



Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

> 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-2024/89136

Uw kenmerk
2024Z03191

Datum 20 maart 2024
Betreft Antwoorden op Kamervragen (BBB) over lift- en
roltrapstoring op het station Maarssen

Geachte voorzitter,

Hierbij bied ik u de antwoorden aan op de antwoorden aan op de Kamervragen van de leden Van der Plas en Pierik (beiden BBB) d.d. 29 februari 2024 over het bericht 'Thom kwam met z'n rolstoel wel de Domtoren op, maar station Maarssen is 'onmogelijke horde'. Omdat alle vragen zien op het openbaar vervoer is met VWS afgestemd dat ik uw vragen beantwoord.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

drs. V.L.W.A. Heijnen

2024Z03191

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Vragen van het lid Van der Plas en Pierik (beiden BBB) aan de minister voor Medische Zorg en staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over het bericht 'Thom kwam met z'n rolstoel wel de Domtoren op, maar station Maarssen is 'onmogelijke horde'

Ons kenmerk

IENW/BSK-2024/89136

Vraag 1

Klopt het dat er na maanden nog steeds geen informatie beschikbaar is gesteld over toegankelijkheidsvoorzieningen in stationsgebouwen, zoals eerder toegezegd in de beantwoording van Kamervragen van het lid Van der Plas (BBB) over het artikel 'Rolstoelgebruiker Annemarie in de kou laten staan door NS'?

Antwoord 1

Naar aanleiding van uw eerdere schriftelijke vragen d.d. 25 augustus 2023 is meegedeeld dat algemene informatie zal worden toegevoegd op de website van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat over toegankelijkheidsvoorzieningen in stationsgebouwen, waaronder liften en hellingbanen. Deze actie is nog niet afgerond, maar zal de komende tijd worden uitgevoerd. Bedoeling is om op de site van de rijksoverheid te verwijzen naar de online-informatie die elders reeds wordt aangeboden op de website van ProRail.¹ Voor meer informatie daarover zie het antwoord op vraag 2.

Vraag 2

Bent u bereid om te onderzoeken of er een specifiek instrument voor toegankelijkheid op stations kan worden gecreëerd, bijvoorbeeld in de vorm van een meetinstrument dat meet of een station toegankelijk is en of er bijvoorbeeld een alternatief beschikbaar is in geval van uitval van een lift?

Antwoord 2

Via het Nationale Data Openbaar Vervoer (NDOV) komt binnenkort informatie over de toegankelijkheid van stations, waaronder de werking van liften, beschikbaar zodat (online) reisplanners en appbouwers dit op termijn kunnen opnemen in hun systemen. Het ontsluiten van deze data past binnen de ambitie van het Bestuursakkoord Toegankelijkheid OV 2022-2032 (verder te noemen Bestuursakkoord).

ProRail heeft in februari 2024 real time beschikbaarheidsinformatie over liften in een testomgeving vrijgegeven via het samenwerkingsverband van decentrale ov-autoriteiten DOVA en daarmee is een eerste mijlpaal richting real-time beschikbaarheidsinformatie van liften voor reizigers behaald. Nadat ProRail de definitieve real time beschikbaarheidsinformatie over liften aan DOVA heeft geleverd, heeft NS ongeveer acht maanden nodig om deze informatie om te zetten in reisinformatie (eerste versie). Op dit moment is nog niet duidelijk wanneer ProRail de definitieve real time beschikbaarheidsinformatie over liften kan leveren aan DOVA.

De reisinformatie die NS op basis van deze data kan ontwikkelen over de liften waarvan ProRail de eigenaar is, is nu nog beperkt tot informatie of de lift het doet

¹ <https://www.prorail.nl/reizen/stations/toegankelijkheid/langdurige-storingen-liften-en-roltrappen>

of niet. Als de dataset van ProRail wordt verbreed met prognoses voor herstel en/of alternatieven bij een defecte lift kan deze reisinformatie worden verrijkt tot voor reizigers meer betekenisvolle reisinformatie. Zodra ProRail start met de levering van bredere datasets onderzoekt NS op welke wijze en op welke termijn de rudimentaire reisinformatie over defecte liften kan worden uitgebreid zodat er meer betekenisvolle reisinformatie kan worden geleverd. Op dit moment is nog niet duidelijk of en zo ja wanneer ProRail in staat is om deze informatie toe te voegen aan de dataset.

