



> 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-2023/253809

**Uw kenmerk**  
2023Z14272

**Bijlage(n)**  
1

Datum 18 september 2023  
Betreft Beantwoording Kamervragen over een gestrande  
reiziger met een beperking

Geachte voorzitter,

Hierbij doe ik u, mede namens de Minister voor Langdurige Zorg en Sport, de antwoorden toekomen op de vragen van het lid Van der Plas (BBB) over het schrijvende bericht van een rolstoelgebruiker, zoals beschreven in het artikel 'Rolstoelgebruiker Annemarie in de kou laten staan door NS: 'Dit mag niet gebeuren'

**Vraag 1**

Bent u op de hoogte van het incident waarbij rolstoelgebruiker Annemarie door de Nederlandse Spoorwegen (NS) in de kou is blijven staan? Zo ja, hoe beoordeelt u deze handelwijze van de NS?<sup>1</sup>

**Antwoord 1**

Ik ben hier van op de hoogte en heb begrepen dat dit incident ook NS tot op het hoogste niveau intensief bezighoudt. Ik kan mij voorstellen dat dit voor de reiziger een vervelende situatie is geweest. Deze klant, en ieder ander die in een dergelijke situatie terechtkomt, mag van NS verwachten dat zij een goede maatwerkoplossing bedenkt én dat NS dit doet met aandacht en klantvriendelijkheid. Van NS heb ik begrepen dat zij inmiddels meerdere keren met de betreffende reiziger heeft gesproken. Het is belangrijk dat lering wordt getrokken uit deze zaak.

**Vraag 2**

Is het volgens de huidige wet- en regelgeving toegestaan dat NS-rolstoelgebruikers in dergelijke situaties aan hun lot overlaat en hen in de kou laat staan? Zo ja, acht u dit acceptabel en in overeenstemming met het recht op toegankelijkheid voor mensen met een handicap?

---

<sup>1</sup> Rolstoelgebruiker Annemarie in de kou laten staan door NS: «Dit mag niet gebeuren» op Hart van Nederland (20 Augustus 2023).

### Vraag 3

Deelt u de mening dat wanneer essentiële voorzieningen voor rolstoelgebruikers zoals een lift niet functioneren een toegankelijke vorm van vervangend vervoer moet worden aangeboden, en zo ja hoe gaat u dit vormgeven en promoten?

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

**Ons kenmerk**  
IenW/BSK-2023/253809

### Antwoord op vraag 2 en 3

Ja, ik deel uw mening.

Op grond van artikel 2a van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte rust op alle betrokkenen zoals vervoerders, ProRail en de Rijksoverheid de algemene verplichting om geleidelijk zorg te dragen voor algemene toegankelijkheid. Op de beheerder van de liften, ProRail, rust een inspanningsverplichting om de niet functionerende voorziening binnen een redelijke termijn te repareren.

In de concessie voor het Hoofdrailnet is opgenomen 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 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. In het Bestuursakkoord toegankelijkheid openbaar vervoer 2022-2032<sup>2</sup> (verder te noemen Bestuursakkoord) van 7 november 2022 is deze afspraak ook formeel vastgelegd.

### Vraag 4

Bestaan er momenteel voldoende faciliteiten en voorzieningen op NS-stations om ervoor te zorgen dat rolstoelgebruikers zonder problemen kunnen reizen? Zo niet, op welke manier en binnen welk tijdsbestek gaat u de situatie verbeteren?

