

# Actualisatierapport
## Toegankelijkheid Spoor 2021

provincie groningen
provincie Drenthe
provincie Gelderland
provinsje fryslân
provincie fryslân
provincie Overijssel
provincie Zuid-Holland
provincie limburg
ProRail


6b
14:40
Intercity
Den Haag Centraal
via Utrecht C. en Gouda

# Inhoud


**Managementsamenvatting** **4**

**1 Inleiding** **8**
1.1 Leeswijzer **9**

**2 Visie, doelen en strategie** **11**
2.1 ProRail **11**
2.2 NS **13**
2.3 Regionale OV-autoriteiten en -vervoerders **17**

**3. Regelgeving** **20**

**4 Zelfstandige instap** **24**
4.1 NS en ProRail op het hoofdrailnet **24**
4.2 Regionale treinverbindingen en ProRail **25**
4.3 Toegankelijke perrons: monitoring en herstel **27**

**5. Maatregelen ProRail** **30**
5.1 Voortgang toegankelijke Stations **30**
5.2 Financiering **32**
5.2.1 Investeringskosten Programma Toegankelijkheid **32**
5.2.2 Beheerkosten toegankelijke stations **33**
5.3 Innovatie **34**
5.4 Stations: bijzondere aandachtspunten **36**

**6 Maatregelen NS op hoofdrailnet** **40**
6.1 Toegankelijke treinen **40**
6.1.1 Sprinters **40**
6.1.2 Intercity's **41**
6.2 Inzet van de treinen **43**
6.2.1 Sprinters **43**
6.2.2 Intercity's **43**
6.3 Reisassistentie **44**
6.4 Overige maatregelen **46**
6.4.1 Communicatie **46**
6.4.2 Reisinformatie **48**
6.4.3 Service Station **49**

**7 Maatregelen regionale treinverbindingen** **52**
7.1 Toegankelijke treinen **52**
7.2 Reisassistentie **55**
7.3 Overige maatregelen **56**

**Bijlagen** **59**
1 Overzicht van rapporten en beleidskeuzen sinds 2005 **60**
2 Stations met complexe toegankelijkheidsopgave **61**
3 Toelichting flankerende maatregelen NS **63**
4 Overzicht van regionale spoorverbindingen in 2020 **67**
5 Kaart voortgang toegankelijke stations **68**
6 Kaart huidige status toegankelijke instap **69**
7 Kaart NS-lijnen met toegankelijke sprinters in 2022 **70**

**Colofon** **71**

# Managementsamenvatting

Met dit rapport wordt voor de derde maal invulling gegeven aan de actualisatie van het Implementatieplan Toegankelijkheid uit 2006. De implementatie van de maatregelen uit dat plan moet uiteindelijk leiden naar een grotendeels zelfstandig toegankelijk spoorsysteem voor reizigers met een beperking.

De scope van deze actualisatie beperkte zich tot dusver tot die van het Implementatieplan: de hoofdspoorweginfrastructuur van Nederland. Dat is het hoofrailnet dat ProRail beheert en dat NS exploiteert. Voor het eerst beschrijft dit Actualisatierapport nu ook hoe de situatie ervoor staat op de diverse spoorlijnen in de regio, welke worden beheerd door ProRail en geëxploiteerd door Arriva, Connexxion, Keolis, NS en Qbuzz. Daartoe zijn de decentrale OV-autoriteiten gevraagd de voortgang van maatregelen op het gebied van toegankelijkheid in de regionale spoorconcessies in beeld te brengen.

Zowel landelijk als in de regio worden de belangenorganisaties van mensen met een beperking nauw bij het beleid en de maatregelen op dit vlak betrokken. Zoals gebruikelijk zijn daarom de landelijke koepels van deze belangenorganisaties bij de opstelling van dit Actualisatierapport geraadpleegd.

De focus van dit rapport ligt bij het zelfstandig of met een beetje hulp gebruik kunnen maken van het spoorsysteem door mensen met een functiebeperking: visueel, auditief, qua mobiliteit of anderszins. Dat neemt niet weg dat een groot deel van de toegankelijkheidsmaatregelen nuttig is voor álle reizigers. Denk daarbij, naast de groeiende groep ouderen, in het bijzonder aan reizigers met zware bagage of een kinderwagen en aan de 1,3 miljoen Nederlanders boven de 16 jaar die laaggeletterd zijn.

Hierin succesvol stappen zetten is geen sinecure. Het aanpassen van stations en perrons vraagt veel tijd en treinen kennen een lange levensduur. De reiziger ervaart het spoorsysteem als één geheel, dus moeten de maatregelen van de spoorbeheerder en de vervoerders nauwgezet op elkaar worden afgestemd. Verder duurt het nog een geruime tijd voor de volledig zelfstandige toegankelijkheid van treinen op verreweg de meeste stations is bereikt. Zowel in de tussentijd als daarna zullen nog andere maatregelen nodig zijn om het zelfstandig reizen per trein zoveel mogelijk te faciliteren. Deze verzachtende maatregelen, veelal op het gebied van reisassistentie, service en reisinformatie door de vervoerders, worden eveneens in dit rapport beschreven.

Het belang van de zelfstandige toegankelijkheid van het spoor wordt internationaal erkend en is verankerd in Europese en nationale regelgeving die in dit rapport is opgenomen. Veel van deze regelgeving is sinds 2015 niet gewijzigd. Wijziging van de regelgeving voor de toegankelijkheid van het openbaar vervoer in Nederland is wel voorzien. De verwachting is dat daarin meer aandacht zal worden besteed aan de toegankelijkheid van het lokale en regionale openbaar vervoer (regionale treinen, bus- tram en metro).

