

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2471

Vragen van de leden **Van Ginneken** (D66) en **Van der Graaf** (ChristenUnie) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over *het bericht «College voor rechten van de Mens: «NS discrimineert reiziger met handicap»»* (ingezonden 22 maart 2023).

Antwoord van Staatssecretaris **Heijnen** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 4 mei 2023). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2022–2023, nr. 2107.

Vraag 1

Wat is uw appreciatie van de uitspraak van het College van de Rechten van de Mens, dat de NS reizigers met een reizigersbehoefte in verband met een fysieke handicap discrimineert?¹

Antwoord 1

Voor ik inga op mijn appreciatie vat ik kort het oordeel van het College samen. De zaak bij het College voor de Rechten van de Mens richtte zich op het bestaan van een vooraanmeldtijd van één uur voor het boeken van NS Reisassistentie en op het hanteren van een overstapnorm door NS. Op grond van artikel 2a van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte rust op NS de algemene verplichting om geleidelijk zorg te dragen voor algemene toegankelijkheid en het College heeft geoordeeld dat NS ten aanzien van de vooraanmeldtijd en overstapnorm daarvoor niet zou hebben zorggedragen. Het College stelt vast dat NS sinds het laatste onderzoek zeven jaar geleden geen nieuw onderzoek meer heeft verricht naar de wensen van haar klanten op dit gebied. Het College overweegt op grond daarvan dat NS onvoldoende weet of de groep klanten die, onder voorwaarden, met een kortere vooraanmeldtijd wil reizen groter is geworden en zo ja, of er nu wel redenen zijn om de vooraanmeldtijd onder voorwaarden te verkorten.

Uit gesprekken met NS hierover is mij echter duidelijk geworden dat NS ook ná de genoemde datum onderzoeken heeft uitgevoerd. NS heeft, in nauw overleg met belangenorganisaties, zowel in 2017 als in 2022 onderzoek gedaan naar NS Reisassistentie. Deze onderzoeken hebben geresulteerd in

¹ OVPro, 20 maart 2023; <https://www.ovpro.nl/trein/2023/03/20/college-voor-de-rechten-van-de-mens-ns-discrimineert-reiziger-met-handicap/#:~:text=De%20NS%20discrimineert%20reizigers%20met,de%20Rechten%20van%20de%20Mens.>

concrete verbeteringen onder andere op het gebied van reisassistentie (zie voor verdere toelichting mijn antwoorden op de vragen 3, 5, 6, 9 en 10). Voor een overzicht van de verbeteringen die op basis van deze onderzoeken zijn doorgevoerd verwijs ik u naar de Actualisatierapporten Toegankelijkheid Spoor uit 2015 en 2021² die ik aan uw Kamer heb gestuurd. NS voldoet overigens met het hanteren van een vooraanmeldtijd van één uur meer dan ruimschoots aan de Europese norm van (thans) 48 uur die volgt uit de Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer.

De verbetering van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor mensen met een beperking heeft mijn volle aandacht en ik ben doorlopend in gesprek met de sector over dit onderwerp. Deze gesprekken resulteren in sectorbrede afspraken waarvan de ondertekening van het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022–2032 een concreet voorbeeld is. Op deze manier verzeker ik mijzelf ervan dat binnen het openbaar vervoer in het algemeen en bij NS en ProRail in het bijzonder concreet invulling wordt gegeven aan de eerder genoemde verplichting om geleidelijk zorg te dragen voor algemene toegankelijkheid.

Vraag 2

Welke stappen onderneemt u naar aanleiding van deze uitspraak?

Antwoord 2

De verbetering van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor alle reizigers en voor mensen met een beperking in het bijzonder heeft doorlopend mijn aandacht. Ik ben hierover continu in gesprek met NS en ben tevreden over de inzet en vorderingen van NS op toegankelijkheid in de afgelopen jaren. Voor wat betreft de vooraanmeldtijd zet NS al een extra stap: op stations waar NS medewerkers aanwezig zijn en de capaciteit het toelaat, is het sinds enkele jaren mogelijk om reisassistentie te boeken met een vooraanmeldtijd binnen het uur.