### Antwoord 4

Ik bezie uw vraag in het licht van dit incident waarbij het gaat om voorzieningen op stations om het perron te kunnen bereiken (liften en hellingbanen). De afgelopen jaren is er hard gewerkt aan het verbeteren van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer. Door de spoorsector wordt sinds 2006 gewerkt aan een toegankelijk spoor via het Implementatieplan Toegankelijkheid, waarmee in totaal ongeveer € 550 miljoen geïnvesteerd wordt in betere toegankelijkheid van stations. Dit plan dient in 2030 gereed te zijn. Eind 2022 was ruim negentig procent van alle treinstations in Nederland met een lift of hellingbaan toegankelijk voor mensen met een beperking. Daarmee loopt ProRail met haar programma voor de treinstations op schema. In mijn brief van d.d. 19 december 2022<sup>3</sup> over de stand van zaken Toegankelijkheid Openbaar Vervoer heb ik uw Kamer geïnformeerd over de toegankelijkheid van het openbaar vervoer. Die brief bevat ook informatie over liften en hellingbanen op treinstations.

---

<sup>2</sup> Kamerstuk, 23645, nr. 783.

<sup>3</sup> Kamerstuk, 23645, nr. 785.

#### Vraag 5

In het overheidsplan Openbaar vervoer toegankelijk voor iedereen worden bij de toegankelijkheid van treinen werkende liften niet genoemd<sup>4</sup>, deelt u de mening dat juist voor mensen in een rolstoel een werkende lift van belang is om een toegankelijk openbaar vervoer te hebben, en zo ja wilt u de vervoerders gaan verzoeken dit op te nemen in de maatregelen?

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

**Ons kenmerk**  
IenW/BSK-2023/253809

#### Antwoord 5

Op de betreffende site van de rijksoverheid is ten aanzien van het plan geen rubriek opgenomen over de toegankelijkheid van stationsgebouwen. Naar aanleiding van uw vraag zal ik op de website informatie laten toevoegen over toegankelijkheidsvoorzieningen in stationsgebouwen.

ProRail is verantwoordelijk voor het beheer (en dus ook de reparatie) van liften op stations. Zoals eerder genoemd zijn ondertussen meer dan 90% van de perrons toegankelijk. Dit door middel van liften of hellingbanen. Bij ProRail is er veel aandacht voor liftstoringen. Van de circa 430 liften zijn er de laatste maanden gemiddeld 13 liften per maand langer dan een week in storting. Voor de zomer van 2022 was dat cijfer hoger (tussen de 15 en 20 liften die langer dan een week niet functioneerden) per maand. Vanzelfsprekend blijf ik met ProRail in gesprek om dit getal nog verder terug te dringen.

Zo worden er door ProRail sensoren geplaatst die sneller moeten waarschuwen bij technische problemen. Daarnaast is ProRail met het samenwerkingsverband van decentrale openbaar vervoerautoriteiten (DOVA) in overleg over uitwisseling van data zodat deze op termijn mogelijk kunnen worden gebruikt voor (verbetering van) reisinformatie. De levertijden van (met name elektronische) onderdelen zijn sinds COVID-19 erg lang, maar worden inmiddels weer korter. ProRail is samen met de gecontracteerde partijen voor het onderhoud van liften bezig met het aanleggen van een voorraad van cruciale liftonderdelen en er zijn speciale teams van monteurs ingericht die liften op stations onderhouden. Dit versterkt de kennis en draagt daarmee bij aan het sneller herstellen van liftstoringen. Ook worden er soms, indien de situatie dit toelaat en al dan niet met een revisiebeurt, onderdelen hergebruikt. Verder 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.

#### Vraag 6

Wat is uw reactie op de uitspraak in het artikel "Het was niet de eerste keer dat zij last had van deze lift. Een half jaar geleden heb ik hierdoor een ziekenhuisafpraak gemist. Toen was de lift vier weken kapot"? Deelt u de mening dat het onacceptabel is dat rolstoelgebruikers constant te maken krijgen met ontoegankelijk openbaar vervoer en hierdoor zelfs ziekenhuisafspraken missen?