**Stations**
Een van de omvangrijkste maatregelen die in dit rapport zijn beschreven, is het realiseren van een zelfstandige instap in de trein voor rolstoelgebruikers. ProRail past hiervoor de stations aan door de perrons op de juiste hoogte brengen. De vervoerders passen of schaffen hiervoor de juiste treinen aan. ProRail loopt met haar stationsprogramma op schema. Op veel stations verschijnen liften en nieuwe hellingbanen en alle stations zijn voorzien van geleidelijnen waarmee reizigers met een visuele beperking weer zijn geholpen. Aandachtspunt is het op norm houden van de perrons om de zelfstandige instap duurzaam te kunnen waarborgen. Daartoe heeft ProRail nu een monitoringprogramma en sluit ze raamcontracten met

aannemers die bij gemeten afwijkingen de perrons weer op norm brengen.

Naast de voortgang van het stationsprogramma en het beheer van de toegankelijke stations werkt ProRail in samenspraak met de belangenorganisaties aan innovatie, zoals de voelbare plattegrond van grote stations, realtime liftinformatie en oversteeklijnen. Dertien stations vragen om uiteenlopende redenen bijzondere aandacht van ProRail. De specifieke uitdagingen worden in dit rapport toegelicht.

**Hoofdrailnet (NS)**
Wat de zelfstandige toegankelijkheid van de sprintertreinen betreft loopt NS voor op schema. Ruim voor 2025 is al het sprintermaterieel toegankelijk. Helaas verdwijnt pas in 2045 de laatste niet-toegankelijke intercity (een dubbeldekker) van het spoor.

De inzet van NS is enerzijds gericht op de 'harde' kant van toegankelijkheid, zoals verbetering van de treinen en anderzijds op de 'zachte' kant, zoals bekendheid, bejegening, reisassistentie en informatie. In het rapport wordt uitvoerig ingegaan op de voorzieningen voor reizigers met een auditieve, visuele en motorische beperking die nu beschikbaar zijn in de diverse treinen van NS. In het algemeen kan worden gezegd dat oudere treinen minder voorzieningen op dit gebied hebben dan nieuwe treinen. Het rapport maakt duidelijk wanneer nieuwe treinen instromen en oude van het spoor verdwijnen.

Het aantal stations waarop NS reisassistentie aanbiedt is gestegen van 94 in 2014 naar 168 eind 2020. Reisassistentie zal altijd nodig blijven, omdat ook in de eindsituatie sommige klanten nog hulp bij het navigeren of hun in- en uitstap nodig kunnen hebben. Tot 2025 introduceert NS op alle stations op het hoofrailnet waar zij stopt en het perron dit toelaat reisassistentie. Die assistentie kan tot een uur tevoren worden aangevraagd, en NS maakt dit steeds makkelijker en flexibeler dankzij een nieuw boekingssysteem met ook toegang vanaf de smartphone en op een aantal stations reisopties binnen een uur na aanvraag.
Naast aanpassing en inzet van de treinen en het verzorgen van reisassistentie werkt NS aan een reeks andere maatregelen om de toegankelijkheid van het reizigersvervoer te verbeteren. NS doet dit op eigen initiatief en op verzoek van de belangenorganisaties. De maatregelen hebben onder andere betrekking op communicatie (bijvoorbeeld zichtbaarheid en awareness van de doelgroep vergroten en een gebaren-app), reisinformatie over toegankelijke reizen, de service en bejegening, aanpassing van de kaartautomaten en toegangspoorten en toegankelijke abonnementsvormen zoals de OV-chip Plus.

**Regionale net**
Het regionaal spoorvervoer wordt gereden op basis van uiteenlopende concessies, verstrekt door verschillende regionale OV-autoriteiten. Dat maakt het moeilijk om een eenduidig beeld te scheppen van de toegankelijkheid in het regionaal spoorvervoer. Duidelijk is wel dat alle OV-autoriteiten de Europese verordeningen (zoals voor toelating van treinen) als leidraad hanteren, dat alle regio's gericht zijn op verbetering van de toegankelijkheid van het spoorvervoer en dat in alle regio's de consumentenorganisaties bij de maatregelen op dit vlak worden betrokken. Vervolgens benutten de concessieverlener en -houder logische momenten - zoals vernieuwing van de concessie of vervanging van zaken als kaartautomaten - om verbeteringen door te voeren. Bij het ingaan van een nieuwe concessie kunnen de inschrijvende vervoerders gevraagd worden hoe zij invulling willen geven aan de bevordering van de toegankelijkheid als kwaliteitscriterium. Langs die weg stuwt de concurrentiedruk de verbeteringen naar een hoger niveau.

In de regio is nog niet overal sprake van een gelijkvloerse instap. De treinen zijn al wel overal gelijkvloers, maar beschikken niet allemaal over een schuiftrede die actief de perronrand opzoekt en daarmee de afstand tot het perron tot een minimum brengt. Daarnaast zijn de perrons nog niet overal door ProRail op de normhoogte van 76 centimeter gebracht waardoor er ook hoogteverschillen optreden. In het rapport wordt uitvoerig ingegaan op de voorzieningen voor reizigers met een auditieve, visuele en motorische beperking die nu beschikbaar zijn in de diverse treinen van de regionale spoorvervoerders.

