerkt door organisaties van vervoerders, door organisaties van belangenbehartigers van chronisch zieken, gehandicapten en ouderen, door reisconsumentenorganisaties en door taakorganisaties voor het spoorvervoer.
- Het rapport Toegankelijke treinen maakt duidelijk waaraan bij toegankelijkheid allemaal moet worden gedacht en welke normen het beste kunnen worden gehanteerd. Ten aanzien van rolstoelplaatsen stelt het rapport dat twee rolstoelplaatsen per treinstel voldoende zijn en dat deze plaatsen bij voorkeur gesitueerd moeten zijn in het compartiment vlakbij het rolstoeltoilet en bij de rolstoeltoegankelijke ingang. Deze aanbeveling is inmiddels geborgd.

*11\* Op treinen met toilet ook minstens één toegankelijk toilet.*

- Ik heb in de vervoerconcessie opgenomen dat NS rekening moet houden met de aanbevelingen uit het rapport Toegankelijke treinen. Deze aanbeveling over toegankelijke toiletten staat ook in het rapport. NS moet hiermee dus rekening houden bij aanschaf van nieuwe treinen en bij renovatie van bestaande treinen. De aanbeveling wordt derhalve geïmplementeerd.

**Reisinformatie algemeen**

- In art. 28 van de vervoerconcessie, eerste lid onder d wordt een aantal prestatie-indicatoren vermeld ten aanzien van het door NS informeren van alle reizigers. NS moet voldoen aan de eisen die voor die indicatoren gesteld worden. De zorgplicht voor toegankelijkheid brengt met zich mee dat deze eisen ook gelden voor reizigers met een functiebeperking. Het omroepbeleid van NS is dat afwijkingen in de dienstregeling worden omgeroepen en getoond.
- De toelichting bij art. 28 gaat uitvoerig in op de toegankelijkheid van reisinformatie. Er staat o.a.: “Het kunnen beschikken over voldoende en op een juiste wijze aangeboden informatie omtrent de reis is een wezenlijk onderdeel van een reis per openbaar vervoer. Deze informatie dient daarom te worden aangeboden op een wijze die leesbaar, verstaanbaar en begrijpbaar is, ook voor mensen met een functiebeperking. NS beschrijft daarom in het vervoerplan tevens welke prestaties zij zal leveren om ervoor te zorgen dat de reisinformatie – in welke vorm dan ook

aangeboden - bruikbaar en toegankelijk is voor alle reizigers.” Ook in de NS folder ‘reizen met een handicap’ staat e.e.a nader beschreven.

- Het rapport Toegankelijke treinen bevat een groot aantal aanbevelingen ten aanzien van de informatievoorziening.

*5\* Informatieborden duidelijker maken en meer gesproken informatie geven.*

- De proef met Infoplus moet uitwijzen of aan deze aanbeveling en behoefte kan worden voldaan. Het Landelijk Bureau Toegankelijkheid zal op verzoek van ProRail en NS nader onderzoek gaan doen naar de leesbaarheid van de nieuw ontwikkelde informatiemiddelen nog voordat die landelijk ingevoerd gaan worden. NS heeft deze aanbeveling al onderkend en werkt, in regulier overleg met belangenorganisaties aan de implementatie ervan. Sinds de invoering van Automatische Omroep (AO) wordt ook met name op de kleinere stations meer en beter omgeroepen.

*7\* Goede en frequente informatie in trein omroepen en visueel weergeven.*

- Al het NS materieel dat nu (om)gebouwd wordt, wordt ook voorzien van displays en straks ook van AO. Zo worden nu de “Koplopers” omgebouwd en worden schermen aangebracht t.b.v. reisinformatie. De aanbeveling is derhalve door NS al in gang gezet.

*6\* Spraakbakens introduceren op stations.*

- Begin volgend jaar wordt in het kader van het programma InfoPlus een proef gestart. Dit zijn echter niet de spraakbakens waarover in dit SP rapport wordt gesproken. De zogenaamde spraakbakens waren een infraoplossing van ProRail voor een functionele wens die NS had om de oriëntatie op het perron voor blinde en slechtziende treinreizigers te verbeteren.
- NS gaat thans de proef met het programma InfoPlus houden waarbij blinden en slechtzienden met behulp van hun mobiele telefoon actuele informatie over hun vertrekstation kunnen krijgen. Op basis van deze proef wordt dan ook bekeken hoe die service kan worden uitgebreid. Bij deze proef wordt nadrukkelijk de samenwerking gezocht met de federatie slechtzienden- en blindenbelang. NS onderneemt al acties om de informatievoorziening voor blinden en slechtzienden te verbeteren. NS zal de aanbeveling echter op een andere wijze invullen.

*13\* Aanbevelingen van Landelijk Bureau Toegankelijkheid (LBT) beter opvolgen.*

- NS betreft op eigen initiatief het LBT voor adviezen en aanbevelingen over toegankelijkheidsaspecten. Dat is een goede zaak. Het is vervolgens aan NS om te bepalen of men de adviezen van het LBT opvolgt. In het stappenplan Toegankelijkheid geeft NS aan dat ook andere aspecten bij de afweging een rol spelen. Er zal altijd een evenwicht worden gezocht tussen de belangen van verschillende groepen reizigers. Het LBT advies wordt door NS overigens aan de leden van het Locov voorgelegd bij adviesplichtige stukken. Waar mogelijk wordt deze aanbeveling geïmplementeerd.