

Vergaderjaar 2017–2018

**23 645**

**Openbaar vervoer**

**29 984**

**Spoor: vervoer- en beheerplan**

**Nr. 669**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 3 juli 2018

Via deze brief breng ik u op de hoogte van de stand van zaken van de toegankelijkheid van het OV. Aanleiding voor deze brief is het AO Spoor van 14 februari 2018 (Kamerstuk 29 984, nr. 760) en de motie van de leden Van der Graaf en Dik-Faber (Kamerstuk 29 984, nr. 747) waarin zij de regering verzoeken om NS en ProRail te stimuleren de onbenutte mogelijkheden voor het verbeteren van reizen met een beperking te verkennen, daarbij gebruik te maken van de suggesties van Wij Staan Op! en leder(in). Graag maak ik van deze gelegenheid gebruik om uw Kamer in breder verband van de uitwerking van deze moties en toezeggingen te informeren.

### **Naar een toegankelijk OV**

Mobiliteit is een belangrijke voorwaarde voor deelname aan de samenleving. Voor mensen met een beperking is mobiliteit niet altijd vanzelfsprekend. Er is al veel gebeurd om de toegankelijkheid van het OV te verbeteren, maar het werk is nog niet af. Ik begrijp daarom dat mensen met beperkingen nog hinder kunnen ondervinden om op een prettige manier van A naar B te reizen.

In 2016 heeft Nederland het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap geratificeerd. Met dit Verdrag heeft Nederland zich eraan gecommitteerd om te werken aan een inclusieve samenleving. In zijn rapportage VN-verdrag handicap in Nederland 2017 heeft het College voor de Rechten van de Mens<sup>1</sup> aangegeven dat er binnen afzienbare tijd een volledig toegankelijk ov zou moeten zijn. Ik sta achter dit doel. Er wordt al jaren hard gewerkt om dit doel te realiseren. Dat is echter niet in één dag klaar, het betreft grote operaties en er is veel geld mee gemoeid. De 100% zie ik als stip op de horizon, waar stap voor stap naartoe wordt gewerkt. Dat is ook een van de uitgangspunten van het VN-verdrag. Ik

<sup>1</sup> <https://mensenrechten.nl/publicaties/detail/38166>.

denk dat met de stapsgewijze verbetering van de toegankelijkheid van het OV in combinatie met verbeterde informatie over toegankelijke reizen steeds meer mensen met een beperking de komende jaren gebruik kunnen en willen maken van het OV.

Ik deel de zorg en aandacht voor toegankelijkheid van het OV die in de Kamer is uitgesproken in verschillende debatten (bijvoorbeeld de motie van de leden Van der Graaf en Dik-Faber) en vind het belangrijk om samen met de relevante maatschappelijke organisaties op te trekken om de toegankelijkheid verder te verbeteren.

Ik zal in deze brief naast een stand van zaken ook een doorkijkje geven richting de toekomst, waarin we blijven werken aan verbetering van mobiliteit voor mensen met een beperking, onder andere via het vernieuwen van de streefcijfers voor de toegankelijkheid van het OV (in het bijzonder het percentage bus- en tramhaltes) en aan de verbinding met het doelgroepenvervoer. Dit is in de lijn met het Programma VN-verdrag Onbeperkt Meedoen, dat op 13 juni 2018 aan uw Kamer is gestuurd (bijlage bij Kamerstuk 24 170, nr. 177).

### **Reizen met de trein**

#### *NS*

NS werkt als grootste aanbieder van treinvervoer hard aan verbetering van (zelfstandige) toegankelijkheid. NS heeft de ambitie om klanten met een beperking gedurende de hele reis gelijkwaardige reismogelijkheden te bieden: waar mogelijk zelfstandig en met hulp waar nodig. Toegankelijkheid is een vast onderdeel geworden van ontwerpprocessen en NS integreert toegankelijkheid standaard in nieuwe producten en diensten. Ook besteedt NS aandacht aan een «inclusief beeld» in publieksuitingen. Zo zijn op de website en in folders mensen met een beperking te zien.

Het merendeel van de toegankelijkheidsmaatregelen wordt door de doelgroep aangedragen, en ook bij het ontwikkelen van deze maatregelen wordt door NS zeer nauw samengewerkt met (vertegenwoordigers van) reizigers, waaronder reizigers met een beperking, zoals ROVER, leder(in), de Oogvereniging, Wij Staan Op, de Roos Prommenschenckel Foundation, het Nederlands Gebarent centrum, Stichting Hoormij, Divers Doof en het Dovenschap. Ook met ProRail werkt NS intensief samen.

Het realiseren van een volledig toegankelijke treinreis is een kwestie van lange adem. De afschrijvingstermijn van treinen is bijvoorbeeld lang.

Daarom werkt NS niet alleen aan de lange termijn doelen maar ook aan knelpunten die met eenvoudige maatregelen op korte termijn kunnen worden opgelost. In dit kader vraagt NS regelmatig aan ervaringsdeskundigen en belangenorganisaties welke knelpunten zij in het hier-en-nu nog ervaren.