Niet alle regionale treinvervoerders bieden eigen reisassistentie aan. Op een aantal stations waar zowel regionale vervoerders als NS rijden, wordt reisassistentie verleend door NS. Per regio is inzichtelijk gemaakt waar dit plaatsvindt. De regio's kennen verschillende andere maatregelen om het zelfstandig reizen per trein te bevorderen, maar vele zijn gebaseerd op landelijke formules die zijn geïntroduceerd door NS, zoals het OV-chip Plus-abonnement en de NS-kaartautomaten.



# 1 Inleiding

NS en ProRail werken sinds 2006 samen met het ministerie van IenW en de belangenorganisaties die mensen met een beperking vertegenwoordigen aan het realiseren van een toegankelijke treinreis. Zij doen dit aan de hand van het Implementatieplan Toegankelijkheid dat in 2006 door ProRail en NS is opgesteld. In de afgelopen tien jaar is dit Implementatieplan Toegankelijkheid tweemaal door ProRail en NS geactualiseerd. In het voorliggende rapport worden de resultaten gepresenteerd van de derde actualisatie van de toegankelijkheidsinspanningen en wel die tot en met het jaar 2020. In dit rapport worden de behaalde resultaten, de opgedane inzichten en de geplande vervolgstappen vastgelegd.

Om een volledig beeld te geven van de ontwikkelingen rond toegankelijkheid op het spoor in Nederland blijft de scope van het Actualisatierapport Toegankelijkheid 2021 echter niet langer beperkt tot de resultaten van ProRail en NS alleen. Ditmaal wordt ook inzicht gegeven in de resultaten op dit vlak van de regionale treinvervoerders[1] en hun concessieverleners. Op deze wijze wordt een compleet beeld geschetst van de implementatie van het toegankelijk spoorvervoer in Nederland. In lijn met de eerdere Actualisatierapporten wordt in dit rapport aandacht besteed aan alle toegankelijkheidsmaatregelen die ProRail en de vervoerders in de afgelopen jaren hebben gerealiseerd en die voor de komende jaren zijn gepland. Denk hierbij aan informatie over het toegankelijk maken van haltes, stations en treinen maar ook bijvoorbeeld aan informatie over stations waar reisassistentie wordt geïntroduceerd, reisplanners voor toegankelijke reizen, voelbare plattegronden van de grootste stations, toegankelijke kaartautomaten etc. Sommige van deze maatregelen zijn nodig om de periode te overbruggen waarin bepaalde treinen en stations (nog) niet zelfstandig toegankelijk zijn. Andere maatregelen blijven een noodzakelijke aanvulling op de toegankelijkheid van het reizigersvervoer per spoor.

Dit rapport staat niet op zichzelf maar is een logisch vervolg op een reeks van rapporten en beleidskeuzes die sinds 2005 zijn gemaakt.[2] Zij vormen de context waarbinnen de prestaties worden beschreven. In dit kader zijn ook de verplichtingen van belang waar de spoorbeheerder en de vervoerders aan zijn gehouden. Voor NS en ProRail betreft dit de vervoersrespectievelijk de beheerconcessie van het landelijk hoofdrailnet, afgegeven door het ministerie van IenW en ingegaan per 1 januari 2015. Voor de regionale spoorvervoerders en ProRail betreft dit uiteenlopende vervoer- en beheerconcessies, afgegeven door de desbetreffende regionale overheden, die zijn ingegaan op verschillende momenten.

1 Abellio, Arriva, Connexxion (Breng), Keolis en Qbuzz.
2 Zie hiervoor bijlage 1.

## 1.1 Leeswijzer

Dit actualisatierapport geeft een overzicht van de stand van zaken. Het schetst de voortgang die de organisaties op het vlak van toegankelijkheid hebben geboekt en beschrijft het verdere implementatietraject. Dit document is een gezamenlijk rapport van ProRail, NS en de decentrale overheden en bestaat uit drie delen. De hoofdstukken 1, 2 en 3 beschrijven de context waarbinnen de organisaties hun inspanningen verrichten: de historische context, visie, missie en strategie op toegankelijkheid van het spoorvervoer en de regelgeving waar eenieder aan gehouden is. Hoofdstuk 4 is geheel gewijd aan de zelfstandige instap in de trein en hoe de vervoerders samen met ProRail gestalte geven aan deze basisvoorwaarde voor het zelfstandig reizen van mensen met een mobiliteitsbeperking. In hoofdstuk 5 rapporteert ProRail over de voortgang van het Programma Toegankelijkheid[3] en de innovatieve maatregelen en in de hoofdstukken 6 en 7 rapporteren NS respectievelijk de decentrale overheden over de toegankelijkheidsmaatregelen die zijn gerealiseerd.



[3] Onder het Programma Toegankelijkheid wordt verstaan: het MIRT-programma waarbij ProRail uiterlijk in 2030 alle stations zelfstandig toegankelijk maakt voor mensen met een beperking.



# 2 Visie, doelen en strategie

Onbelemmerd reizen is een groot goed voor iedereen in Nederland, dus ook voor mensen met een beperking. Een toegankelijk spoorsysteem staat dan ook niet voor niets hoog op de agenda van het Rijk, van de decentrale OV-autoriteiten, van belangenorganisaties die mensen met een beperking vertegenwoordigen[4] en van de spoorsector. In de Lange Termijn Spooragenda die het ministerie van IenW in 2014 presenteerde, is het verbeteren van de toegankelijkheid van treinen en stations één van de belangrijke doelen. Deze ambitie krijgt een vervolg in de Contourennota Toekomstbeeld OV 2040 uit 2019 waarin wordt aangegeven dat de deur-tot-deur reis in 2040 toegankelijk moet zijn voor reizigers met een beperking.

