

Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

> 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
Waterstaat**

Rijnstraat 8
2515 XP Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000
F 070-456 1111

Ons kenmerk

IenW/BSK-2018/15857

Uw kenmerk

2017Z18494

Datum 1 februari 2018
Betreft Beantwoording Kamervragen van de leden Bergkamp en Paternotte (beiden D66) over het bericht 'Rolstoelgebruikers hekelen gebrekkige assistentie op vliegvelden'.

Geachte voorzitter,

Hierbij beantwoord ik, mede namens de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, de vragen van 20 december 2017 van de leden Bergkamp en Paternotte (beiden D66) over het bericht 'Rolstoelgebruikers hekelen gebrekkige assistentie op vliegvelden'.

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht 'Rolstoelgebruikers hekelen gebrekkige assistentie op vliegvelden' en wat is uw reactie hierop?

Antwoord 1

Ja. Het is te betreuren dat sommige rolstoelgebruikers problemen ervaren bij de assistentie op vliegvelden. De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) concludeert uit eigen controles dat op Schiphol een probleem kan ontstaan als veel mobiliteitsbeperkte passagiers tegelijkertijd arriveren. Ook kan de communicatie tussen de assistent en de passagier moeilijk verlopen bij taalproblemen of vanwege de specifieke beperking. Verder melden passagiers niet altijd tijdig (48 uur van tevoren) aan dat zij assistentie nodig hebben en blijkt dat ook het reisbureau niet altijd goed en tijdig de assistentie aanvraagt voor de passagier. Naar aanleiding van de bevindingen van de ILT heeft Schiphol een verbeterplan opgesteld. Uit inspecties blijkt dat op de luchthavens Rotterdam en Eindhoven de dienstverlening voor mobiliteitsbeperkte passagiers goed is.

Vraag 2

Deelt u de ambitie dat alle vormen van transport in Nederland toegankelijk moeten zijn voor mensen met een beperking? Zo ja, kunt u dat toelichten? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 2

Ja. Het VN Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (het VN Verdrag) benoemt een duidelijke stip aan de horizon, een inclusieve samenleving waarin iedereen kan meedoen. Het werken aan een inclusieve samenleving zou er toe moeten leiden dat relatief gezien steeds meer mensen met een beperking ook

op luchthavens minder aangewezen zijn op assistentie. In het VN Verdrag is een artikel dat Staten oproept passende maatregelen te nemen op het terrein van toegankelijkheid, onder andere op het gebied van vervoer. Wij delen de ambitie dat alle vormen van transport voor mensen met een beperking toegankelijk moeten zijn. Sinds 2004 zijn hiervoor plannen van aanpak en regelgeving ontwikkeld, waarmee dit fasegewijs wordt gerealiseerd.

Het Rijk heeft dit vastgelegd in de Wet gelijke behandeling en middels het Koninklijk Besluit van 31 maart 2011, houdende regels betreffende de toegankelijkheid van het openbaar vervoer. Voor de luchtvaart is dit vastgelegd in EG Verordening nr. 1107/2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk

IenW/BSK-2018/15857

Vraag 3

Kunt u bevestigen dat het aantal mensen dat assistentie nodig heeft enorm is toegenomen, zoals Schiphol aangeeft? Zo niet, zijn zij bereid hier verder onderzoek naar te verrichten?

Antwoord 3

Ik heb van Schiphol vernomen dat het aantal passagiers dat assistentie gevraagd heeft in 2017 ten opzichte van 2016 gestegen is met 15%.

Tevens geeft Schiphol aan dat de verwachting is dat, mede door de vergrijzing van de bevolking, toename van obesitas, complexe verre vluchten en bekendheid van de mogelijkheid van assistentie, het aantal mensen dat assistentie vraagt door beperkte mobiliteit verder toeneemt. Schiphol geeft aan deze trend, de onderzoeken en de technische ontwikkelingen op dit gebied te volgen en te bespreken met andere luchthavens en experts.

Vraag 4

Bij welke instantie ligt de verantwoordelijkheid om de juiste bijstand te verlenen aan mensen met een beperking? Hoe houdt de Inspectie Leefomgeving en Transport hier toezicht op?

Antwoord 4

De verantwoordelijkheid om bijstand te verlenen aan reizigers met een beperking ligt in eerste instantie bij de luchthaven op grond van Europese Verordening 1107/2006. Bij de luchtvaartmaatschappij of het reisbureau waarmee gereisd wordt, kan een reiziger aangeven welke assistentie nodig is. Het reisbureau geeft dit door aan de luchtvaartmaatschappij, en deze aan de betreffende luchthavens.

De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) heeft in 2017 controles ter plekke op luchthavens gehouden. In sommige gevallen neemt zij naar aanleiding van een klacht contact op met de luchthaven. Ook houdt de ILT toezicht op de wijze waarop luchthavens en vliegmaatschappijen hun opleidingen regelen.

