

AH 1230

2026Z02053

Antwoord van staatssecretaris Bertram (Infrastructuur en Waterstaat)
(ontvangen 5 maart 2026)

Vraag 1

Bent u bekend met het artikel 'In de trein zocht Inga wanhopig naar een wc, toen knapte haar stoma: 'Overall waren rode lampjes'¹.

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Deelt u de mening dat de in het artikel beschreven ervaring van mevrouw S., die als stomagebruiker tijdens een treinreis dringend behoefte had aan een toilet maar geen toegang had doordat alle toiletten waren afgesloten, met als gevolg een gescheurde stoma, zeer schrijnend en mogelijk mensonterend is en dat dergelijke situaties te allen tijde voorkomen zouden moeten worden, zowel voor haar als voor andere reizigers?

Antwoord 2

¹ [Algemeen Dagblad, 28 januari 2026, 'In de trein zocht Inga wanhopig naar een wc, toen knapte haar stoma: 'Overall waren rode lampjes'' | Binnenland | AD.nl](#).

Deze situatie is uiteraard zeer schrijnend en betreurenswaardig. Ook NS betreurt dit voorval ten zeerste. NS heeft inmiddels contact opgenomen met deze reiziger. Het contact verloopt, zo heb ik van NS vernomen, op een constructieve wijze.

Het is van groot belang dat reizigers betrouwbaar en comfortabel kunnen reizen. Dat houdt in dat ook NS zich conform artikel 49 van de hoofdrailnet-concessie 2025-2033 moet inspannen dat alle treinstellen op het hoofdrailnet voorzien zijn van één functionerend toilet en als er een defect is dat deze binnen een redelijk termijn wordt verholpen. Daar zie ik, als concessieverlener, op toe.

Vraag 3

Kunt u toelichten waarom zich situaties voordoen waarin alle toiletten in een trein zijn afgesloten, terwijl er tegelijkertijd geen conducteur aanwezig is die toegang kan verlenen? Acht u deze combinatie wenselijk?

Antwoord 3

NS hecht veel waarde aan het bieden van toiletfaciliteiten aan reizigers tijdens hun treinreis.

In uitzonderlijke situaties kan het voorkomen dat alle toiletten in een treindienst tijdelijk defect zijn. Hoewel NS ernaar streeft dit te voorkomen, kan het niet volledig worden uitgesloten. Als dit gebeurt, probeert NS een trein binnen redelijke termijn naar een onderhoudslocatie te sturen. Dit specifieke defect vond plaats gedurende het winterweer. Door het winterweer had NS beperkt of soms geen mogelijkheden om materieel naar onderhoudslocaties toe te laten gaan.

Vraag 4

Indien een dergelijke situatie zich voordoet, waarom wordt er dan niet voor gekozen om de betreffende treincombinatie buiten dienst te stellen en te vervangen door materieel waarin ten minste één toegankelijk toilet beschikbaar is?

Antwoord 4

Zie antwoord bij vraag 2. NS streeft ernaar dat er in elke trein een werkend toilet is. Als een defect optreedt dan zal NS zich inspannen om dit binnen redelijke termijn te verhelpen. Deze situatie is, zoals hierboven beschreven, voorgevallen tijdens het

winterweer. NS had daardoor beperktere mogelijkheden om het materieel naar de onderhoudslocaties toe te laten gaan.

Vraag 5

Waarom is het, zoals NS in een reactie op het artikel aangeeft, op dit moment niet mogelijk om reizigers voorafgaand aan vertrek te informeren over de beschikbaarheid en toegankelijkheid van toiletten in een trein?

Antwoord 5

Op dit moment is er geen koppeling tussen de (automatische) informatiesystemen ten behoeve van de dienstregeling - zoals zichtbaar op de app, perronborden of de displays in de trein - en het beschikbaar zijn van bepaalde faciliteiten op de trein, zoals toiletten. Defecten worden wel in een ander systeem geregistreerd, om zo het reparatieproces op te starten. Het ontbreken van een dergelijke koppeling, maakt het weergeven op de informatiesystemen daarom op dit moment niet mogelijk om reizigers voorafgaand aan vertrek te informeren over de beschikbaarheid van toiletten.

Vraag 6

Hoe verhoudt dit zich tot het feit dat via omroepsystemen en reisinformatie wél berichten kunnen worden gedeeld over onder andere de volgende halte, vertragingen, overstapmogelijkheden en algemene serviceberichten?

Antwoord 6

Het omroepen op elk station waar een trein zonder werkend toilet stopt, is praktisch moeilijk uitvoerbaar en het opnemen van defecte toiletten in de reisinformatie is niet mogelijk vanwege het ontbreken van een koppeling tussen verschillende systemen, zoals toegelicht bij de beantwoording van vraag 5.

Vraag 7

Bent u ermee bekend dat vergelijkbare problemen zich ook buiten treinen en stations voordoen, en mensen met een medische noodzaak voor toiletgebruik en die houder zijn van een toiletpas, bijv. in winkels toegang kunnen krijgen tot privétoiletten bij hoge nood? Waarom dan niet in de trein?

Antwoord 7

In de trein zijn er geen privétoiletten voor het personeel.

Vraag 8

Deelt u de mening dat voor reizigers in het openbaar vervoer een minimaal serviceniveau zou moeten worden geborgd, waaronder in ieder geval de beschikbaarheid van een minimumaantal toegankelijke toiletten en waterpunten per trein, met bijzondere aandacht voor mensen met een medische aandoening die extra afhankelijk zijn van deze voorzieningen?

Antwoord 8

In artikel 49 van de hoofdrailnet-concessie zijn de minimale eisen aan comfort van de materieelvloot neergelegd. Als concessieverlener zie ik toe op de naleving van de concessie-afspraken.

Vraag 9

Deelt u de mening dat ervaringen zoals die van mevrouw S., en de bredere bekendheid van het risico dat toiletten in treinen niet beschikbaar zijn, ertoe kunnen leiden dat mensen afzien van reizen per trein, waardoor hun mobiliteit wordt beperkt en zij in sommige gevallen sociaal geïsoleerd raken?

Antwoord 9

NS spant zich in dat treinstellen op het hoofdrailnet voorzien zijn van één functionerend toilet en als er een defect is dat deze binnen een redelijke termijn wordt verholpen. Het kan echter gebeuren dat toiletten of waterpunten defect zijn. Ik begrijp dat dit voor mensen met een beperking nog vervelender kan zijn en dat zij onzekerheid als een extra drempel kunnen ervaren. Dat moet tot een minimum worden beperkt.

Vraag 10

Welke concrete maatregelen bent u voornemens te nemen om dit soort situaties in de toekomst te voorkomen en om te waarborgen dat het minimaal noodzakelijke serviceniveau voor toiletvoorzieningen in treinen daadwerkelijk wordt geborgd en te allen tijde wordt gehaald, in het bijzonder voor reizigers met een medische noodzaak?

Antwoord 10

Zie beantwoording van vraag 2, dit voorval is zeer schrijnend. Met de afspraken van de concessie tracht ik een minimaal voorzieningsniveau te borgen, daar zie ik op toe.

Vraag 11

Bent u bereid de Kamer te informeren over de uitvoering van de eventueel te nemen maatregelen, en zo ja, op welke wijze en wanneer?

Antwoord 11

Gelet op de voorgaande overwegingen zie ik – hoe schrijnend deze situatie voor betrokkene ook is - geen aanleiding om aanvullende maatregelen te treffen.