

Vergaderjaar 2013–2014

**29 984**

**Spoor: vervoer- en beheerplan**

**Nr. 472**

## **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 17 maart 2014

Hierbij ontvangt u, conform toezegging<sup>1</sup>, de jaarlijkse voortgangsrapportage over de toegankelijkheid van het spoor voor mensen met een functiebeperking (bijlage 1). Ik geef u in deze rapportage een overzicht van de maatregelen die ProRail en NS in 2013 namen om het reizen per spoor gemakkelijker te maken.

In de bijlagen 2 tot en met 4<sup>2</sup> geef ik u tevens de stand van zaken en planning met betrekking tot het verbeteren van de toegankelijkheid van treinen en stations voor minder validen. Hiermee geef ik invulling aan de toezegging die ik u hierover heb gedaan tijdens het algemeen overleg spoor op 22 januari 2014.

Tot slot geef ik u in deze brief, conform mijn toezegging<sup>3</sup>, de resultaten van de gesprekken die met mevrouw Prommenschenkel zijn gevoerd.

### *Algemeen beeld toegankelijkheid spoor*

Mijn algemene conclusie is dat de uitvoering van het plan van aanpak<sup>4</sup> op schema ligt en dat er goede stappen zijn gezet.

Zo is het aanbieden van visuele en auditieve informatie op stations en in treinen verder verbeterd. Op 37 stations werd de toegang tot het perron verbeterd door middel van liften of hellingbanen en er werden weer stations op de juiste hoogte gebracht om het instappen in de trein gemakkelijker te maken.

Bij de assistentieverlening voor mensen met een beperking wordt de vooraanmeldtijd (de tijdsduur voor vertrek) per 1 januari 2015 teruggebracht van 3 naar 1 uur. En er start dit najaar een pilot op een aantal grote stations met slechts een vooraanmeldtijd van 1 kwartier.

<sup>1</sup> Toezegging Minister van Verkeer en Waterstaat, Kamerstuk 29 984, nr. 275 en Staatssecretaris van Volksgezondheid, Kamerstuk 25 847, nr. 124.

<sup>2</sup> Bijlage 4 is ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer

<sup>3</sup> Kamerstuk 29 984, nr. 378.

<sup>4</sup> Kamerstuk 33 000 XII, nr. 126

Mevrouw Prommenschenkel, vertegenwoordiger van de Roos Prommenschenkel Foundation, heeft in mei 2013 een voorstel voor het aanbrengen van specifieke lifttypen in Intercitytreinen opnieuw onder de aandacht van de Kamer gebracht. In 2010 was dit idee al geopperd en in opdracht van NS door een onafhankelijk bureau onderzocht. Dit onderzoek resulteerde destijds in een negatief advies. Ik heb mevrouw Prommenschenkel in mei 2013 gesproken en haar toegezegd om haar suggesties omtrent de mogelijk plaatsing van de door mevrouw Prommenschenkel voorgestelde lifttypen in Intercitytreinen in overleg met NS nogmaals te onderzoeken. Met behulp van bouwtekeningen van de Intercitytreinen is samen met mevrouw Prommenschenkel gekeken wat de mogelijkheden zijn, maar de voorgestelde lifttypen blijken niet te passen.

In het gesprek bracht mevrouw Prommenschenkel ook haar bezwaren ten aanzien van de bestaande assistentieverlening ter sprake en ik heb toegezegd te bezien hoe daaraan tegemoet kan worden gekomen. Zelfstandige toegang tot de trein is een belangrijke wens van de doelgroep. Tijdens de besprekingen met mevrouw Prommenschenkel werd vastgesteld dat de huidige wet- en regelgeving een zelfstandige bediening van liften in treinen door de klant niet toestaat waardoor aanmelding vooraf en assistentie ook in deze situatie noodzakelijk blijft. Ik ben bereid dit punt in de werkgroepen, die zich met deze zogenaamde Technische Specificaties voor Interoperabiliteit bezighouden aan de orde te stellen. Wel wijs ik erop dat een versoepeling van de EU-regelgeving op dit punt niet voor de hand ligt, omdat aan de huidige regels voor de bediening van liften door personeel veiligheidsoverwegingen ten grondslag liggen.