## 2.1 ProRail

**Visie**
Het reizigersvervoer per trein binnen Nederland moet toegankelijk zijn voor iedereen. Als cruciaal onderdeel hiervan moeten ook stations goed bereikbaar en begaanbaar zijn. Binnen het station moeten mensen - met of zonder beperking - hun weg goed kunnen vinden. Bovendien moet het station een veilige en schone plek zijn, waar het wachten aangenaam is. ProRail zorgt daarvoor, op alle stations in Nederland. ProRail verbetert de stations, zodat die duurzaam en goed toegankelijk zijn. Daarnaast bouwt ProRail ook nieuwe stations volgens deze principes.



[4] Bartiméus, Koninklijke Visio, Coalitie voor Inclusie, Ieder(in), Oogvereniging, Roos Prommenschenckel Foundation, Rover, Unie KBO en Wij Staan Op!

**Doelen**
ProRail werkt programmatisch in een directe (opdracht-) relatie met het ministerie van IenW aan het Programma Toegankelijkheid. Doelstelling is dat 100% van de reizigers met een beperking in 2030 reist van en naar een toegankelijk station.

Om dit te bereiken zijn de volgende (tussen-) doelen gesteld:
– In 2022 reist 90% van alle reizigers van of naar een toegankelijk station[5].
– In 2030 is 100% van het stationsprogramma afgerond[6].

De gestelde doelen liggen op een hoger niveau dan de Europese eisen. ProRail past bijvoorbeeld sinds 2010 de technische specificaties van de EU uit 2008 toe op alle bestaande stations, terwijl deze specificaties formeel alleen bij de aanleg van nieuwe stations of bij grootschalige vernieuwing van bestaande stations van toepassing zijn.

**Strategie**
Het realiseren van een toegankelijk spoorsysteem vraagt om nauwe samenwerking en afstemming met vervoerders en belangenorganisaties die mensen met een beperking vertegenwoordigen. Maatregelen aan de infrastructuur, stations, treinen en reisinformatie staan immers in een aantal gevallen niet op zichzelf maar moeten in samenhang worden bezien om het gewenste effect te sorteren voor reizigers met beperking. Hierover is ProRail in gesprek met de belangenorganisaties en worden afspraken gemaakt om effectieve verbeteringen te realiseren. Een mooi voorbeeld hiervan is het in 2017 afgesloten convenant over stations verlichting met de Oogvereniging en Koninklijke Visio waarin naast het verbeteren van de verlichting ook veel aandacht is voor het verminderen van energieverbruik.

Naast alle inspanningen om de gewenste eindsituatie op de langere termijn te bereiken, besteedt ProRail ook aandacht aan maatregelen die het reizen voor reizigers met een beperking op korte en middellange termijn eenvoudiger maken.

**Werkterreinen**
Voor ProRail zijn op het gebied van toegankelijkheid de volgende werkterreinen te onderscheiden:

– **Stations en perrons**
  ProRail werkt aan de aanpassing en het beheer van sporen en perrons (perronhoogtes) en andere bereikbaarheidsuitdagingen volgens het Programma Toegankelijkheid Stations, zoals vastgelegd in het implementatieplan van 2006 en de actualisaties van 2010 en 2015. Zie hoofdstuk 5.1.

– **Financiering**
  ProRail is verantwoordelijk voor de financiering van dit programma en de actualisatie van de diverse budgetten. Zie hoofdstuk 5.2.

– **Innovatieve maatregelen**
  Het ministerie van IenW heeft in de beheerconcessie 2015-2025 opgenomen dat ProRail vanuit haar verantwoordelijkheid een bijdrage levert aan het faciliteren van reizigers met een beperking bij het reizen met het OV. ProRail beproeft in dit kader tal van innovatieve maatregelen om het reizen met een beperking makkelijker te maken. Zie hoofdstuk 5.3.

[5] Het daadwerkelijk zelfstandig reizen hangt ook af van het type trein dat rijdt. En deze mijlpaal is verschoven van 2020 naar 2022 vanwege feit dat op verschillende grote stations grote MIRT-projecten zijn gestart die toegankelijkheidsmaatregelen meenemen en na 2020 opgeleverd worden (zoals Den Haag Centraal, Schiphol Airport en Groningen).
[6] Zoals gevraagd in de motie Roemer/De Krom (TK 2008-2009, Motie 25847, nr. 64).

– **Stations met bijzondere aandachtspunten**
  Grotere en complexe stations vragen om bijzondere maatregelen in het kader van de toegankelijkheid. Deze spreekwoordelijke laatste loodjes wegen het zwaarst. Welke stations betreft dit en hoe zwaar is wat dit betreft de uitdaging? Zie hoofdstuk 5.4.

