



Aan

Staatssecretaris

nota

Antwoorden op Kamervragen mevr. Van der Plas (BBB)
over een gestrande reiziger met een beperking

TER BESLISSING

Datum

15 september 2023

Onze referentie

IenW/BSK-2023/253813

Opgesteld door

Bestuurskern

Dir. Openbaar Vervoer en

Spoor

OV en Stations

Beslistermijn

15-09-2023

Bijlage(n)

1

Aanleiding

Op 25 augustus 2023 heeft het Kamerlid Van der Plas (BBB) aan de ministers voor Langdurige zorg en Sport en van Infrastructuur en Waterstaat schriftelijke vragen gesteld naar aanleiding van een item in het tv-programma 'Hart van Nederland' over een reiziger met een beperking die strandde als gevolg van een niet-functionerende lift. Deadline voor verzending van de antwoorden is 15 september 2023.

Geadviseerd besluit

Instemmen met de bijgevoegde brief met de antwoorden op de Kamervragen.

NB: De antwoorden zijn ambtelijk afgestemd met VWS en liggen ter instemming voor bij de Minister Voor Langdurige Zorg. Omdat de vragen zien op toegankelijkheid van het spoor heeft VWS, na overleg met IenW, de Griffie van de Kamer meegedeeld dat de antwoorden worden verzonden door u, mede namens de Minister voor Langdurige Zorg. De antwoorden kunnen pas worden verzonden na akkoord vanuit VWS.

Kernpunten

In de huidige wet- en regelgeving zijn geen verplichtingen opgenomen voor de vervoerder met betrekking tot gestrande reizigers als gevolg van niet-functionerende liften. In de concessie voor het Hoofdrailnet is neergelegd dat NS reizigers die stranden (bijvoorbeeld door vertraging of uitval van de laatste trein) met vervangend vervoer naar hun eindbestemming in Nederland moet brengen. Indien een reiziger 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. In het Bestuursakkoord toegankelijkheid openbaar vervoer 2022-2032 is deze afspraak ook formeel vastgelegd.

Krachtenveld

Voor de beantwoording is ook gebruik gemaakt van informatie die bij NS en ProRail is ingewonnen.

Toelichting

Het betreft hier de zaak van een reiziger met een beperking (mevrouw gebruikt een rolstoel) die reisde zonder reisassistentie. Uit berichten blijkt dat zij op de heenweg gebruik had gemaakt van de lift op het station Houten-Castellum. Zij nam aan dat de lift zou functioneren op de terugreis op dezelfde dag. Zij maakte gebruik van de laatste trein conform reisschema. Aangekomen op het station bleek de lift niet te functioneren. Zij heeft contact gezocht met NS reisassistentie die onvoldoende snel handelde om te komen tot een oplossing. Hierop is mevrouw van het perron gehaald door assistentieverlening door politie en brandweer.

Er is vanuit het ministerie navraag gedaan bij NS. Duidelijk is dat het een vervelend incident is. Het komt voor dat liften niet functioneren, maar dan wordt vrijwel altijd een oplossing aangeboden. NS ervaart dit als een zeer vervelende situatie voor de reiziger. NS benadrukt dat dit een zeer uitzonderlijke situatie is. Vanuit NS is er contact geweest met de gestrande reiziger.

ProRail heeft een reeks acties genomen om sneller verstoringen in liften op stations te repareren. Er worden sensoren geplaatst die sneller moeten waarschuwen bij technische problemen. Een voorraad van cruciale liftonderdelen wordt aangelegd en er wordt gewerkt met een toegewijd team van monteurs die liftonderhoud plegen. Daarnaast wordt onderzocht of er data kunnen worden verzameld die kunnen worden gebruikt om op termijn actuele informatie van kapotte liften op te nemen in reisinformatie. Voorts treft ProRail voorzieningen om storingen door vandalisme (door middel van het plaatsen van camera's en extra toezicht) te verminderen. Ten slotte onderzoekt ProRail bouwkundige maatregelen gericht op de vermindering van waterschade.

Bijlagen

Datum	Naam beslisnota	Toelichting
2	Antwoorden op Kamervragen mevr. Van der Plas (BBB) over een gestrande reiziger met een beperking	U gaat in op de verlening van reisassistentie aan reiziger met een beperking die zijn gestrand vanwege een niet functionerende lift. Omdat deze reiziger geen weet kon hebben van de niet-functionerende lift dient NS conform de afspraken in het Bestuursakkoord toegankelijkheid OV 2022-2032 tot een oplossing te komen.

Datum

15 september 2023

Onze referentie

IenW/BSK-2023/253813

Opgesteld door

Bestuurskern
Dir. Openbaar Vervoer en
Spoor
OV en Stations

Aan

S

Bijlage(n)

1