In deze overleggen komt gestructureerd de vraag aan de orde hoe onbenutte mogelijkheden voor het verbeteren van reizen met een beperking kunnen worden benut, zoals de leden Van der Graaf en Dik-Faber aangeven in hun motie. Hierdoor wordt het reizen met de trein elk jaar aantoonbaar en zichtbaar een stukje toegankelijker.

NS heeft aan Wij Staan Op! en leder(in) uitleg gegeven over alle onderwerpen die in de brief van Wij Staan Op! aan uw Kamer zijn aangestipt, namelijk het aantal toegankelijke treinen en de toegankelijke stations, het tempo van de uitbreiding van de assistentieverlening, de beschikbare

informatie en de inbouw van toiletten in sprinters. De stand van zaken van onder andere deze onderwerpen vindt u hieronder terug.

In bijlage 1<sup>2</sup> vindt u een overzicht van de concrete maatregelen die NS heeft genomen sinds 2015 en de maatregelen die het zal nemen in de komende jaren.

### *ProRail*

Voor een zelfstandige instap is het nodig om naast toegankelijke treinen, de perrons op de juiste hoogte te brengen en deze zelfstandig toegankelijk te maken.

In het Programma Toegankelijkheid wordt door ProRail gewerkt aan «aanpassing perronhoogte» en «bereikbaarheid perron». Met dit programma is in totaal 540 miljoen exclusief btw gemoeid.

In 2022 zal dit zover gereed zijn dat minimaal 90% van alle treinreizen van en naar een toegankelijk station gemaakt kan worden. Beoogd was dat dit in 2020 gereed zou zijn. Sinds het Programma Toegankelijkheid in 2008 in uitvoering is genomen zijn echter nieuwe MIRT-gefinancierde projecten gestart waardoor de lay-out van een aantal grote stations, zoals Groningen, Schiphol en Den Haag Centraal, fors gaat wijzigen. Deze wijzigingen worden uitgevoerd na 2020. Het hierop vooruitlopend aanpassen van de perronhoogtes betekent dat veel kosten worden gemaakt en hinder wordt veroorzaakt die vermeden kunnen worden indien deze werkzaamheden tijdens de realisatie van deze MIRT-projecten worden uitgevoerd.

Op dit moment is 52% van de stations zelfstandig toegankelijk op de juiste perronhoogte. In 2020 zal naar verwachting 80% van de stations zelfstandig toegankelijk zijn, waarmee ruimschoots wordt voldaan aan de 70%-eis die is neergelegd in het Besluit Toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer.

In oktober 2017 zijn de maatregelen om stations voor mensen met een visuele beperking toegankelijk te maken afgerond. Het gaat hierbij om de volgende maatregelen:

- Geleidelijnen op alle stations;
- Voelbare plaatjes op trapleuningen en bij liften (braille);
- Auditief signaal in liften;
- Contrasterende perronranden.

Het Programma Toegankelijkheid Stations loopt tot 2030. Aan het einde van de looptijd zullen alle stations toegankelijk zijn.

Voor de gebruiker is het van belang dat hij inzicht heeft in de toegankelijkheid van alle stations. Daarvoor is van belang dat de informatievoorziening over (toegankelijke) stations verbetert. Enerzijds gaat het om het ordenen en eenduidiger definiëren van bestaande datasets die verschillende leveranciers van reisinformatie kunnen benutten (bijv. over perronhoogtes, aanwezigheid geografische ligging van liften en hellingbanen en dergelijke). Anderzijds gaat het om het ontwikkelen en ontsluiten van nieuwe informatie zoals actuele liftstoringsdata. Het NDOV en ProRail gaan hier samen invulling aan geven.

Ook overlegt ProRail regelmatig met ervaringsdeskundigen en de hen vertegenwoordigende organisaties. Wij Staan Op, leder(in), Ouderen-

<sup>2</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl).

bonden en de Oogvereniging zitten bij ProRail aan tafel om te bespreken welke maatregelen op kortere en langere termijn bijdragen aan de toegankelijkheid van treinen en stations. Concreet gaat het dan om zaken als:

- De eerste ervaringen met beheren van de toegankelijke perronhoogte;
- Het bespreken van de gebruikerstesten van oplossingen (bijv. de nieuwe toegankelijke hellingbanen);
- Het ontwikkelen en implementeren van toegankelijkheidsinnovaties op stations (zoals de voelbare stationsplattegronden en grote stations in Google Streetview).

Hiermee voldoet ProRail aan de vraag in de motie van de Leden Van der Graaf en Dik-Faber (Kamerstuk 29 984, nr. 747) om onbenutte mogelijkheden voor het verbeteren van reizen met een beperking te verkennen, daarbij gebruik te maken van de suggesties van Wij Staan Op! en leder(in).