## 2.2 NS

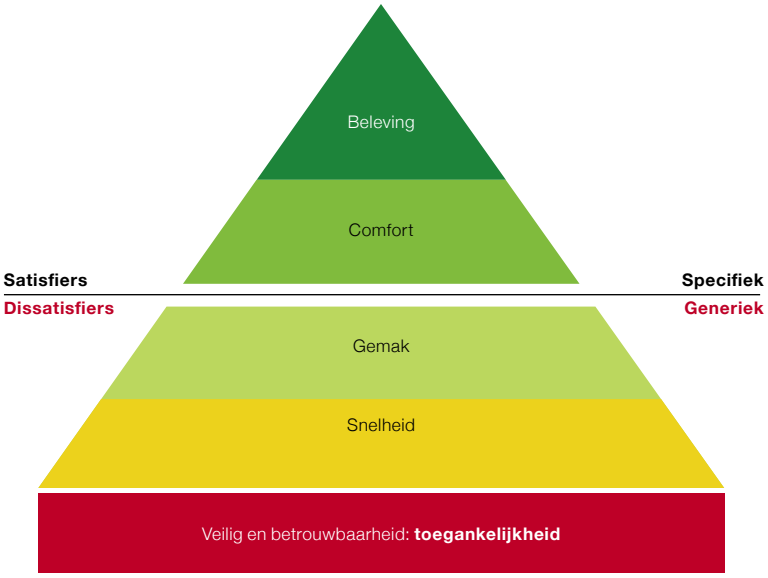
**Visie: Nederland duurzaam bereikbaar voor iedereen**
Mensen reizen meer, verder en anders dan vroeger. NS wil die wens naar meer bewegingsvrijheid in Nederland mogelijk maken. Dat stimuleert de economie, de welvaart en de verbondenheid tussen mensen. De ambitie van NS is daarbij dat de reiservaring minstens zo goed blijft als die nu is, met respect voor mens en milieu. Zo wil NS dat de mobiliteit in Nederland voor iedereen altijd dichtbij, altijd betaalbaar en altijd duurzaam is. NS realiseert zich daarbij dat een reis zonder fysieke en emotionele drempels een wens is van alle klanten, jong en oud, met of zonder beperking. Een gelijkvloerse instap in treinen is immers voor alle reizigers comfortabel en reisinformatie die zowel auditief als visueel wordt aangeboden, wordt door alle reizigers gewaardeerd.

Om te kunnen reizen met de trein wordt van reizigers een bepaalde mate van zelfstandigheid verwacht. Al sinds jaar en dag hanteren NS en ProRail hiervoor de volgende uitgangspunten:
– Als iemand zich zelfstandig kan bewegen in het maatschappelijk verkeer (en bijvoorbeeld zelfstandig het station kan bereiken), dan moet het ook mogelijk zijn om zelfstandig gebruik te maken van de hele keten van treinvervoer. Het spoorsysteem mag geen bottleneck zijn.
– Als iemand zich uitsluitend met hulp van een begeleider of blindengeleidehond kan bewegen in het maatschappelijk verkeer, dan moet het ook mogelijk zijn om met die hulp gebruik te maken van de hele keten van treinvervoer.
– Als iemand zich niet (ook niet met hulp) kan bewegen in het maatschappelijk verkeer, dan kan niet worden verlangd dat dit in de keten van treinvervoer wel mogelijk wordt gemaakt. Denk bijvoorbeeld aan bedlegerige patiënten of aan mensen die niet durven reizen.

Reizigers stellen een zekere mate van reiscomfort en -beleving in hoge mate op prijs, maar verwachten niet anders dan dat de reis veilig en betrouwbaar is. Uit wetenschappelijk onderzoek aan de Universiteit Twente door Mark van Hagen blijkt dat toegankelijkheid daarbij een invulling is van het aspect betrouwbaarheid: ‘Kan ik met mijn beperking met de trein reizen wanneer ik dat wil en waar ik dat wil?’ En: ‘Kan ik alle hindernissen in de hele reisketen zelfstandig of met hulp nemen, liefst altijd en overal?’

Een toegankelijke treinreis mag dan ook niet beschouwd worden als een kwaliteitsaspect dat in hoge mate op prijs gesteld wordt, maar als een basisbehoefte waaraan voldaan moet worden. Wanneer iemand niet mee kan met de trein, raakt dit de klant persoonlijk.

**Klantwenspiramide**




NS wil klanten met een beperking gelijkwaardige reismogelijkheden bieden. Het streven is dat mensen met een beperking steeds meer zelfstandig op pad kunnen, met hulp waar nodig. Vanuit deze visie werkt NS samen met belangenorganisaties die mensen met een beperking vertegenwoordigen, ProRail, andere vervoerders en het ministerie van IenW aan het wegnemen van drempels en daarmee aan een toegankelijke treinreis. Dit geldt bijvoorbeeld voor het realiseren van een zelfstandige instap en voor het genereren van reisinformatie over toegankelijke reizen.

NS is continu in contact met belangenorganisaties die mensen met een beperking vertegenwoordigen en ervaringsdeskundigen en voert stap voor stap de maatregelen van het Implementatieplan Toegankelijkheid uit. Hierdoor wordt reizen met de trein elk jaar gemakkelijker.



**Doelen**
De doelen op het gebied van toegankelijkheid voor NS zijn vastgelegd in de concessie voor het hoofdrailnet voor de periode 2015-2025 en in het besluit tot wijziging van de concessie voor het hoofdrailnet (26 november 2019). De gestelde doelen liggen op een hoger niveau dan de Europese eisen. Zo brengt NS bijvoorbeeld in alle nieuwe treinen schuiftreden aan waarmee in de eindsituatie in bijna alle gevallen[7] een zelfstandige instap voor rolstoelgebruikers kan worden gerealiseerd. Daarnaast introduceert NS reisassistentie op alle stations waar NS halteert en waar het perron dit toelaat[8]. Reisassistentie blijft immers, ook in de eindsituatie, voor een groep reizigers noodzakelijk.