Vraag 5

Vindt u ook dat de informatievoorziening richting mensen met een beperking gebrekkig is en simpeler en eenduidiger zou moeten zijn? Zo ja, bent u bereid de betrokken partijen hierbij te assisteren? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 5

De ILT constateert geen gebrekkige informatievoorziening op de luchthavens of bij de luchtvaartmaatschappijen, deze is conform de internationale regelgeving. Luchtvaartmaatschappijen geven de mogelijkheid op hun websites om tijdens of na het boeken van een ticket speciale assistentie aan te vragen. Aanvullend op de informatie van de luchthavens en luchtvaartmaatschappijen zal de ILT via haar website in 2018 ook informatie voor mobiliteitsbeperkte passagiers opnemen waaronder de informatie over de klachtenprocedure.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk

IenW/BSK-2018/15857

Vraag 6

Hebben gedupeerden die wegens gebrekkige bijstandverlening hun vluchten missen of op andere wijze hinder ondervinden recht op een schadevergoeding?

Antwoord 6

Personen met een beperking of beperkte mobiliteit die van oordeel zijn dat hun rechten op basis van onderhavige EU verordening 1107/2006 zijn geschonden, dienen deze kwestie aan de luchthaven dan wel aan de desbetreffende luchtvaartmaatschappij voor te leggen. Indien de persoon met een beperking of beperkte mobiliteit langs deze weg geen genoegdoening krijgt, kan deze een klacht indienen bij de ILT.

Vraag 7

Wat zijn de regels omtrent het meenemen van (aangepaste) hulpmiddelen aan boord van vliegtuigen?

Antwoord 7

Passagiers mogen twee mobiliteitshulpmiddelen inclusief elektrische rolstoelen meenemen, mits dit minstens 48 uur van tevoren wordt meegedeeld, het luchtvaartuig hiervoor voldoende ruimte biedt en deze in overeenstemming met de veiligheidsregelgeving en de wetgeving Vervoer Gevaarlijke Stoffen door de lucht veilig vervoerd kunnen worden.

Vraag 8

Is het correct dat (aangepaste) hulpmiddelen bij sommige vliegvelden in Nederland wel tot aan het boarden gebruikt mogen worden terwijl andere vliegvelden in Nederland al eisen dat deze bij inchecken ingeleverd worden? Mogen vliegvelden hierin onderscheid maken? Zo ja, is dit wenselijk? Zo nee, welke acties gaat u nemen?

Antwoord 8

Ja. Dit houdt verband met het soort hulpmiddel, het soort vliegtuig en de laad- en losprocedures van de luchthaven. Sommige rolstoelen of hulpmiddelen zijn heel zwaar [tot 200kg] en/of bevatten gevaarlijke stoffen zoals accu's of zuurstofflessen. Soms is er tijd nodig om deze hulpmiddelen zo te behandelen dat ze ook veilig vervoerd kunnen worden, waardoor zij soms al bij het inchecken ingeleverd moeten worden. De onderlinge verschillen in soorten hulpmiddelen, vliegtuigen en de bijbehorende laadprocedures maken dat hierop niet een eenduidige actie op te nemen is. De ILT ziet in zijn algemeenheid dat luchtvaartmaatschappijen en luchthavens dit zo goed mogelijk voor de passagiers proberen op te lossen.

Vraag 9

Kunt u uitleggen waarom de solidariteit van passagiers, in de vorm van een bijdrage per vliegticket van 60 eurocent, enkel gevraagd wordt bij een vertrekkende passagier? Hoe wordt het verlenen van bijstand aan mensen met een beperking op andere vliegvelden gefinancierd?

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk

IenW/BSK-2018/15857

Antwoord 9

In lijn met de EU Verordening 1107/2006 rekent Schiphol een kosten gerelateerde en transparante heffing door aan elke luchtvaartmaatschappij die opereert op de luchthaven. Schiphol stelt deze zogenaamde PRM-heffing in samenwerking met de luchtvaartmaatschappijen jaarlijks vast. Luchtvaartmaatschappijen worden belast in verhouding tot het totale aantal passagiers dat door elke luchtvaartmaatschappij vanaf Schiphol wordt vervoerd. De heffing moet worden betaald voor alle vertrekkende passagiers, zowel lokaal opstappende passagiers als transfer en transit passagiers. Deze systematiek sluit aan bij de passagiersgelden die Schiphol bij luchtvaartmaatschappijen in rekening brengt. Die gelden ook alleen voor vertrekkende passagiers, zowel lokaal opstappende passagiers als transfer en transit passagiers. Door de PMR-heffing aan te laten sluiten bij het bestaande inningsproces van passagiersgelden scheelt dat naar verwachting inningskosten. Nagenoeg alle luchthavens, waaronder Londen Heathrow, Madrid, München en Brussel heffen de PRM op basis van vertrekkende passagiers.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

drs. C. van Nieuwenhuizen Wijbenga