



LANDELIJK OVERLEG  
CONSUMENTENBELANGEN  
OPENBAAR VERVOER

Aan

Ministerie van Verkeer en Waterstaat  
Directie Spoorvervoer,  
Drs. J.A. Jacobs  
Postbus 20901  
2500 EX DEN HAAG

Contactpersoon  
drs. A. Frerichs  
Datum  
20 januari 2010  
Ons kenmerk  
Locov 2010/023

Doorkiesnummer  
070 3519556  
Bijlage(n)  
-  
Uw kenmerk

Onderwerp  
Zienswijzen consumentenorganisaties op het onderzoek toiletten in de  
OV-keten

Geachte heer Jacobs,

Op 21 december heeft u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, gevraagd onze zienswijze te geven op het onderzoek van Steer Davies Gloor naar toiletten in de OV-keten. Zoals u weet hechten wij een groot belang aan dit onderwerp en wij gaan dan ook graag op uw verzoek in. Hieronder geven wij puntsgewijs onze reactie.

### **Zienswijzen consumentenorganisaties in het Locov t.a.v. het concept onderzoeksrapport naar toiletten in de ov-keten**

#### De conclusies

Wij zijn blij met de conclusie uit het voorlopige rapport dat reizigers het huidige voorzieningsniveau van toiletten als goed zien en de staat van onderhoud en reinheid van de toiletten als redelijk goed beoordelen. In de reactie op het advies LightTrain-materieel van 7 oktober 2004 stelde NS nog (over het verbeteren van toiletvoorzieningen in de trein): "Het klantoordeel van reizigers is echter ondanks alle inspanningen negatief gebleven".

De conclusies dat toiletten een belangrijke basisbehoefte zijn, dat toiletten in treinen belangrijker worden gevonden dan toiletten op stations (i.t.t. het standpunt van NS in de brief van 7 oktober 2004), het verschil tussen segmenten reizigers en de negatieve reactie bij een potentiële verslechtering herkennen wij. Dat zijn precies ook de signalen die wij van onze achterban horen.

Secretariaat

Bezoekadres  
Koningskade 4  
2596 AA DEN HAAG

Postadres  
Postbus 20906  
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 351 8999  
Telefax (070) 351 9393

Bereikbaar vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 1.

*In het Locov hebben zitting: Ministerie van Verkeer en Waterstaat, NS, ANWB, Consumentenbond, Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland, Fietzersbond, Ouderenorganisaties CSO, de LSvB en ROVER.*

Met de laatste twee conclusies (die, in tegenstelling tot de negen overige conclusies, alleen op pagina 77 worden genoemd) zijn wij het niet eens. De tiende conclusie is gebaseerd op "elders in Europa", waar op korte afstanden reeds treinen zonder toilet gebruikt worden. Dat heeft slechts betrekking op Frankrijk en Engeland. In ieder geval in Groot-Brittannië zijn gebruikers van het openbaar vervoer goed georganiseerd, en zou hen naar hun ervaring en mening gevraagd kunnen worden. Over ervaringen in die landen met treinen zonder toilet, en over reacties van reizigers daarop wordt nu in het rapport niet gerept. Het is op zijn zachtst gezegd vreemd om toch op die beperkte gegevens een conclusie te baseren. Voor zo'n conclusie is minstens vereist dat blijkt dat het ontbreken van toiletten niet tot problemen leidt en door de reizigers geaccepteerd wordt. Acceptatie hiervan door de reizigers is in onze ogen nog maar de vraag. Onze achterban ziet de aanwezigheid van toiletten in de trein als belangrijk. Degenen met speciale behoeften en ouderen hechten zelfs een zeer groot belang aan toiletten in een trein. Dit geldt voor zowel de langere als voor de korte afstand<sup>1</sup>. Ook een onlangs uitgevoerd panelonderzoek van de Consumentenbond onder 3700 respondenten (Zie bijlage 1) toont aan, dat op korte ritten een substantiële behoefte aan toiletvoorzieningen bestaat. We zijn blij met deze onderzoeksresultaten, die ons beeld bevestigen.

Tot slot wordt geconcludeerd dat de inzet van materieel zonder toilet "het beste" beperkt kan worden tot trajecten waarop een zeer groot deel van de passagiers minder dan 30 minuten reist. Hoeveel "een zeer groot deel" is blijft onduidelijk.