Voor de korte termijn span ik mij tot het uiterste ervoor in dat er zelfstandige toegang tot de moderne sprintertreinen komt en verbetering van de bestaande assistentieverlening op stations. De verkorting van de aanmeldtijd waarover ik hierboven al schreef (nu nog 3 uur) komt in belangrijke mate tegemoet aan de behoefte aan flexibiliteit van mensen met een beperking. Voorts wordt er momenteel door NS gewerkt aan de ontwikkeling van een *app*, die het boeken van assistentieverlening via de mobiele telefoon gemakkelijker moet gaan maken. Ook dit komt tegemoet aan een wens van de Roos Prommenschenkel Foundation. Deze is overigens bereid mensen uit zijn achterban te vragen om aan de *pilot* voor het verkorten van de aanmeldtijd medewerking te verlenen.

De Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu,  
W.J. Mansveld

*Inleiding*

De maatregelen aan de infrastructuur en de planning daarvan zijn opgenomen in het Implementatieplan Toegankelijkheid (2006) en het Actualisatierapport Toegankelijkheid (2010). De versnelling van het maatregelenpakket is vastgelegd in het plan van aanpak toegankelijkheid spoor<sup>5</sup> dat in 2012 aan de Tweede Kamer is aangeboden. In dat plan is de reisketen in reisstappen opgedeeld, waarbij voor elke reisstap maatregelen worden voorgesteld. Het kan dan gaan om de voorbereiding van de reis (reisinformatie), de infrastructuur, het treinmaterieel, de assistentieverlening en de aansluiting tussen de verschillende vervoersmodaliteiten (de keten). Deze indeling wordt in dit voortgangsverslag gevolgd. Aan het einde van dit voortgangsverslag zijn de plannings van stations en treinen opgenomen.

*Planning van de reis – reisinformatie*

Voor mensen met een beperking is het plannen van de reis van groot belang. Men wil weten waar men aan toe is en welke hobbels tijdens de reis genomen moeten worden. De reisplanner van NS is met het oog daarop toegankelijk gemaakt voor mensen met een visuele en auditieve beperking. Van een groot aantal stations zijn plattegronden op de NS website beschikbaar zodat klanten zich vooraf kunnen oriënteren. Een deel van deze plattegronden is in 2013 geactualiseerd, in 2014 krijgt dit project een vervolg.

Naast plattegronden zijn op de website stationsbeschrijvingen te vinden. Deze zijn destijds in samenwerking met de Oogvereniging opgesteld. In deze beschrijvingen is onder andere opgenomen waar de geleidelijnen op de grote stations te vinden zijn. Vanwege verbouwingen kunnen deze in de tijd veranderen. Daarom zijn in 2013 richtlijnen opgesteld zodat helder is wanneer deze beschrijvingen moeten worden aangepast. Deze richtlijnen worden in 2014 geïmplementeerd.

Behalve de planning van de reis hebben mensen met een beperking, meer dan andere reizigers, behoefte aan adequate en actuele reisinformatie onderweg. Daarom biedt NS deze informatie steeds meer zowel auditief als visueel in de treinen en op de stations aan. Met ProRail is de afspraak gemaakt om op alle stations, dus ook op die van de andere treinvervoerders, minimaal één scherm met een overzicht van de eerst vertrekkende treinen te plaatsen. Deze schermen zijn destijds door de Oogvereniging getest en goedgekeurd. De verwachting is dat in 2014 alle stations van deze schermen zijn voorzien.

In de treinen werd in 2013 het plaatsen van de reisinformatieschermen in alle 177 VIRM<sup>6</sup>-dubbeldekkers voltooid. Daarnaast is door NS in 2013 een start gemaakt met de uitbreiding van de mobiele app Reisplanner Xtra, zodat de klant in de toekomst een seintje kan krijgen bij verstoring van zijn reis.