#### Antwoord 6

Ik vind het betreurenswaardig dat deze lift herhaaldelijk buiten werking is geweest in de afgelopen maanden en begrijp de frustratie van de reiziger. ProRail is bezig om de betrouwbaarheid van de data vanuit het monitoringssysteem op de liften te

---

<sup>4</sup> Openbaar vervoer toegankelijk voor iedereen | Openbaar vervoer (ov) | Rijksoverheid.nl

verhogen. Indien dit voorspoedig verloopt is de verwachting dat de beschikbaarheidsdata eind 2023 kunnen worden vrijgegeven waarna met vervoerders en andere stakeholders wordt bezien of de data in de reisinformatie kunnen worden geïmplementeerd.

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

**Ons kenmerk**  
IenW/BSK-2023/253809

#### Vraag 7

In het artikel wordt gesteld dat rolstoelgebruikers meerdere keren te maken krijgen met een ontoegankelijk openbaar vervoer en opnieuw aan hun lot werden overgelaten door de NS, welke stappen gaat u ondernemen om dergelijke nalatigheid in de dienstverlening van NS aan te pakken en herhaling in de toekomst te voorkomen?

#### Antwoord 7

Ik merk in mijn contacten met NS dat NS dit incident uitermate vervelend vindt voor de klant en dit hoog opneemt. Zie ook mijn antwoord op vraag 1. NS erkent dat het verder helpen van klanten met een beperking, in situaties waarbij technische voorzieningen niet functioneren en zij daarover niet van te voren op de hoogte konden zijn, beter kan. NS heeft mij toegezegd hierover intern het gesprek aan te gaan met de medewerkers die mensen met een beperking te woord staan in dit soort situaties.

#### Vraag 8

Bent u bereid om, met inachtneming van de belangen van mensen met een handicap, strengere regelgeving op te stellen om ervoor te zorgen dat de NS en andere vervoersbedrijven hun verantwoordelijkheid jegens rolstoelgebruikers volledig nakomen? Zo ja, op welke termijn kunt u met voorstellen hiertoe komen?

#### Antwoord 8

In de ontwerpconcessie voor het Hoofdrailnet heb ik opgenomen dat NS de landelijke afspraken over toegankelijkheid implementeert die zijn vastgelegd in het Bestuursakkoord. Daarnaast gelden er voor andere vervoerders de afspraken die zijn opgenomen in het Bestuursakkoord.

In mijn eerdergenoemde brief aan uw Kamer van d.d. 19 december 2022<sup>5</sup> beschrijf ik enkele verbeteringen (onder andere over reisassistentie en reisinformatie), maar wil ik ook realistisch zijn. Het verder helpen van mensen met een beperking bij technische storingen blijft mensenwerk en vereist maatwerk. Zonder iets af te doen aan de impact van dit incident op de betrokken klant wil ik ook aangeven dat in het merendeel van de gevallen waarin een klant met een beperking te maken krijgt met een storing, NS in overleg met de klant een passende oplossing vindt.

#### Vraag 9

Op welke manier wordt er momenteel toezicht gehouden op de dienstverlening van de NS aan mensen met een handicap? Wordt er op enige wijze gecontroleerd of zij voldoen aan hun verplichtingen? Zo ja, op welke wijze? Zo nee, waarom niet?

---

<sup>5</sup> Kamerstuk, 23645, nr. 785.

Antwoord 9

Als concessieverlener zie ik voor alle eisen, dus ook die rondom toegankelijkheid en reisassistentie, toe op naleving van de afspraken. Ik heb hiervoor diverse sturingsinstrumenten tot mijn beschikking. Afhankelijk van de ernst van een tekortkoming kan ik hier het juiste instrument voor inzetten. Waarbij mijn basisinzet is om NS aan te spreken op de tekortkoming en haar de kans te geven tot verbetering te komen. Waarna ik over kan gaan tot zwaardere instrumenten zoals het opstellen van een verbeterplan. Voor alle eisen in de concessie bestaat hetzelfde instrumentarium. Er is geen specifiek instrument voor toegankelijkheid.

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

**Ons kenmerk**  
IenW/BSK-2023/253809

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

drs. V.L.W.A. Heijnen