#### OV-keten

Ons valt op, dat de resultaten in het rapport, op één pagina na, beperkt blijven tot de trein en het station. Het rapport gaat zeer beperkt in op de toiletfaciliteiten binnen de gehele OV-keten. Wij waren in de veronderstelling, dat de toiletfaciliteiten binnen de gehele OV-keten juist de aanleiding en het onderwerp van de studie was. Een belangrijke opmerking vinden wij dat de onderzoeksgroep de toiletten in de trein en de stations belangrijker vindt, doordat er geen toiletten zijn langs de openbare weg.

#### Internationale vergelijking

In onze ogen geeft het hoofdstuk met de internationale vergelijking (Groot-Brittannië, en in mindere mate Frankrijk, Zwitserland en Duitsland) een (te) beperkt beeld.

De ene alinea met informatie over Duitsland gaat alleen over stations en niet over toiletten in treinen. Met betrekking tot Frankrijk (beperkt) en Engeland (recent) is de conclusie dat er enige treinen zonder toilet rijden. Met betrekking tot Zwitserland wordt geconcludeerd dat alle treinen een toilet hebben. Wij vinden dit alles erg mager.

Uit de internationale vergelijking blijkt verder, dat er geen formeel beleid is ten aanzien van de aanwezigheid van toiletten in treinen. Nederland zou op dit terrein zijn jarenlang gevoerde informele beleid (in alle treinen toiletten) moeten formaliseren. Op deze wijze kunnen we op het internationale vlak als gidsland optreden.

---

<sup>1</sup> Zie pagina 22 "Belang van toiletten op alle treinen [...] vinden passagiers dat er toiletten op alle treinen moeten zijn, met inbegrip van Sprinters en stoptreinen [...]."

### Definitie 'reis'

De duur van de reis wordt gezien als een belangrijke factor bij het bepalen van de behoefte aan toiletten. Het rapport geeft niet expliciet aan wat onder reis moet worden verstaan, maar al lezende lijkt het begrip 'reis' alleen op het gedeelte van de reis per trein betrekking te hebben. Maar, het onderzoek ging toch over de gehele OV-keten? Wanneer komt een klant een toilet tegen in zijn gehele reis? In onze ogen moet je de complete reis van de klant als uitgangspunt nemen en niet het gedeelte van de reis per trein of met een bepaald treintype.

### Toilet in de sprinters

In onze ogen is de aanwezigheid van een toiletvoorziening ook bij een relatief korte verblijfsduur in de trein van groot belang, ook al betreft dat dan slechts een minderheid van de reizigers. De onderzoeksgegevens onderschrijven dit standpunt. Waarom vinden wij dat er toiletten in de sprinter moeten zijn? De Sprinter bedient kleine stations waar geen toilet is, en ook in de daarop aansluitende schakel van de reisketen (bus/tram/metro, fiets, auto) is geen toilet te vinden. Bovendien zijn er groepen reizigers met speciale behoeften en ouderen die een toilet simpelweg nodig hebben in de trein. Het sprintermaterieel wordt regelmatig ingezet op langere trajecten en mensen maken ook gebruik van sprintermaterieel als onderdeel van een langer traject. Bepaalde groepen mensen zijn aangewezen op dat materieel, omdat het (als enige) zelfstandig toegankelijk is voor mensen in een rolstoel.

### Vergelijking trein met tram en metro

De vergelijking met tram en metro vinden wij niet duidelijk. Gegevens over de gemiddelde reisduur in tram en metro, ter vergelijking met de gemiddelde reisduur in een stoptrein, worden niet gegeven. Een verschil in frequentie is wel duidelijk: metro en tram rijden veelal om de 10 minuten, zodat bij hoge nood gemakkelijker de reis onderbroken kan worden (ook het rapport wijst daar op: pagina 26). Bij de trein is een 10-minuten frequentie bepaald nog niet gebruikelijk.