Vraag 3

Welke stappen onderneemt NS naar aanleiding van deze uitspraak?

Antwoord 3

NS heeft kennis genomen van de uitspraak van het College voor de Rechten van de Mens en constateert dat het College met deze uitspraak benadrukt hoe belangrijk zij verbetering van de algemene toegankelijkheid vindt. NS deelt deze conclusie. Na overleg met lenW vervolgen NS en de belangenorganisaties die mensen met een beperking vertegenwoordigen hun koers om het reizen met de trein voor mensen met een beperking verder te verbeteren. Deze koers bestaat onder andere uit het werken met maatregelenpakketten die de algemene toegankelijkheid bevorderen: sinds 2015 stelt NS samen met lenW, na overleg met deze belangenorganisaties, elke twee jaar vast welke toegankelijkheidsverbeteringen voor de brede achterban prioriteit hebben. Vervolgens ontwerpt en ontwikkelt NS de vastgestelde toegankelijkheidsverbeteringen samen met belangenorganisaties en ervaringsdeskundigen. Zoals eerder genoemd zijn via deze werkwijze de laatste jaren ook verbeteringen doorgevoerd in het proces van reisassistentie. Denk hierbij aan de uitbreiding van reisassistentie naar bijna alle stations op het hoofdrailnet, de introductie van reisassistentie op het nachtnet, de introductie van reisbewaking en het verkorten van de meldtijd voor rolstoelgebruikers voorafgaand aan hun reis door het creëren van ontmoetingsplaatsen op het perron. In aanvulling op deze inspanning intensificeert NS momenteel haar inzet op het onderwerp toegankelijkheid in het kader van de uitvoering van alle afspraken uit het Bestuursakkoord Toegankelijkheid en de European Accessibility Act die digitale toegankelijkheid regelt.

² Kamerstuk 29 984, nr. 661 en Kamerstuk 29 984, nr. 931

Vraag 4

Beschikt u over cijfers of inzichten van de reiservaring of tevredenheid van reizigers met een toegankelijkheidsbehoefte per station? Zo ja, zijn er verschillen tussen de stations waar reisassistentie verleend wordt door medewerkers van NS of medewerkers van een ander bedrijf, die naar het station toe moeten komen? Zo nee, bent u bereid dat in kaart te brengen?

Antwoord 4

NS geeft op basis van klachtenmonitoring aan dat er geen sprake is van specifieke trajecten of stations waar de uitvoering van reisassistentie significant achterblijft. Op 19 december 2022 heb ik uw Kamer³ medegedeeld dat NS een pakket verbetermaatregelen in gang heeft gezet samen met de partij die namens NS reisassistentie uitvoert, waaronder het aannemen van 150 extra reisassistenten. Deze verbetermaatregelen hebben er inmiddels toe geleid dat de kwaliteit van reisassistentie op orde is.

Vraag 5

Beschikt u over cijfers of inzichten over hoeveel mensen met een toegankelijkheidsbehoefte af zien van het gebruik van de trein, omdat niet in de toegankelijkheidsbehoefte voorzien wordt?

Antwoord 5

De treinvervoerders noch ik beschikken over deze specifieke gegevens voor toegankelijkheidsbehoeften.

Vraag 6

Bent u bereid in kaart te brengen (of NS de opdracht te geven in kaart te brengen) hoe groot de groep reizigers met een toegankelijkheidsbehoefte is en welke wensen deze reizigersgroep heeft?

Antwoord 6

Via de concessie voor het hoofdrailnet verplicht ik NS om structureel en regelmatig contacten te onderhouden met belangenorganisaties die, als vertegenwoordigers van een brede achterban van mensen met een beperking, inzicht hebben in de toegankelijkheidsbehoeften van de verschillende doelgroepen.