**Strategie**
NS werkt op raakvlakken nauw samen met ProRail om de doelen te realiseren. Ook een hechte samenwerking met belangenorganisaties die mensen met een beperking vertegenwoordigen en ervaringsdeskundigen is van cruciaal belang. Onder het motto *Nothing about us without us* worden vrijwel alle toegankelijkheidsverbeteringen die NS realiseert door de betrokken doelgroepen zelf aangedragen of mede vormgegeven. Daarnaast zijn mensen met een beperking nauw betrokken bij het ontwerp, het testen en de verdere ontwikkeling van toegankelijkheidsproducten en -diensten. Dit helpt daadwerkelijk bij de ontwikkeling.

Toegankelijkheid vormt zo inmiddels een vast onderdeel van de ontwerpprocessen van NS. En die beslaan een breed vlak. Een toegankelijke treinreis vraagt immers integrale aandacht: van reisinformatie tot ticketing, van treinen tot stationsmiddelen. Daarbij helpt het dat veel faciliteiten en voorzieningen dankzij nieuwe mogelijkheden in de informatietechnologie steeds beter op individuele behoeften en mogelijkheden toegesneden kunnen worden.

**Werkterreinen**
Als onderdeel van deze strategie onderscheidt NS de volgende werkterreinen:

- **Treinen**
  *Nieuwe treinen*
  Alle nieuwe treinen voldoen bij aanschaf aan de geldende EU-specificaties voor reizigers met een beperking en hebben, in aanvulling hierop, onder andere een schuiftrede bij de rolstoelingang die een zelfstandige instap voor rolstoelgebruikers in bijna alle gevallen mogelijk maakt. Zie hoofdstuk 6.1.

- **Aanpassing van treinen**
  In bestaande treinen worden bij revisies en moderniseringen de nodige voorzieningen voor reizigers met een auditieve en visuele beperking aangebracht. Waar mogelijk worden er bij revisies en moderniseringen ook stappen gezet om de toegankelijkheid van treinen voor reizigers met een motorische beperking te verbeteren. Zie hoofdstuk 6.1.

- **Inzet van treinen**
  In de overgangsfase groeit elk jaar het aantal treinen waarmee rolstoelgebruikers in het merendeel van de gevallen zonder NS Reisassistentie kunnen reizen. Op de kaart in bijlage 7 is aangegeven op welke NS-lijnen conform de huidige inzichten in 2022 treinen van NS rijden met een schuiftrede bij de rolstoelingang. Dit overzicht wordt uiteraard vertaald naar actuele publieksinformatie zodat reizigers hier ook hun reis mee kunnen plannen. Zie hoofdstuk 6.2.

- **NS Reisassistentie**
  Reizigers kunnen reisassistentie aanvragen bij NS. NS begeleidt reizigers die reizen met reisassistentie door het station en helpt hen met in-, over- en uitstappen. Zie hoofdstuk 6.3.

[7] De ervaring leert dat ook wanneer perron en trein voldoen aan de toegankelijkheidseisen de mogelijkheid bestaat dat de instap niet zelfstandig gemaakt kan worden. Dat speelt in het bijzonder bij perrons die in krappe bogen liggen maar ook wanneer een trein zwaar beladen is. Ook spelen de karakteristieken van de betrokken rolstoel een rol.
[8] Stations waar dit niet kan zijn vermeld in hoofdstuk 6.3 (Reisassistentie).



– **Overige toegankelijkheidsmaatregelen**
  Naast aanpassing en inzet van de treinen en het verzorgen van assistentie, streeft NS ernaar via een reeks andere maatregelen de toegankelijkheid van het reizigersvervoer te verbeteren. Deze maatregelen treft NS op eigen initiatief of op verzoek van belangenorganisaties die mensen met een beperking vertegenwoordigen. Sommige zijn te beschouwen als extra tegemoetkomingen. Veel maatregelen worden getroffen na een formeel besluitvormingsproces op basis van een toezegging van NS.

Deze afspraak is vastgelegd in de hoofdrailnetconcessie, artikel 32, lid 6:

*'In het belang van een betere deur-tot-deur reis werkt NS samen met de concessieverlener, de infrastructuurbeheerder, de overige ketenpartners in het openbaar vervoer en de belangenorganisaties om reizigers met een functiebeperking verder tegemoet te komen door het uitvoeren van flankerende maatregelen.'*

Zie hoofdstuk 6.4 voor een overzicht van de overige toegankelijkheidsmaatregelen van NS.



## 2.3 Regionale OV-autoriteiten en -vervoerders

De decentrale OV-autoriteiten, de provincies Fryslân, Groningen, Drenthe, Overijssel, Gelderland, Zuid-Holland en Limburg, zijn verantwoordelijk voor het organiseren van regionaal treinvervoer op de spoorverbindingen die zijn opgenomen in bijlage 4.

De regionale OV-autoriteiten werken aan toegankelijk openbaar vervoer en benutten logische momenten om stappen te zetten in de verbetering van het regionaal spoorvervoer, zoals bij het ingaan van nieuwe concessies of bij het vervangen van zaken als ticketautomaten. Waar deze momenten niet op korte termijn voorhanden zijn, wordt wanneer mogelijk gekeken hoe, in samenspraak met de vervoerder en met inspraak van reizigers, de volgende stap kan worden gezet. Zo werkt bijvoorbeeld Provincie Gelderland enerzijds samen met ProRail aan de realisatie van parkeermogelijkheden in stationsgebieden en zijn nieuwe toiletten op stations gerealiseerd. Anderzijds is toegankelijkheid bij herinrichting van stationsgebieden (zowel binnen het gebied als naar centra/omliggende wijken) altijd een criterium wat in deze plannen betrokken wordt. De huidige Covid-19-situatie kan komende jaren een belemmerende factor zijn in het tempo van realisatie, omdat sommige ingrepen duur en niet eenvoudig te realiseren zijn en mogelijk anders geprioriteerd gaan worden.

