



> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA 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-2022/289060

Datum 19 december 2022
Betreft Beantwoording van de Kamervragen van het lid Simons
over waarborging van toegankelijkheid in het openbaar
vervoer

Geachte voorzitter,

Hierbij bied ik u de antwoorden aan op de schriftelijke vragen van het lid Simons
(BIJ1) over waarborging van toegankelijkheid in het openbaar vervoer, ingezonden
op 16 november 2022 met het kenmerknummer 2022Z22202.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

drs. V.L.W.A. Heijnen

2022Z22202

**Vragen van het lid Sylvana Simons (BIJ1) aan de staatssecretaris van
Infrastructuur en Waterstaat over de waarborging van toegankelijkheid
in het openbaar vervoer.**

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Vraag 1.

Bent u ervan op de hoogte dat de hoge drukte in het openbaar vervoer de kans op besmetting met COVID-19 vergroot, en dit het openbaar vervoer ontoegankelijk maakt voor mensen die behoren tot een risicogroep? Worden er vanuit het kabinet maatregelen overwogen om deze toegankelijkheid te bevorderen zoals het herinvoeren van een mondkapjesplicht in het openbaar vervoer? Zou u kunnen toelichten hoe de veiligheid van deze risicogroepen gewaarborgd zal worden in de toekomst? 1)

Antwoord 1

Het is spijtig dat mensen uit de risicogroep zich beperkt voelen in hun bewegingsvrijheid vanwege COVID-19. De aard van het openbaar vervoer maakt het echter helaas niet mogelijk om ten aanzien van elke doelgroep een oplossing te introduceren voor wat betreft een specifieke gewenste vorm van preventie. De wettelijke kaders staan het de reizigers toe om mondkapjes te dragen in het openbaar vervoer als daartoe behoefte is. Een landelijke herinvoering van de mondkapjesplicht wordt op dit moment niet overwogen door het kabinet.

Vraag 2.

Bent u ervan op de hoogte dat op veel stations liften regelmatig buiten gebruik zijn, waardoor mensen met een mobiliteitsbeperking geen toegang hebben tot het perron, en dat in het geval van een defecte lift NS Reisassistentie als alternatief wordt aangewezen? 2) Bent u ervan op de hoogte dat er momenteel een tekort is aan NS Reisassistentie-personeel, waardoor mensen met een beperking vaak lang moeten wachten op noodzakelijke hulpverlening? Welke maatregelen worden genomen om dit personeelstekort op te lossen? Worden er vanuit de overheid maatregelen overwogen om dit werk aantrekkelijker te maken, zoals pleiten voor een loonsverhoging?

Antwoord 2

Slecht of niet werkende liften hebben vervelende gevolgen voor reizigers, zeker wanneer zij een motorische beperking hebben. ProRail zet zich er voor in om de liftstoringen zoveel mogelijk te voorkomen en defecten zo snel als mogelijk op te lossen. Reizigers die te maken krijgen met een defecte lift kunnen bellen met NS Klantenservice. NS kijkt dan samen met de reiziger hoe de eindbestemming toch bereikt kan worden, bijvoorbeeld via een (voor de reiziger gratis) taxi, al dan niet in combinatie met reisassistentie.

Zoals op andere terreinen, kampt ook het openbaar vervoer met personeelstekorten. Helaas hebben alle reizigers, en daarmee ook mensen met een beperking hier last van. De vervoerders proberen dit probleem tegemoet te komen met maatregelen die aansluiten op hun context. Zo heeft NS inmiddels meer dan 150 extra reisassistenten aangenomen om de haperingen in de reisassistentie aan te pakken. Verder is een klantenpanel ingericht waarin mensen met een beperking die gebruikmaken van reisassistentie aan tafel zitten met NS-medewerkers die reisassistentie uitvoeren, beleidsmakers en de onderaannemer die namens NS reisassistentie uitvoert. Het doel van het klantenpanel is om samen de concrete problemen aan te pakken.