### Verwachtingspatroon en treinformules

Ook het verwachtingspatroon is een wezenlijk element. Reizigers verwachten een toilet in een trein. Het is de vraag of het NS-beleid rond treinformules voor reizigers duidelijk is. Het verschil tussen Sprinters (die soms niet overal stoppen) en IC's die regelmatig op alle tussengelegen stations stoppen valt naar onze ervaring en mening niet uit te leggen.

Er is bovendien geen strikte overeenkomst tussen het treintype Sprinter en het gelijknamige type treindienst. Daardoor weten reizigers niet op welke treindiensten wel of geen toilet kan worden verwacht, en die onvoorspelbaarheid is ongewenst. Om logistieke redenen worden Sprintertreinen (planmatig of bij materieelgebrek/ontregelingen) trouwens ook wel ingezet op treindiensten waarin reizigers langer dan 30 minuten verblijven. Dat zijn allemaal redenen die ervoor pleiten om te voldoen aan de verwachting van de reizigers die is verwoord op pagina 22.

Als NS op basis van het onderscheid in treinformules (IC – stoptrein) treinen al of niet met een toilet wil bedelen, dan zal NS op zijn minst moeten onderzoeken of reizigers (en met name ook oudere en behoeftige reizigers) begrijpen in welke treinen ze geen toilet meer kunnen verwachten.

### Solidariteit en gelijke behandeling

Het rapport vermeldt niet hoe hoog de waardering bij 60-plussers is voor de beschikbaarheid van een toilet bij (trein?)reizen van minder dan 30 minuten, maar

het rapport concludeert wel dat die waardering aanmerkelijk hoger is dan die van mensen onder de 60. Dat is voor ons het essentiële punt. De behoefte bij 60-plussers aan een toilet in de trein is groot. NS kan niet om solidariteit met deze, in dit opzicht, zwakke groep heen. In het kader van gelijke behandeling van mensen met een handicap, is de aanwezigheid van een toilet ook geboden. Wij blijven dan ook herhalen dat er in alle treinen toiletten beschikbaar moeten zijn.

Met vriendelijke groet,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,  
namens deze,

drs. G.B.M. Leers,  
Voorzitter Locov

## Bijlage 1

### Welk belang hechten reizigers aan de beschikbaarheid van toiletten in de trein en gedurende de reis (dus ook op stations in- en uitstappen) uitgesplitst naar treintype en de duur van de reis.<sup>2</sup>

We hebben de reizigers gevraagd in hoeverre zij het belangrijk vinden dat er toiletgelegenheid is op/in het station en in de trein. We hebben daarbij wat betreft de stations onderscheid gemaakt tussen de grotere intercity-stations en de kleinere stoptreinstations. Wat betreft toiletgelegenheid in de trein hebben we onderscheid gemaakt tussen intercity-/snelreinen en stoptreinen, ook varieerden we naar de duur van de reis.

Welnu, op de grotere intercity-stations vindt 93% van de reizigers het belangrijk of zeer belangrijk (58% vindt het zelfs zeer belangrijk) dat er toiletgelegenheid is. Op de kleinere stoptreinstations vindt zeker nog 73% toiletgelegenheid belangrijk of zeer belangrijk. Nagenoeg dezelfde percentages zien we als we kijken naar het belang van toiletgelegenheid in enerzijds intercity-treinen en anderzijds in stoptreinen.

Kijken we naar de reisduur dan blijkt – zoals te verwachten valt – dat het belang van toiletgelegenheid in de trein oploopt naarmate de reis langer duurt. Bij een reisduur tot een half uur vindt toch nog éénderde van de reizigers toiletgelegenheid (zeer) belangrijk. Bij een reisduur van een half uur tot één uur loopt dat percentage al scherp op tot 58%; bij een reisduur langer dan één uur komt dat percentage al uit op 80% en bij langer dan anderhalf uur op 90%. Zie verder de tabellen 5 en 6 hieronder.