De regionale OV-autoriteiten schrijven in hun programma's van eisen bij aanbestedingen voor op welke wijze de vervoerder invulling moet geven aan de realisatie van toegankelijkheid in de concessie. Vigerende wet- en regelgeving (waaronder Europese verordeningen met toelatingseisen voor treinmaterieel en toegankelijkheidseisen) dient daarbij als leidraad, aangezien daarin voorwaarden zijn opgenomen waaraan het materieel van de vervoerder moet voldoen. Daarnaast worden in het algemeen extra eisen gesteld of wordt de inschrijvende vervoerder gevraagd een voorstel te doen over hoe zij invulling wil geven aan de bevordering van toegankelijkheid als kwaliteitscriterium. Dit kan dan ook weer tot stand komen onder concurrentiedruk. Zo heeft bijvoorbeeld Provincie Limburg eisen met betrekking tot toegankelijkheid dusdanig geformuleerd dat ze een zelfstandige reis met het OV zoveel mogelijk nastreven. Bij het realiseren van voorzieningen en het inrichten van voertuigen en knooppunten streven de regionale OV-autoriteiten naar een sociaal en veilig OV dat toegankelijk is voor iedereen. Ook

willen ze het OV-systeem vereenvoudigen (om de begrijpelijkheid te bevorderen), besteden ze aandacht aan ook andere (nieuwe) mobiliteitsdiensten en volgen zij de demografische ontwikkelingen, zoals de gevolgen van de vergrijzing.

Waar de concessieverleners (naast de wettelijke kaders) de beleidskaders bepalen, geven concessiehouders invulling aan deze eisen en dragen de concessiehouders gedurende de concessieperiode de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het openbaar vervoer en de toegankelijkheid daarvan. De uitwerking van de regionale verschillen zijn terug te vinden in paragraaf 4.2 en in hoofdstuk 7. Daarbij is geen onderscheid gemaakt tussen de precieze uitvraag van de concessieverlener en het aanbod van de concessiehouder.

De concessieverlener stelt het Reizigers Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (ROCOV)[9] in staat om te reageren op aanbestedingsdocumenten, waaronder de hoofdstukken die toegankelijkheid betreffen. Het ROCOV wordt tevens gedurende de looptijd door de concessieverlener betrokken als het gaat om beleid en ontwikkelingen die invloed hebben op de ontwikkeling van toegankelijkheid, bijvoorbeeld ten aanzien van extra initiatieven of projecten die die toegankelijkheid buiten het domein van het spoorvervoer bevorderen. Ook kunnen de diverse ROCOV's ongevraagd advies geven gedurende de looptijd van de concessie aan zowel de concessieverlener als -houder.

[9] Een ROCOV is een regionaal overleg van verschillende consumentenorganisaties die gezamenlijk gebruikmaken van het adviesrecht waarin de Wet personenvervoer 2000 voorziet.


16
RT
LUR

# 3 Regelgeving

Het belang van toegankelijk spoorvervoer vindt zijn weerspiegeling in tal van regels op dit vlak waar vervoerders en infrabeheerders zich aan hebben te houden. Die regelgeving wordt met de tijd strikter. Ook internationaal neemt de aandacht voor toegankelijkheid toe. Dit vertaalt zich onder andere in internationale verdragen en Europese regelgeving voor landen binnen de EU. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de ontwikkelingen in de relevante regelgeving - internationaal en binnen Nederland - en hoe ProRail en de vervoerders zich hiertoe verhouden.

**Ratificatie VN-verdrag.**
Mondiaal is de toegankelijkheid een thema van belang geworden. Zo hebben de Verenigde Naties in 2006 door middel van het VN-verdrag voor rechten van mensen met een beperking een stap gezet in het op de kaart zetten van toegankelijkheid. Dit verdrag is in 2016 door Nederland geratificeerd en heeft de emancipatie van de doelgroep verder versterkt.
Het VN verdrag draagt aan de lidstaten op om te werken aan toegankelijkheid, onder meer van vervoer. Dit kan op verschillende manieren. In Nederland wordt hieraan gewerkt door middel van regelgeving (Besluit en Regeling Toegankelijkheid OV, Wp2000 et cetera) en afspraken in concessies.

**TSI PRM**
De Europese regelgeving voor toegankelijkheid van treinen en treininfrastructuur is vastgelegd in de TSI PRM 2014[10] die in 2015 is ingegaan. Deze regelgeving bevat technische specificaties met als doel om het reizen per trein voor mensen met een beperking te vergemakkelijken en de interoperabiliteit op dit onderwerp in de Europese Unie te bevorderen. De TSI PRM beslaat het volledige spectrum van specificaties op het gebied van spoorweginfrastructuur (sporen, perrons, stations) en -exploitatie (treinen, kaartautomaten etc.). De TSI PRM bevat ook een verplichting om een nationaal uitvoeringsplan op te stellen en dit vijfjaarlijks te actualiseren. Dit rapport stelt het ministerie in staat om invulling te geven aan deze verplichting.

Sinds 2015 is de TSI PRM - op het toevoegen van één nieuwe bepaling na - niet gewijzigd[11]. Deze toegevoegde bepaling schrijft voor dat toegankelijkheidsgegevens worden verzameld en ontsloten. Meer in het bijzonder is ermee bepaald dat lidstaten een entiteit aanwijzen die verantwoordelijk is voor het verzamelen en uitwisselen van toegankelijkheidsgegevens van stations. In Nederland is deze entiteit nog niet aangewezen. Voor eind 2021 wordt de TSI PRM 2021 verwacht met een gering aantal gewijzigde bepalingen.