NS geeft tijdens de lopende concessie invulling aan deze verplichting. Vooruitlopend op de nieuwe concessie voor het hoofdrailnet werkt NS inmiddels niet meer alleen samen met belangenorganisaties die mensen met fysieke beperkingen vertegenwoordigen maar ook met belangen-, netwerk- en kennisorganisaties voor mensen met geestelijke en verstandelijke beperkingen zoals de Stichting ABC, de Alliantie Digitaal Samenleven, de Stichting Lezen en Schrijven, de Alzheimer Stichting en de belangenvereniging voor mensen met een verstandelijke beperking. Aangezien deze partijen zicht hebben op de drempels die nog worden ervaren door mensen met verschillende beperkingen bij het reizen met het openbaar vervoer zijn zij de juiste gesprekspartners voor de OV-sector als het gaat om de toegankelijkheidsbehoeften van deze reizigersgroepen. NS bepaalt samen met lenW, na overleg met deze belangenorganisaties, elke twee jaar welke barrières aangepakt worden waarna zij samen met de belangenorganisaties en ervaringsdeskundigen deze maatregelen realiseert. Daarmee wordt voorzien in een serieuze raadpleging van ervaringsdeskundigen.

Vraag 7

Waarom moet reisassistentie een uur van te voren worden aangemeld? Hoe kijkt u naar het Verenigd Koninkrijk, waar dit blijkbaar niet noodzakelijk is?

Antwoord 7

In mijn brief van 19 december 2022 aan uw Kamer over de stand van zaken ten aanzien van toegankelijkheid in het openbaar vervoer⁴ gaf ik aan dat ik vind dat reisassistentie betrouwbaar moet zijn omdat uit onderzoek in opdracht van lenW blijkt dat klanten die reizen met reisassistentie hoge eisen

³ Kamerstuk 23 645, nr. 785.

⁴ Kamerstuk 23 645, nr. 785

stellen aan de betrouwbaarheid en voorspelbaarheid van reisassistentie op de door hen gewenste reis. Dit belang wordt keer op keer bevestigd tijdens de gesprekken die IenW in het land voert met mensen met een beperking. Uit de ervaringen van Network Rail in het Verenigd Koninkrijk concludeer ik dat zij klanten die zich spontaan aanmelden voor reisassistentie op een station weliswaar zo goed mogelijk proberen te helpen, maar dat zij klanten alleen reisassistentie garanderen aan klanten die zich vooraf aanmelden op de door de klant gewenste trein. Spontaan reizen en zekerheid omtrent de beschikbaarheid van reisassistentie op de geplande reis staan in het Verenigd Koninkrijk met elkaar op gespannen voet. Het realiseren van in-, uit- of overstaphulp is ook in het Verenigd Koninkrijk afhankelijk van de omstandigheden op het station en in de trein. Daarbij gaat het onder andere om de vraag of er opgeleid personeel en technische voorzieningen aanwezig zijn om assistentie te verlenen. Om onzekerheid, stress en teleurstelling bij klanten en treinvervoerders te voorkomen en om vertragingen van treinen te beperken, adviseert Network Rail klanten dringend via allerlei kanalen om vooraf reisassistentie te boeken. Daarbij hanteert Network Rail een vooraanmeldtijd van minimaal twee uur voor aanvang van de reis. Network Rail geeft aan dat zij alleen reisassistentie op een door de klant gewenste trein kan garanderen als de klant vooraf reisassistentie boekt.

Ik constateer dat NS deze zekerheid biedt aan klanten die reizen met reisassistentie gedurende zeven dagen per week op 220 stations in Nederland van de eerste tot de laatste trein met een vooraanmeldtijd van één uur. NS zet op bemenste stations een extra stap door aan klanten de mogelijkheid te bieden om binnen het uur te vertrekken mits er capaciteit beschikbaar is. Waar mogelijk hanteert NS dus al een aanmeldtijd korter dan één uur.

Vraag 8

Hoe is dit georganiseerd bij andere decentrale treinvervoerders, zoals Arriva en Keolis?