### **Reizen met bus en tram**

#### *Onderzoek college voor de Rechten van de Mens over toegankelijkheid busvervoer*

In 2017 heeft het College voor de Rechten van de Mens de resultaten van een onderzoek naar de toegankelijkheid van bussen gepresenteerd. Eén van de grootste knelpunten is de vaak defecte automatische rolstoelplank. Het is een voorname oorzaak dat rolstoelgebruikers soms bij de bushalte niet worden meegenomen. Ook de geleverde assistentie van de buschauffeur bij het betreden, plaatsnemen of verlaten van de bus is niet altijd naar behoren. De inrichting van de bus volstaat vaak wel om met een rolstoel goed te kunnen bewegen, maar de rolstoelplaats voldoet niet altijd aan de wensen van de rolstoelgebruiker.

Anderzijds geven de testende rolstoelgebruikers aan dat het in veel gevallen juist wel goed is gegaan in de bus. Een deel van hen toonde zich erg tevreden over de toegankelijkheid van de bussen en de veelal goed geleverde assistentie van de chauffeurs.

Het College heeft een aantal aanbevelingen gedaan richting decentrale overheden, vervoerders en ook gebruikers van het busvervoer. Het College beveelt de OV-autoriteiten aan eisen te benoemen in het Programma van Eisen over het handelen van de chauffeur en inspraak van reizigers met een beperking. Ook beveelt het College de OV-autoriteiten aan afspraken te maken met concessiehouders wat het betekent om zowel punctueel als toegankelijk busvervoer te bieden. Aan de vervoerders doet het College aanbevelingen over het onderhoud van automatische rolstoelplanken, het handelen van de chauffeur, de kennis van de regels bij chauffeurs over procedures voor mensen met een beperking, alternatieven in de bus voor geldlades en reisinformatie in de bus. Aan rolstoelgebruikers geeft het College advies om assistentie te vragen bij de chauffeur, zijn / haar aanwijzingen te volgen en eventuele problemen aan te kaarten.

Inmiddels is het onderzoek van het College besproken met de decentrale overheden en vervoerders op landsdelige ov- en spoortafels en de landelijke de ov- en spoortafel van 18 april jl. De partijen staan positief tegenover de aanbevelingen en zijn voornemens deze over te nemen.

### *Bus- en tramhaltes*

De streefcijfers voor de toegankelijkheid van het OV die zijn neergelegd in het Besluit en de Regeling Toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer (TOV) zijn deels verlopen. In het bijzonder zijn de waardes voor bus- en tramhaltes<sup>3</sup> niet meer up-to-date; zo zouden de bushaltes op 1 januari 2016 voor 46% toegankelijk moeten zijn. Het College voor de Rechten van de Mens constateert in haar Rapportage VN-verdrag handicap in Nederland 2017 dat dit percentage nog niet wordt gehaald. Dit is voor mij reden geweest om met OV-autoriteiten en vervoerder hierover in gesprek te gaan. Tijdens de landelijke ov- en spoortafel van 18 april jl. heb ik hen gevraagd mee te werken aan nieuwe afspraken hierover. Met partijen is afgesproken dat de komende periode wordt geïnventariseerd hoe de huidige stand van zaken is en welke plannen er zijn voor aanpassingen. Daarbij is de opmerking gemaakt dat in sommige gevallen (met name ten aanzien van bushaltes) het onmogelijk is om deze 100% toegankelijk te maken. Afgesproken is dat de consumentenorganisaties een overzicht krijgen van de (on)mogelijkheden van specifieke bushaltes. Op basis van deze informatie zal met de regio's het gesprek worden gevoerd welke nieuwe ambitieuze maar realistische streefcijfers kunnen worden opgenomen in het Besluit en de Regeling Toegankelijkheid van het openbaar vervoer (TOV).

Ik streef ernaar de gesprekken met de OV-autoriteiten hierover in het najaar te voeren. Het Besluit en de Regeling TOV kunnen dan in 2019 worden aangepast.

### **Verbinding met doelgroepenvervoer**

Mensen met een mobiliteitsbeperking zijn niet alleen aangewezen op het openbaar vervoer. Waar het gebruik van het openbaar vervoer (nog) niet mogelijk is, kunnen zij in veel gevallen ook gebruikmaken van het doelgroepenvervoer. Zoals ik u reeds eerder heb toegezegd, ontwikkel ik momenteel samen met de Minister van VWS en in overleg met gebruikers een Actieprogramma Doelgroepenvervoer en OV. Dit gaat over zowel de aansluiting tussen doelgroepenvervoer en OV als tussen doelgroepenvervoer onderling. Dit actieprogramma willen wij graag benaderen vanuit de knelpunten die gebruikers zelf ervaren, zoals deels ontbrekende informatievoorziening over toegankelijke reizen in het OV, ongewenste verschillen in indicatiestelling voor doelgroepenvervoer en bejegening door chauffeurs. Een brief met informatie over dit programma kunt u rond de zomer verwachten.

De Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat,  
S. van Veldhoven-van der Meer

---

<sup>3</sup> Er zijn in Nederland ruim 32.000 bus- en tramhaltes.