*Verbeteringen in de toegankelijkheid van stations en het reizen per trein*

Zowel aan de infrastructuur als aan het rollend materieel van NS vinden continu verbeteringen plaats die de toegankelijkheid verbeteren. De stationsaanpassingen zijn opgenomen in een programma dat door ProRail wordt uitgevoerd. Het programma is een MIRT-aanlegproject met een totale omvang van € 666 mln. waarvan tot en met 2013 voor ongeveer € 209 mln. aan maatregelen is gerealiseerd. Het programma wordt

<sup>5</sup> Kamerstuk 33 000 XII, nr. 126

<sup>6</sup> VIRM: Verlengd InterRegio Materieel

uitgevoerd op basis van het Implementatierapport (2006) en het daarop volgende Actualisatierapport Toegankelijkheid 2010<sup>7</sup> en loopt tot 2030. De uitvoering van deze maatregelen ligt goed op schema.

ProRail werkt in drie deelprogramma's aan verbetering van de toegankelijkheid van stations. Ik vat ze hieronder kort samen:

1. **Verbetering van de bereikbaarheid van perrons**  
Dit gebeurt door middel van het plaatsen van liften of het aanleggen of verbeteren van een zogenaamde hellingbaan. Hierdoor kunnen vooral mensen met een motorische beperking het perron vanaf de openbare weg of de stationshal beter bereiken. In 2013 zijn op 6 stations liften en op 31 stations hellingbanen geplaatst of bestaande hellingbanen verbeterd.
2. **Aanpassing perronhoogte**  
In het kader van de ambitie om een zoveel mogelijk zelfstandig toegankelijk spoorstelsel te realiseren wordt er gewerkt aan het aanpassen van de hoogte van de perrons voor een toegankelijke instap in de trein. In 2013 zijn op 19 stations perrons op hoogte gebracht.
3. **Kleine maatregelen**  
Er wordt gespreid over vrijwel alle stations een pakket kleine maatregelen ten uitvoer gebracht, die het reizen voor mensen met een auditieve, visuele of motorische beperking, maar ook voor bijvoorbeeld kleine mensen of ouderen gemakkelijker maakt.

Er werden nieuwe liften gebouwd op de stations Utrecht Overvecht, Utrecht Lunetten, Leeuwarden, Den Haag Mariahoeve, Nieuw Vennep en Goes. Als gevolg van deze maatregelen profiteren steeds meer reizigers van zelfstandig toegankelijke perrons, meer gemak bij het instappen en obstakelvrije routes in de transfergebieden van het station. Het doel van het programma Toegankelijkheid is dat in 2030 alle stations zelfstandig toegankelijk zijn en dat als tussenmijlpaal in 2020 de stations al voor minimaal 90% van de reizigers toegankelijk zijn. Dit betekent concreet dat alle bestaande stations worden aangepast via een landelijk uitvoeringsprogramma. Daarnaast worden alle nieuwe stations die gebouwd zijn sinds de start van het programma in 2006 conform de vigerende eisen en regelgeving voor Toegankelijkheid opgeleverd. In bijlage 2 is een gedetailleerd overzicht opgenomen van de stand van zaken van de verschillende deelprogramma's van ProRail.

#### *Verbeteringen in het OV-chipkaartsysteem*

NS voerde op de stations diverse verbeteringen door op het vlak van het reizen met de OV-chipkaart. Ik heb u daar in mijn 8<sup>e</sup> voortgangsrapportage over de OV-chipkaart<sup>8</sup> verslag van gedaan. Bij een aantal maatregelen hebben mensen met een beperking extra veel baat. Bij de NS-kaartlezers is de standaardboodschap bij het uitchecken, in overleg met de consumentenorganisaties, veranderd naar «uitgecheckt» in plaats van «tot ziens». Voor de «piepjes» bij het in- en uitchecken is er door alle vervoerders voor gekozen om die van NS als standaard te nemen. Als gevolg van dit besluit uit 2013, zullen de verschillen die er tussen de vervoerders op dit vlak zijn in de loop van 2014 verdwijnen.