Totdat deze actuele data beschikbaar komen, is er online informatie beschikbaar over liften die voor langere duur (een week of langer) stil staan. Die informatie wordt wekelijks geüpdatet in de reisplanner van NS. Uitgebreide informatie over die procedure is te vinden op de website van ProRail.² Dat is echter geen real-time informatie. Het kan dus nog steeds zijn dat reizigers voor een niet functionerende lift komen te staan die na de laatste update defect is geraakt.

Vraag 3

Kan dit instrument mogelijk worden opgenomen als onderdeel van de Europese regelgeving betreffende toegankelijkheid?

Vraag 4

Waarom worden de verplichtingen van ProRail en de rijksoverheid, op grond van artikel 2a van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte om zorg te dragen voor algemene toegankelijkheid, op dit moment niet nageleefd?

Antwoord op vraag 3 en 4

De afgelopen jaren is er hard gewerkt aan het verbeteren van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer. Het uiteindelijke doel is om het openbaar vervoer voor iedereen toegankelijk te maken in 2040, conform het VN-Verdrag Handicap. Dit is reeds vastgelegd in het Toekomstbeeld OV 2040. Voor de spoorsector wordt hieraan sinds 2006 gewerkt via het Implementatieplan Toegankelijkheid, waarmee in totaal ongeveer € 550 miljoen geïnvesteerd wordt in betere toegankelijkheid van stations waaronder de aanleg van liften en hellingbanen.

Inmiddels is ruim 90% van alle treinstations in Nederland toegankelijk voor mensen met een beperking. Ten aanzien van het rijdend treinmaterieel geldt dat per eind 2021 al het NS-sprintermaterieel toegankelijk is. Voor regionale treinen geldt dat deze ook beschikken over een toegankelijke instap.

In mijn antwoorden op schriftelijke vragen van het Kamerlid Van der Graaf (ChristenUnie) d.d. 3 november 2023³ over defecte toegankelijkheidsvoorzieningen op station Breda heb ik erop gewezen dat binnen het programma toegankelijkheid ook wordt gekeken naar herstel van verzakte perrons. Dit is onderdeel van de reguliere beheertaak van ProRail. ProRail geeft aan dat zij elk station in principe driejaarlijks meten op toegankelijkheidskenmerken. De zelfstandige instap voor mensen met een

² <https://www.prorail.nl/reizen/stations/toegankelijkheid/langdurige-storingen-liften-en-roltrappen>

³ Tweede Kamer, vergaderjaar 2023–2024, Aangangsel, 458.

beperking is overigens niet alleen afhankelijk van de hoogte en afstand van het perron, maar ook van het type materieel waarmee de vervoerder rijdt. Nadat deze voorzieningen zijn aangelegd moeten die worden onderhouden en dat vereist een extra inspanning, onder andere vanwege de gevoeligheid voor storingen als gevolg van bijvoorbeeld vandalisme en wateroverlast. ProRail geeft daar prioriteit aan zoals in deze antwoorden wordt beschreven (onder andere extra inzet op reparaties en het plaatsen van sensoren). En als in enkele gevallen een lift het tijdelijk niet doet wordt altijd voor vervangend vervoer gezorgd.

Deze inspanningen staan niet op zichzelf, maar moeten worden gezien in de bredere context van internationale verdragen, Europese en nationale wet- en regelgeving en (interdepartementale) beleidsprogramma's om reizen met het openbaar vervoer voor mensen met een beperking te verbeteren. Zo zijn sinds respectievelijk 2011 en 2012 het Besluit en de Regeling toegankelijkheid van het openbaar vervoer van kracht en heeft Nederland in 2016 het VN-Verdrag Handicap geratificeerd.

Voorts geeft het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat onder meer met het Bestuursakkoord verder invulling aan de ambitie om vanuit het VN-verdrag Handicap de toegankelijkheid van het openbaar vervoer te vergroten. Met het programma «Iedereen onderweg» wordt daarnaast toegewerkt naar een Nederland waarin iedereen die in staat is om naar bijvoorbeeld de supermarkt of het stadhuis te gaan ook met het openbaar vervoer kan reizen, dus met trein, tram, bus of metro.