Om nieuw personeel te kunnen aantrekken en personeel te behouden, zijn verschillende zaken belangrijk. Het loon is daarbij één van de onderdelen. De onderhandelingen hierover en de bijbehorende arbeidsvoorwaarden is een aangelegenheid tussen de werknemers en de werkgever zelf. Ik ga hier niet over. Medio oktober is een cao-akkoord bereikt tussen de directie van NS en de bonden. Daarin zijn afspraken gemaakt over hogere loon, maar ook over het verbeteren werk/privé balans.

Vraag 3.

Bent u ervan op de hoogte dat het voor blinden en slechtzienden moeilijk is om gebruik te maken van het OV-chipkaart check-in systeem omdat eenrichtingspoortjes uitsluitend door middel van visuele aanduidingen worden aangegeven, waardoor de beschikbaarheid van de desbetreffende poortjes niet wordt gecommuniceerd aan blinden en slechtzienden? Wordt er gewerkt aan een oplossing voor dit probleem, zoals ervoor zorgen dat alle poorten voor blinden en slechtzienden aan beide kanten opengaan?

Antwoord 3

De OV-sector heeft sinds jaar en dag veel aandacht voor de toegankelijkheid voor blinden en slechtzienden en werkt in dit kader al jarenlang nauw samen met de Oogvereniging. Zo wordt door ProRail altijd één poort door middel van een geleidelijn aangeduid. Dit is altijd de brede poort. Deze brede aangelijnde poort is altijd ingesteld op 'tweerichtingsverkeer'. Reizigers met een visuele beperking die de geleidelijnen volgen, komen zo automatisch bij deze brede, tweerichtingsverkeer-poort uit. Op het poortje is voelbaar waar de OV-chipkaart moet worden aangeboden. In aanvulling hierop zijn er tactiele aanduidingen geplaatst op de incheckpoortjes bij meerdere vervoerders zodat duidelijk is welk poortje voor welke vervoerder is. Verder hebben de incheckpoorten en -palen verschillende geluiden gekregen voor in- en uitchecken. Het beeld dat poorten op stations lastig te gebruiken zijn door blinden en slechtzienden herken ik dan ook niet.

Vraag 4.

Bent u ervan op de hoogte dat het voor veel blinden en slechtzienden moeilijk is om in de trein het verschil tussen de eerste klas en tweede klas te herkennen? Wordt er aan maatregelen gewerkt om dit verschil duidelijker te maken? Zo nee, zou u willen reflecteren op de mogelijkheid om de eerste klas kosteloos ter beschikking te stellen voor blinden en slechtzienden? Is het momenteel de norm in alle stations om treinvertraging en dienstwijzigingen om te roepen via de intercom, zodat blinden en slechtzienden er gemakkelijk van op de hoogte gesteld kunnen worden? Zo niet, zou u bereid zijn om hier iets aan te doen?

Antwoord 4

Ik heb navraag gedaan bij NS en in alle sprinters van NS kan de klasse in de trein worden herkend door mensen met een visuele beperking. Bij binnenkomst in de trein bevindt men zich namelijk direct in de tweede klasse. Zodra in een sprinter van NS een deur wordt gepasseerd in de trein, bevindt men zich in de eerste klasse. In de dubbeldekkers van NS zijn zowel de klasse-aanduiding als de stiltezones tactiel herkenbaar gemaakt. Deze tactiele plaatjes, waarop de klasse en de stiltezone zijn aangegeven, zijn aangebracht op de leuning aan de linkerkant van de trap die leidt naar het desbetreffende compartiment van de trein. Ook in de nieuwe intercity (ICNG) wordt de klasse tactiel aangegeven. De uitvoering en

plaats van de tactiele aanduidingen zijn in overleg met de Oogvereniging ontworpen en door ervaringsdeskundigen getest en goedgekeurd. Voor regionale treinen geldt dat hier niet altijd een onderscheid is tussen de eerste en de tweede klasse. Soms is er wel een onderscheid tussen een eerste en tweede klasse, maar zijn deze zonder deur verwerkt in één coupé. Overigens is het zo dat de conducteur in alle treinen coulant zal reageren als iemand met een visuele beperking per ongeluk in de verkeerde klasse gaat zitten.