Voor de herkenbaarheid van de poortjes en paaltjes van verschillende vervoerders zijn er, na overleg met alle betrokken partijen, ontwerprichtlijnen goedgekeurd die nu geleidelijk overal worden uitgevoerd. Inmiddels zijn bijna alle poortjes en paaltjes van NS voorzien van het bekende

<sup>7</sup> Kamerstuk 25 847, nr. 97, bijlage.

<sup>8</sup> Kamerstuk 23 645, nr. 546

«geel» en is bij de brede glazen poortjes een duidelijk en herkenbaar rolstoelpictogram aangebracht. Ook werden de poortjes met een groep mensen met een visuele en motorische beperking aan een proef onderworpen, wat belangrijke informatie opleverde voor verbetering van de reactietijd van de poortjes.

NS en ProRail organiseerden daarnaast het afgelopen jaar een speciale instructiedag voor mensen met een visuele beperking met hun hulphonden op station Utrecht Centraal, waar een verbouwing plaatsvindt. Er werd geoefend met looproutes. Dit heeft ertoe geleid dat deze reizigers hun weg beter konden vinden. Bovendien ontstond meer begrip onder medewerkers voor de behoeften van deze klantgroep, zodat deze nog beter kunnen worden bediend.

#### *Overbrugging van de kloof tussen trein en perron*

De zelfstandige toegankelijkheid is en blijft het doel waar ik met NS en ProRail naar blijf streven. Om dit te bereiken is het afgelopen jaar intensief door ProRail en NS onderzocht hoe de kloof tussen het moderne sprintermaterieel (model SLT) en de perrons het beste kan worden overbrugd. Veel factoren spelen hierbij een rol die een relatie hebben met deze kloof: het materieel, de perron- en spoorligging en het instaphulpsysteem waarmee vanuit het materieel de kloof moet worden overbrugd. In dit onderzoek is nauwgezet gekeken naar de infrastructuur (de eisen aan perronhoogte ten opzichte van het spoor en de horizontale afstand tussen perron en spoor) en naar het SLT-materieel (bijvoorbeeld de positie van het materieel in het spoor ten gevolg van bogen en verkanting en de beladingsgraad). Vervolgens zijn de mogelijkheden op de leveranciersmarkt onderzocht om de kloof te overbruggen door middel van een instaphulpsysteem. Volgens deze laatste studies van NS is het bij SLT technisch mogelijk om de kloof voor het overgrote deel van de perronsituaties te overbruggen met een instaphulpsysteem. Kanttekening daarbij is dat, bij gebruik van het instaphulpsysteem, de halteringstijd bij het station waarschijnlijk langer wordt en dat er hoge kosten verbonden zijn aan de inbouw van het best presterende instaphulpsysteem in de SLT. Er zijn nog onzekerheden of een dergelijk instaphulpsysteem in de praktijk naar wens gaat werken voor de rolstoelgebruiker. Ik ben over de te kiezen oplossing nog met NS in gesprek.

Naast de aandacht voor de zelfstandige toegankelijkheid van de SLT heeft NS in 2013 de laatste hand gelegd aan een studie voor de inbouw van rolstoeltoegankelijke toiletten in de SLT. De verwachting is dat in 2014 een contract wordt getekend met een leverancier.

In 2013 zijn stappen gezet in de aanbesteding voor de aanschaf van de zogenaamde Sprinter Nieuwe Generatie (SNG). Daarin is de industrie uitgedaagd om met voorstellen te komen voor zelfstandige toegankelijkheid binnen een aantal randvoorwaarden. De SNG-treinen zullen behalve van een goede instapvoorziening, ook zijn voorzien van een rolstoeltoegankelijk toilet. De eerste treinen van dit type zullen naar verwachting rijden vanaf 2018.

#### *Assistentieverlening*

Op dit moment zijn de NS-treinen in Nederland nog niet zelfstandig toegankelijk. Dat wil zeggen dat klanten met een rolstoel altijd assistentie nodig hebben bij het in- en uitstappen. Klanten die deze service nodig hebben kunnen gratis een beroep doen op assistentie door NS. Op dit moment wordt op 94 NS-stations assistentie aangeboden. Assistentie moet nu nog minimaal drie uur van tevoren worden aangevraagd. In het plan van aanpak is vermeld dat de aanmeldtijd zal worden verkort naar

één uur. Een onderzoek dat in 2013 door NS is uitgevoerd heeft aangetoond dat dit goed mogelijk is. De aanmeldtijd wordt al per 1 januari 2015 terug gebracht naar 1 uur op alle 94 NS-stations waar assistentie wordt verleend.