Vraag 5

Klopt het dat gestrande reizigers naar de rechter kunnen stappen als ProRail en de rijksoverheid hun algemene verplichting niet uitvoeren?

Antwoord 5

Voor wat betreft de algemene verplichting in geval van een liftstoring, waaraan wordt voldaan, verwijs ik naar het antwoord op vraag 7.

In geval een algemene verplichting niet wordt nageleefd geldt het volgende. Ook reizigers met een beperking kunnen nationale rechtsmiddelen aanwenden. Zij kunnen een klacht indienen bij het College voor de Rechten van de Mens of een juridisch geschil aan de rechter voorleggen. Om de rechtsbescherming verder te borgen heeft het kabinet in het voorjaar van 2023 het principebesluit⁴ genomen om de facultatieve protocollen bij het VN-Verdrag Handicap en het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind te ratificeren. Wanneer ratificatie heeft plaatsgevonden kunnen personen met een beperking na uitputting van de nationale rechtsmiddelen, indien zij dat nodig achten, een klacht indienen bij het Comité voor de Rechten van Personen met een Handicap als zij menen slachtoffer te zijn van een schending van het Verdrag door de Nederlandse Staat.

Vraag 6

Wat is de reden dat ProRail al zes maanden problemen heeft met het bestellen van onderdelen voor het herstel van de lift en roltrap op station Maarsse? Hoe

⁴ Tweede Kamer, vergaderjaar 2022-2023, 24170, nr. 284.

kan het dat deze problemen niet eerder zijn opgelost, gezien de algemene verplichting tot toegankelijkheid?

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Antwoord 6

De lift is sinds 1 maart jongstleden weer in bedrijf. Dit neemt niet weg dat de lift veel te lang buiten dienst is geweest en reizigers hierdoor overlast hebben ervaren. Aan herstel van de roltrap wordt nog gewerkt. Een roltrap is geen standaard toegankelijkheidsvoorziening is, maar een voorziening die comfort biedt aan de reiziger en normaliter alleen te vinden is op grotere stations. Ondanks dat vindt ProRail het vervelend als een roltrap defect is. Desalniettemin verwacht ik dat als deze voorzieningen er zijn, deze ook naar behoren werken en zo kort als mogelijk in storing zijn.

Ons kenmerk

IENW/BSK-2024/89136

ProRail is de afgelopen tijd druk bezig geweest om de problemen op te lossen. Wateroverlast is de oorzaak van de defecte lift en roltrap op dit station, waardoor de apparatuur van beide installaties in de ruimte waarin deze staat opgesteld medio november 2023 defect is geraakt.

In eerste instantie dacht ProRail dat alleen de machinekamer was ondergelopen. Daarom werd die met een reguliere pomp leeggepompt. Binnen een dag was deze ruimte weer volgelopen. Het water bleek uit de kruipruimte te komen. Daarop is een grotere pomp geplaatst waarna diverse tankwagens met water zijn afgevoerd. Ook na plaatsing van de grote pomp bleef het water binnenstromen. Het water bleek via een leegstaand casco door de kruipruimte in de machinekamer te komen. Omdat de ruimte zo vochtig was moest de ruimte enkele weken droog geblazen worden voordat de schade van defecten onderdelen geïnterpreteerd kon worden. De machinekamer is nu droog en de schade aan de apparatuur is geïnterpreteerd. Het definitief oplossen en het voorkomen dat er "weer" water in de machinekamer komt is complex en zal langere tijd in beslag nemen. ProRail zoekt nu naar een definitieve oplossing om ervoor te zorgen dat er geen water de machinekamer binnenkomt.

Vraag 7

Deelt u de mening dat ProRail en de rijksoverheid op dit moment hun algemene verplichting niet uitvoeren? Zo ja, welke maatregelen gaat u nemen om ervoor te zorgen dat deze verplichting wel wordt nageleefd?

Antwoord 7

ProRail voldoet aan de algemene verplichting en bij een eventuele storing biedt hij een alternatief. Als eerste biedt ProRail een alternatief voor liftafhankelijke reizigers wanneer een lift niet werkt. Naast een storing kan het ook zijn dat er onderhoud aan een lift wordt uitgevoerd waardoor de lift niet beschikbaar is.