Voor wat betreft het delen van informatie geldt dat, om op het station de rust te bewaren, alle informatie over actuele wijzigingen in de NS-app en op de borden in het station staat. Reizigers kunnen er tegenwoordig ook voor kiezen om proactief geïnformeerd te worden door middel van de optie in de app “zet meldingen aan”. Op deze manier krijgen reizigers door middel van pushnotificaties meldingen in geval de trein niet rijdt, er een vertraging is van langer dan vijf minuten, er minder kans is op een zitplaats of er een spoorwijziging optreedt. De visuele informatiedeling is daarmee in beginsel geborgd. NS besteedt veel aandacht aan de toegankelijkheid van reisinformatie en heeft hierover frequent contact met de Oogvereniging. Apps worden door ervaringsdeskundigen getest en indien nodig worden aanvullende apps ontwikkeld speciaal voor klanten met een visuele beperking.

Vraag 5.

Bent u ervan op de hoogte dat het openbaar vervoer voor veel doven en slechthorenden moeilijk te navigeren is? Bent u bekend met de klacht van doven en slechthorenden dat mededelingen regelmatig alleen via de intercom omgeroepen worden en niet leesbaar vermeld staan op schermen? Is er momenteel een mogelijkheid om deze informatie visueel te communiceren aan reizigers? Zo nee, wordt er gewerkt aan het faciliteren hiervan?

Antwoord 5

Het uitgangspunt ten aanzien van informatieverstrekking op stations is dat informatie primair visueel wordt verstrekt. Op dit uitgangspunt doet zich alleen een uitzondering voor bij (grootschalige) storingen. Oplossingen voor degelijke situaties kunnen worden gevonden in het optimaliseren van de digitale informatiedeling en daar wordt op ingezet, onder meer door middel van het Bestuursakkoord Toegankelijkheid OV.

Vraag 6.

Zou u kunnen reflecteren op de doelstelling om het openbaar vervoer voor iedereen toegankelijk te maken in 2040? Waarom is hier zo veel tijd voor nodig, gegeven de urgentie van het probleem?

Antwoord 6

Ik vind het belangrijk dat het openbaar vervoer voor iedereen toegankelijk is. Daar zet ik mij samen met alle betrokken partijen elke dag voor in. Daarbij is het einddoel vanuit het Toekomstbeeld OV om uiterlijk in 2040 het openbaar vervoer volledig toegankelijk te maken, zowel in de voertuigen als op stations en haltes. In de afgelopen jaren is er ook al veel bereikt en is het openbaar vervoer steeds beter toegankelijk geworden. Zo wordt inmiddels negentig procent van alle treinreizen van en naar een toegankelijk station gemaakt en zijn alle regionale treinen en de sprinters van NS voorzien van een zelfstandige instap. Momenteel is alle in concessies ingezette bus-, tram-, en metromaterieel toegankelijk volgens de bij toelating geëiste toegankelijkheidsnormen. We zijn dus al een heel eind op weg.

Met het Bestuursakkoord Toegankelijkheid OV worden de komende tien jaar verdere stappen gezet richting het einddoel. Sommige van die maatregelen zullen al op korte termijn merkbaar zijn voor de reizigers, zoals de afspraak dat per 2025 op alle stations reisassistentie beschikbaar is en dat reisinformatie de komende jaren verder wordt verbeterd. Andere maatregelen kosten meer tijd, omdat deze grotere financiële investeringen en/of voorbereidingen vergen. Daarbij hebben overheden en vervoerders rekening te houden met afschrijving van materieel of werkzaamheden aan de openbare ruimte. Dat geldt bijvoorbeeld voor de introductie van treinen met toiletten en een lage instap of het toegankelijk maken van de bus- en tramhaltes.

Vraag 7.