Ook de bekorting van de aanmeldtijd naar een kwartier voor vertrek op een aantal grote NS-stations lijkt onder een aantal voorwaarden uitvoerbaar. NS wil daarvoor dit najaar een *pilot* starten zodat grote groepen klanten met een functiebeperking nog sneller en eenvoudiger kunnen reizen. Als de uitkomsten van de pilot bekend zijn, kunnen de voorwaarden waaronder deze dienst wordt aangeboden definitief worden vastgelegd. Hierover vinden in het kader van de nieuwe hoofdrailnetconcessie nog gesprekken met NS plaats. Ook over de nieuwe richtlijnen (leidraad assistentieverlening) die NS voorstelt voor de aanwijzing van stations waarop assistentieverlening plaatsvindt, worden nog gesprekken gevoerd. IenM heeft aangegeven dat het aantal stations waar assistentie wordt verleend in elk geval niet kleiner mag worden en dat er een rationele onderbouwing moet zijn voor de keuze van de concrete stations. Ik heb u hierover onlangs uitgebreider geïnformeerd in mijn brief naar aanleiding van de petitie «rolstoel in de trein»<sup>9</sup>.

NS heeft gedurende 2013 opnieuw geïnvesteerd in de kwaliteit van de assistentieverlening door middel van opleidingen van medewerkers. Zo werd bijzondere aandacht besteed aan bediening van de zogenaamde vlinderbruggen en aan de bijzondere eisen die worden gesteld aan hulp van klanten met een functiebeperking.

#### *Assistentie bij een ketenreis*

Op een aantal stations waar assistentieverlening plaatsvindt, wordt deze uitgevoerd door medewerkers van een ander bedrijf dan NS. In 2013 is hiervoor door NS een aanbesteding gedaan en een nieuwe dienstverlener, Transvision, gecontracteerd. Ondertussen is door de Staatssecretaris van VWS los van de aanbesteding door NS, voor het zogenaamde Valys-vervoer een aanbesteding gedaan, die gewonnen is door hetzelfde bedrijf. In die aanbesteding is als belangrijke eis opgenomen dat het bedrijf een ketenproduct gaat aanbieden, waarbij speciale aandacht is voor de overdracht van een reiziger van het taxibusje naar de trein. Dit alles heeft geleid tot een positieve ontwikkeling op het vlak van assistentieverlening: er zijn door Transvision en NS stappen voorwaarts gezet in het aanbieden van een ketenreis voor klanten met een functiebeperking. Deze dienstverlening, Valys Begeleid, is op 1 maart 2014 van start gegaan. Nu de assistentieverlening op bepaalde stations en het Valys-vervoer in handen van hetzelfde bedrijf is gekomen, verwacht ik dat de reiziger daar de vruchten van zal plukken in de vorm van een soepele ketenreis door het OV.

#### *Project flankerend beleid*

Het reizen per openbaar vervoer wordt door de bovengenoemde maatregelen aan stations, treinen, informatieverstrekking, etc. steeds beter. Desondanks kunnen er barrières zijn die het reizen voor mensen met een beperking in de weg staan. NS heeft in dit kader in 2013 een klantonderzoek uitgevoerd onder mensen met een functiebeperking. Dit klantonderzoek heeft aangetoond dat treinreizigers met een functiebeperking op dit moment hun treinreis waarderen met een voldoende. Dit cijfer is nauwelijks lager dan het algemene gemiddelde. Verder geven de resultaten uit dit onderzoek goed zicht op de praktische hindernissen die klanten met een functiebeperking op reis tegenkomen. De resultaten uit dit onderzoek zijn input voor het project «Flankerend beleid toeganke-