Er zijn al diverse maatregelen ingevoerd. Indien een reiziger met een beperking strandt ten gevolge van niet-functionerende voorzieningen van ProRail geldt dat er afspraken zijn gemaakt tussen NS en ProRail. Indien de toegankelijkheidsvoorziening zich bevindt op een treinstation, draagt ProRail er zorg voor dat een gestrande reiziger met een beperking een vervangende oplossing krijgt aangeboden. ProRail heeft in het kader van deze verantwoordelijkheid uitvoeringsafspraken met NS gemaakt.

De liften van ProRail zijn voorzien van een blauwe sticker op de deur of op het kozijn. Hierop staat het telefoonnummer van de melddesk van NS. Indien de reiziger voor een niet werkende lift staat kan de reiziger naar dit nummer bellen om de storing aan te melden (indien dit nog niet is gedaan) en kan de melddesk de reiziger doorverbinden naar de klantenservice van NS die de reiziger van een alternatief reisadvies voorziet.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk

IENW/BSK-2024/89136

Als de storing van de lift reeds bekend is en de monteur de storing niet meteen op kan lossen dient de monteur een gele storingssticker (of in geval van gepland onderhoud een gele onderhoudssticker) op de liftdeur te plakken. Deze sticker is groter dan de blauwe sticker en hierop staat het telefoonnummer van de klantenservice van NS. De klantenservice kan de reiziger helpen met een alternatief reisadvies.

Naast de verbetertrajecten die ProRail met zijn onderhoudspartijen in gang heeft gezet om storingen binnen het systeem te verminderen richt ProRail zich op het terugdringen van storingen met een externe oorzaak. ProRail heeft een project gestart specifiek voor wateroverlast die hinder veroorzaakt aan liften en roltrappen op stations. Vanwege de complexe aard zullen definitieve oplossingen relatief veel tijd in beslag nemen. Voorts worden er op dit moment op de meest vandalisme gevoelige stations camera's geïnstalleerd die gericht worden op liften. Verder heeft ProRail een aantal kleinere acties in gang gezet, zoals een pilot met sterkere drukknoppen die minder snel vernield kunnen worden en het plaatsen van blauwe liftstickers op een dusdanige manier dat deze moeilijk kunnen worden verwijderd.

Vraag 8

Wat is de verwachte datum waarop de lift en roltrap op station Maarssen weer operationeel zijn? Bent u ervan op de hoogte dat de verwachting is dat de reparaties nog niet voltooid zullen zijn eind deze maand?

Antwoord 8

Zoals in het antwoord op vraag is meegedeeld is de lift sinds 1 maart jongstleden weer in gebruik. De roltrap is inmiddels 23 jaar oud. ProRail wijst erop dat onderdelen schaars zijn. De onderdelen worden medio maart geleverd. Verwacht hersteldatum van de roltrap is 22 maart 2024.

Vraag 9

Zijn er naast station Maarssen nog andere stations met hetzelfde probleem van ontoegankelijkheid? En zo ja, kunt u ons een overzicht geven van hoe groot het probleem van ontoegankelijke stations op dit moment is?

Antwoord 9

Helaas is dit het geval. Op 10 maart 2023 waren 8 liften en roltrappen langer dan gebruikelijk stil. Daarvan zijn 7 liften en 2 roltrappen defect als gevolg van wateroverlast.

De totale stilstand (langer dan een week) van alle ProRail liften en roltrappen is bij liften rond 3% en bij roltrappen rond 1%.

Gemiddeld is een lift in 2023 in totaal 9 keer in storing geweest. Van de gemiddeld 9 storingen in 2023 betreft meer dan de helft (5 van de 9 gevallen) een storing met externe oorzaak, zoals wateroverlast, aanrijding, vandalisme etc. Bij 4 van de 9 gevallen gaat het om een interne storing (technisch falen).

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk

IENW/BSK-2024/89136

Vraag 10

Welke maatregelen gaat u nemen om ervoor te zorgen dat de problemen met water op station Maarssen worden opgelost en de lift en roltrap snel weer gebruikt kunnen worden?

Antwoord 10

Zie het antwoord op vraag 6.

Vraag 11

Wilt u deze vragen beantwoorden voor het commissiedebat Spoor op 7 maart 2024?

Antwoord 11

Vanwege afstemming met externe partijen was beantwoording voor 7 maart 2024 niet haalbaar.