Antwoord 8

Conform de gekozen marktordening in Nederland is het aan regionale treinvervoerders om reisassistentie te organiseren op alle treinen die onder hun vlag rijden. Dit geldt ook voor de treinen van regionale vervoerders die halteren op stations waar ook NS-treinen stoppen. Voor de meeste regionale treinvervoerders is deze verplichting nieuw: in het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022–2032 is afgesproken dat uiterlijk in 2025 op alle treinstations in Nederland reisassistentie wordt aangeboden. Om dit te realiseren, is overeengekomen dat op treinstations waar bij de inwerkingtreding van het bestuursakkoord nog geen reisassistentie is gerealiseerd het is toegestaan om een vooraanmeldtijd te hanteren van maximaal twee uur voor aanvang van de reis. Door het sluiten van het Bestuursakkoord is het vanaf 2025 voor alle regionale treinvervoerders verplicht om reisassistentie aan te bieden ongeacht de afspraken hierover in de lopende regionale concessies. Decentrale OV-autoriteiten evalueren het functioneren van reisassistentie na twee jaar en onderzoeken in dit kader onder andere wanneer en hoe een vooraanmeldtijd van maximaal één uur voor aanvang van de reis kan worden gehanteerd.

Vraag 9

Hoe verklaart u dat het zeven jaar geleden mogelijk is geweest een vooraanmeldtijd van vijftien minuten te hanteren? Waarom is niet gekozen voor deze tijdspanne als standaard in plaats van één uur?

Antwoord 9

Navraag bij NS leert dat het College ten onrechte heeft geconcludeerd dat NS zeven jaar geleden een vooraanmeldtijd van vijftien minuten heeft gehanteerd. Het hanteren van een vooraanmeldtijd van 15 minuten op zeven grote stations was één van de verplichtingen van de huidige concessie voor het hoofdrailnet. NS heeft deze verplichting samen met belangenorganisaties die mensen met een beperking vertegenwoordigen onderzocht op haalbaarheid en wenselijkheid. Om deze verplichting betrouwbaar en veilig te kunnen uitvoeren, bleek een aantal voorwaarden noodzakelijk. Uitgebreid klantonderzoek liet zien dat reizigers met een beperking deze service met de bijbehorende voorwaarden niet als een verbetering zagen. Zij gaven aan meer

gebaat te zijn bij het verhogen van de betrouwbaarheid van reisassistentie bij verstoringen en calamiteiten en bij verruiming van de boekingsmogelijkheden voor reisassistentie. Naar aanleiding van dit onderzoek en na afstemming met belangenorganisaties die mensen met een beperking vertegenwoordigen is een wijziging doorgevoerd in de concessieverplichtingen op dit punt waarbij de verplichting om op zeven stations de vooraanmeldtijd voor reisassistentie te verkorten naar 15 minuten is omgezet naar de verplichting om een nieuw boekings- en reisbewakingssysteem voor reisassistentie te implementeren. Dit systeem is inmiddels een aantal jaren in gebruik.

Vraag 10

Welke mogelijkheden ziet u om de aanvraagtijd voor reisassistentie van één uur te verminderen? Kunt u daarbij onderscheid maken tussen de mogelijkheden en verantwoordelijkheden die de NS heeft en die het ministerie heeft?

Antwoord 10

NS werkt samen met de belangenorganisaties die mensen met een beperking vertegenwoordigen structureel aan het verder verbeteren van de algemene toegankelijkheid. Op stations waar NS-medewerkers aanwezig zijn en de capaciteit het toelaat is het reeds sinds enkele jaren mogelijk om reisassistentie te boeken met een vooraanmeldtijd binnen een uur.