<sup>9</sup> Kamerstuk 25 847, nr. 125

lijkheid OV-keten». Door dit project wordt invulling gegeven aan flankerende maatregelen die het gebruik van het OV voor mensen met een beperking kunnen verbeteren. Er is samen met o.a. vertegenwoordigers van de belangengroeperingen Ieder(in) en de Oogvereniging en vervoerders een selectie van de drie grootste knelpunten voor de korte termijn gemaakt. Hiervoor zijn diverse maatregelen en pilots ontworpen binnen het bestaande OV-netwerk. De eerste pilots zullen gaan over het aanbieden van reisinformatie passend bij een specifieke beperking en de bundeling van de algemene informatiefunctie van de verschillende vervoerders op een groot station, waarmee grote loopafstanden naar verschillende loketten worden vermeden. In dit kader wordt ook aandacht besteed aan bewegwijzering, plattegronden etc. ook tijdens verbouwingen.

**Stations**

In onderstaande tabellen staat de realisatie 2013 van de drie deelprogramma's toegankelijkheid van stations (ProRail)

**Tabel 1. Voortgang per deelprogramma (aantal stations)**

Deelprogramma	Tussendoel 2020 totaal	Gerealiseerd in 2013	Totaal gerealiseerd tot en met 2013	Planning 2014
Bereikbaarheid perrons				
Liften <sup>1</sup>	64	6	35	4
Hellingbanen	157	31	83	0
Aanpassen perronhoogte	283	19	172	18
Kleine maatregelen	3.321	244	2.057	... <sup>2</sup>

<sup>1</sup> De liften werden gebouwd op de stations Utrecht Overvecht, Utrecht Lunetten, Leeuwarden, Den Haag Mariahoeve, Nieuw Vennep en Goes.

<sup>2</sup> Volgens planning zal het totale pakket aan kleine maatregelen, met uitzondering van verlichtingsniveau eind 2015 zijn afgerond.

**Tabel 2. Stand van zaken kleine maatregelen (ProRail)**

Maatregel	Stand van zaken
Dubbele buisleuning	Afgerond op enkele stations na
Toegankelijk maken deuren	Afgerond
Armléuning op zitbanken	Afgerond
Braille/Tactiel bij trappen	Afgerond
Toegankelijk maken bestaande toiletten	Afgerond
Voorzien liften van braille en tactiele aanduiding	Afgerond op 4 stations na
Obstakelvrije route	Afgerond, op 3 stations na
Markering perronrand	Afgerond op 340 stations
Markering veiligheidszone	Afgerond op 289 stations
Zichtbaar maken glas	Tijdelijk stopgezet in afwachting van nieuwe Europese regels
Verlichtingsniveau	Tijdelijk stopgezet in afwachting van nieuwe Europese regels
Aanpassen geleidelijnen <sup>1</sup>	Gestart, in 2013 tijdelijk vertraagd door faillissement aannemer

<sup>1</sup> Met de Oogvereniging en het ingenieursbureau PBT van Leder(in) is definitief overeenstemming bereikt over de regels voor geleidelijnen op stations zodat daar de komende jaren eenduidigheid in komt voor blinde en slechtziende reizigers.



**Verbeteringen aan NS-treinen in 2013**

- In treinen zijn steeds meer reisinformatieschermen beschikbaar. In 2013 is een mijlpaal op dit gebied bereikt: alle 177 treinstellen van het type VIRM zijn voorzien van beeldschermen met actuele reisinformatie. Ze voorzien in een behoefte bij veel klanten en uiteraard in het bijzonder bij klanten met een auditieve beperking.
- In 2013 zijn 50 vierwagengestellen van het gemoderniseerde intercitymaterieel type DDZ in dienst gesteld. Na modernisering zijn deze dubbeldekstrestellen voorzien van:
  - Rolstoeltoegankelijke toiletten met een elektrische toegangsdeur.
  - Lichtgevende deurknopbediening die aan de buitenzijde ook tactiel herkenbaar is.
  - Een akoestisch en visueel signaal bij het openen/sluiten van de buitendeuren.
  - Informatieschermen met onder andere actuele reisinformatie.