Zou u kunnen reflecteren op de taak van de overheid om mobiliteit voor burgers te garanderen ongeacht lichamelijke beperking? Vindt u het realistisch dat deze mobiliteit voor iedereen gerealiseerd zal worden, zonder dat het zal leiden tot hogere kosten voor private bedrijven, en vervolgens tot hogere kosten voor reizigers? In andere woorden, hoe gaat u garanderen dat ook de private bedrijven in de sector zich zullen committeren aan volledige toegankelijkheid, zonder dat het ten koste gaat van de betaalbaarheid van het openbaar vervoer?

Antwoord 7

Ik onderschrijf het belang van toegankelijkheid in het openbaar vervoer en verwijs in dat kader graag naar onze ambities zoals uitgezet in het programma Iedereen onderweg, het Toekomstbeeld OV 2040 en het Bestuursakkoord Toegankelijkheid OV. Voor wat betreft de kosten van het toegankelijk maken van het openbaar vervoer geldt dat vervoerders daar rekening mee houden in hun concessies en met de concessieverleners (decentrale overheden en het Rijk) afspraken maken over de gewenste investeringen, dienstverlening en tarieven. Tegelijkertijd met de beantwoording van deze Kamervragen ontvangt u een Kamerbrief over de concrete stappen die ik zet en die al zijn gezet om de doelen en ambities te realiseren voor toegankelijk OV.

Vraag 8.

Bent u het ermee eens dat het aanmoedigen van het gebruik van het openbaar vervoer essentieel is om de landelijke stikstofuitstoot te verlagen? Zo ja, vindt u dan ook dat het openbaar vervoer juist goedkoper (of gratis) moet worden, in plaats van duurder?

Antwoord 8

Ik ben het er mee eens dat het van groot belang is dat het OV - naast de primaire functie om door mobiliteit te voorzien in bereikbaarheid - de noodzakelijke bijdrage kan leveren aan bijvoorbeeld duurzaamheid. Het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid heeft in haar onderzoek naar effecten van tariefverlaging in het OV echter aangetoond dat tariefverlaging geen effectieve maatregel is om mensen ertoe te bewegen vaker het OV te nemen in plaats van de auto. Goedkoper OV leidt vooral tot extra mobiliteit omdat mensen meer gaan reizen. Tariefverlagingen hebben ook tot gevolg dat mensen minder gaan fietsen en lopen. Ik verwijs u daarbij graag naar de begeleidende Kamerbrief bij het KiM-rapport over de effecten van tariefverlagingen in het OV.¹

Vraag 9.

¹ TK, vergaderjaar 2022-2023, 23645, nr. 784.

Deelt u de mening dat het openbaar vervoer een essentiële sector is waar iedereen gebruik van moet kunnen maken, en dat het als zodanig eigenlijk geen winstgevende sector zou moeten zijn? Zo ja, hoe gaat u ervoor zorgen dat winstbejag uit de sector wordt gehaald? Zo nee, waarom niet?

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Antwoord 9

Ik onderschrijf het kritieke belang van het OV en meer specifiek de toegankelijkheid daarvan in onze samenleving. Een voorwaarde voor borging van een kwalitatief goed vervoersaanbod is vervoersbedrijven over voldoende financiële ruimte beschikken voor de nodige investeringen in materieel, personeel en dienstverlening. De meeste OV-bedrijven die in Nederland actief zijn hebben overigens (Nederlandse) overheden als (enig) aandeelhouder. Daarnaast geldt dat de concessiesystematiek die wordt gehanteerd in de OV-sector waarborgt dat de (decentrale) overheden als opdrachtgever bepalen welk OV-aanbod er wordt aangeboden en (in het geval van de decentrale overheden) welke tarieven daarvoor berekend mogen worden. Tenslotte is er van winst al sinds het begin van de Coronacrisis niet of nauwelijks sprake en hebben OV-bedrijven lastige keuzes moeten maken om financieel gezond te blijven en afschaling van het aanbod te beperken.

1) NU.nl, 7 november 2022, [Reizen met de trein haast onmogelijk voor mensen met een beperking | Binnenland | NU.nl](#)

2) ProRail, 26 mei 2022, [Liften langer buiten gebruik door leveringsproblemen en vandalisme | ProRail](#)