Vraag 11

Bevat het Bestuursakkoord Toegankelijkheid openbaar vervoer maatregelen die een oplossing kunnen bieden voor deze problematiek? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 11

In het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022–2032 worden geen eisen aan de verdere verkorting van de vooraanmeldtijd voor reisassistentie gesteld omdat ik uit de ervaringen in het Verenigd Koninkrijk leer dat verdere verkorting van de vooraanmeldtijd ten koste gaat van de betrouwbaarheid (zie ook mijn antwoord bij vraag 7). Bovendien biedt NS op stations waar NS medewerkers aanwezig zijn en de capaciteit het toelaat sinds enkele jaren reeds de mogelijkheid om reisassistentie te boeken met een vooraanmeldtijd binnen een uur (zie ook mijn antwoord op vraag 10). Ik eis wel middels het Bestuursakkoord Toegankelijkheid dat ook op treinen die door regionale vervoerders gereden worden in 2025 reisassistentie beschikbaar is. Zie daartoe ook mijn antwoord op vraag 8.

Vraag 12

Wanneer voldoen alle NS stations aan de in het Bestuursakkoord afgesproken norm voor perronhoogte? Hoe zit dat voor de grootste stations? Hoe spant u zich in om de perronhoogte blijvend te garanderen, en verzakkingen zo spoedig mogelijk te verhelpen?

Antwoord 12

Het programma P76, dat de perrons op de voorgeschreven 76 cm brengt, ligt nog steeds op planning om in 2030 de afgesproken prestatieafpraak te halen. Het beheer van de toegankelijke instap pakt ProRail op middels raamovereenkomsten wat betreft het perronwerk. Locaties worden periodiek – de frequentie is afhankelijk van lokale omstandigheden – gemeten, waaruit blijkt of herstel nodig is. Indien herstel inderdaad nodig is, gaan de opdrachtnemers aan het werk om de toegankelijke instap zo spoedig mogelijk te herstellen, door ofwel het perron ofwel het spoor te corrigeren.

Vraag 13

Bent u bereid met de NS in gesprek te gaan over de mogelijkheden om meer maatwerk te voeren voor reizigers met een toegankelijkheidsbehoefte, specifiek in relatie tot de vooraanmeldtijd van reisassistentie bij een overstap?

Antwoord 13

Voor ik over ga tot beantwoording van deze vraag constateer ik dat in de vraag twee zaken door elkaar worden gehaald. In de zaak van het College wordt gesproken over de vooraanmeldtijd van reisassistentie en los daarvan

over de overstaptijden. Hieronder ga ik op beide zaken in. In de door NS gehanteerde overstaptijden is reeds sprake van differentiatie per beperking, per hulpmiddel en per overstapsituatie. Bij reisassistentie biedt NS sinds een aantal jaren de keuze aan klanten of zij de assistentieverlener op het perron willen ontmoeten of op een vaste ontmoetingsplek elders in het station zodat er ook hulp bij navigatie door het station kan worden geboden. Als een klant ervoor kiest om de assistentieverlener op het perron te ontmoeten, hoeft een klant korter voor aanvang van de reis aanwezig te zijn op het station. Het verder bieden van maatwerk en het verder verkorten van de vooraanmeldtijd voor reisassistentie met behoud van de huidige betrouwbaarheid is niet mogelijk en daarom niet wenselijk. Zie ook mijn antwoord op vraag 7.

Vraag 14

Kunt u het externe onderzoek dat NS heeft gedaan naar de gemiddelde overstaptijd naar de Kamer doen toekomen?

Antwoord 14

Ja, deze is bijgevoegd bij deze beantwoording. Doel van het onderzoek was om vast te stellen of de geldende parameters voor overstaptijden correct en nauwkeurig genoeg zijn ingesteld, zodat deze gelijkwaardig, veilig, voorspelbaar en uitlegbaar zijn aan reizigers en medewerkers. Bovengenoemde onderzoeksvraag is in overleg met de belangenorganisaties die mensen met een beperking vertegenwoordigen opgesteld. Na afronding van het onderzoeksrapport heeft NS de belangenorganisaties Ieder(in), de Roos Prommen-schenkel Foundation en de Oogvereniging laten weten dat zij alle aanbevelingen uit het rapport overneemt. Dit heeft onder andere geresulteerd in nieuwe, verbeterde overstaptijden die sinds 19 maart 2019 worden toegepast.