**Tabel 5: Belang van voldoende toiletgelegenheid op/in het station**

|                   | op de grotere intercity-stations | op de kleinere stoptrein stations |
|-------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| zeer belangrijk   | 58,5%                            | 29,9%                             |
| belangrijk        | 34,9%                            | 43,1%                             |
| neutraal          | 4,1%                             | 17,2%                             |
| onbelangrijk      | 1,4%                             | 7,2%                              |
| zeer onbelangrijk | 0,3%                             | 1,0%                              |
| geen mening       | 0,9%                             | 1,6%                              |

**Tabel 6: Belang van voldoende toiletgelegenheid in de trein**

|                   | treinsoort               |                | reisduur                      |                            |                            |                          |                                   |                                    |
|-------------------|--------------------------|----------------|-------------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
|                   | in intercity-/snelreinen | in stoptreinen | bij reisduur langer dan 2 uur | bij reisduur 1 1/2 - 2 uur | bij reisduur 1 - 1 1/2 uur | bij reisduur 1/2 - 1 uur | bij reisduur 1 kwartier - 1/2 uur | bij reisduur korter dan 1 kwartier |
| zeer belangrijk   | 55,8%                    | 29,3%          | 65,0%                         | 50,7%                      | 40,9%                      | 24,8%                    | 13,4%                             | 9,2%                               |
| belangrijk        | 37,6%                    | 42,8%          | 31,3%                         | 39,3%                      | 39,4%                      | 33,6%                    | 19,9%                             | 13,0%                              |
| neutraal          | 4,2%                     | 18,4%          | 2,0%                          | 7,2%                       | 13,9%                      | 23,8%                    | 27,2%                             | 21,8%                              |
| onbelangrijk      | 1,3%                     | 7,6%           | 0,7%                          | 1,9%                       | 4,4%                       | 14,0%                    | 28,4%                             | 33,4%                              |
| zeer onbelangrijk | 0,5%                     | 1,1%           | 0,3%                          | 0,3%                       | 0,8%                       | 3,1%                     | 10,3%                             | 21,6%                              |
| geen mening       | 0,6%                     | 0,8%           | 0,6%                          | 0,6%                       | 0,7%                       | 0,7%                     | 0,8%                              | 1,1%                               |

<sup>2</sup> Op basis van vragen aan het treinpanel van de Consumentenbond oktober 2009; n= 3745. Copyright: © afdeling Onderzoek Consumentenbond

Uiteraard vroegen we ook aan de reizigers of zij vonden dat er voldoende toiletgelegenheid was op stations en in treinen. Ook hier maakten we uiteraard onderscheid tussen grotere stations en kleinere stations en tussen intercity-treinen en stoptreinen.

Welnu, op de grotere intercity-stations vindt 50% dat er (ruim) voldoende toiletgelegenheid is, 22% vindt dat (ruim) onvoldoende. Op de kleinere stoptreinstations is dat beeld een stuk slechter: dan vindt slechts 9% dat er voldoende toiletgelegenheid is, terwijl 55% vindt dat dat (ruim) onvoldoende is.

Als het om de treinen gaat, zegt 65% dat er (ruim) voldoende toiletgelegenheid is in de intercity-/snelreinen, 13% vindt dat (ruim) onvoldoende. Ook hier is dat beeld voor de stoptreinen een stuk slechter: 30% (ruim) voldoende, 30% (ruim) onvoldoende.

Zie verder de tabellen 7 en 8 hieronder.

**Tabel 7: Is er voldoende toiletgelegenheid op/in het station?**

|                  | op de<br>grotere<br>intercity-<br>stations | op de<br>kleinere<br>stoptrein<br>stations |
|------------------|--|--|
| ruim voldoende   | 6,1%                                       | 0,7%                                       |
| voldoende        | 43,7%                                      | 8,0%                                       |
| neutraal         | 19,0%                                      | 21,3%                                      |
| onvoldoende      | 18,3%                                      | 34,4%                                      |
| ruim onvoldoende | 3,8%                                       | 20,6%                                      |
| geen mening      | 9,2%                                       | 15,0%                                      |

**Tabel 8: Is er voldoende toiletgelegenheid in de trein?**

|                  | in<br>intercity-<br>/snelrei-<br>nen | in<br>stoptrein<br>en |
|------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| ruim voldoende   | 7,8%                                 | 2,4%                  |
| voldoende        | 57,3%                                | 28,0%                 |
| neutraal         | 15,8%                                | 28,0%                 |
| onvoldoende      | 10,9%                                | 23,2%                 |
| ruim onvoldoende | 2,4%                                 | 7,2%                  |
| geen mening      | 5,8%                                 | 11,1%                 |