De TSI PRM is voor vervoerders het wettelijk kader voor toegankelijkheidsspecificaties bij de aanschaf of renovatie van treinen. Voor ProRail vormt deze het wettelijk kader bij de nieuwbouw of grootschalige vernieuwing van stations[12]. De ambitie in Nederland gaat echter veel verder doordat alle stations toegankelijk worden gemaakt en aan zelfstandig reizen met de trein wordt gewerkt. Bij het uitvoeren van dit programma is een belangrijke notie dat deze werkzaamheden worden uitgevoerd op een bestaand spoorwegnet. Sommige historisch

[10] Technical Specifications for Interoperability Persons with Reduced Mobility, version 2014. Commission Regulation (EU) No 1300/2014 of 18 November 2014 on the technical specifications for interoperability relating to accessibility of the Union's rail system for persons with disabilities and persons with reduced mobility, amended by Commission Implementing Regulation (EU) 2019/772 of 16 May 2019.
[11] Overigens is het zo dat wanneer een nieuwe TSI PRM van toepassing wordt, de eisen uit de voorgaande TSI PRM nog van toepassing kunnen blijven. Bijvoorbeeld bij treinmaterieel dat is toegelaten op basis van de oude eisen. Deze toelating blijft geldig op basis van het overgangsrecht van de nieuwe TSI PRM.
[12] Artikel 2 TSI PRM 2014.

gegroeide situaties werpen grote belemmeringen op wanneer het gaat om het creëren van toegankelijkheid. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan monumentale stationsgebouwen met smalle deuren, monumentale vloeren of monumentale trappen. Maar ook aan smalle perrons met obstakels op korte afstand van de perronrand of perrons in krappe boogstralen die de zelfstandige instap in treinen bemoeilijken.

Het aanpassen van deze historisch gegroeide situaties[13] zodat deze volledig voldoen aan de technische eisen van de TSI PRM is al snel kostbaar of vergt ingrijpende aanpassingen. Vanuit dat besef stemt ProRail met belangenorganisaties af op welke wijze de toegankelijkheid van deze bestaande stations zo goed mogelijk kan worden verbeterd. Een voorbeeld van een dergelijke aanpassing is dat ProRail op stations met zeer smalle perrons - waar de ruimte voor het aanbrengen van een obstakelvrije geleidelijn ontbreekt - tactiele (onder de voet voelbare) waarschuwingsmarkeringen langs de perronranden aanbrengt in plaats van geleidelijnen.

**TSI TAP[14]**
De TSI TAP regelt waar de telematica applicaties van de spoorwegen in de EU aan moeten voldoen om de toegankelijkheid voor mensen met een beperking te kunnen waarborgen. Hoewel er een herziening van de TSI TAP heeft plaatsgevonden in 2017-2019, is deze niet officieel gepubliceerd. Er vindt op dit moment een tweede herziening plaats, die loopt in 2021. Hierin zullen de verplichtingen voortvloeiend uit de herziene PRR worden verwerkt. Er zijn dus momenteel geen nieuwe wettelijke verplichtingen voor communicatie- en informatiesystemen vanuit TSI TAP. Wel wordt er dit jaar gekeken naar de mogelijkheden om de TSI PRM en TSI TAP samen te voegen.

**PRR**
Een herziening van de reizigersrechten in de EU - de Passenger Rights Railtransport (PRR) - op het vlak van toegankelijkheid is voorbereid en wacht op laatste goedkeuring door het Europees Parlement. Deze nieuwe PRR zal vanaf 2023 in werking treden. Het belangrijkste discussiepunt in het kader van toegankelijkheid betrof de lengte van de vooraanmeldtijd voor reizen met assistentie: die is nu conform de huidige PRR 48 uur, maar wordt verkort naar 24 uur. In Nederland is de vooraanmeldtijd bij de meeste vervoerders al beperkt tot een uur.

**EAA**
In 2019 werd de European Accessibility Act (EAA) van kracht. Die is erop gericht om op termijn, binnen vijf jaar, de toegankelijkheid van digitale producten en diensten voor mensen met een handicap binnen de EU te verbeteren. Voor vervoerders heeft deze wetgeving vooral betrekking op de toegankelijkheid van ticketing, incheckapparatuur en reisinformatie.

**Besluit en Regeling Toegankelijkheid van het OV (BTOV, RTOV)**
Het ministerie van IenW werkt, samen met vertegenwoordigers van decentrale overheden, vervoerders en belangenorganisaties voor mensen met een beperking aan een bestuursakkoord over de toegankelijkheid van het openbaar vervoer in Nederland. De afspraken uit dit bestuursakkoord zullen vervolgens leiden tot een herziening van de BTOV/RTOV. De verwachting is dat deze herziening plaatsvindt in 2021.

[13] Dit geldt voor stations die vanwege hun monumentale status niet mogen worden aangepast en stations waar het perron aan een spoor ligt dat ter plekke een boog vormt en waar het rechttrekken daarvan (kosten-) technisch niet mogelijk is.
[14] Technical Specification for Interoperability reading to the Telematics Applications for Passenger subsystem of the rail system in the European Union.

**BP2000**

In het Besluit Personenvervoer (BP2000) is benoemd dat een vervoerder informatie verstrekt aan partijen die een reisinformatiesysteem voeden en actualiseren over onder meer de mate van toegankelijkheid van stations en treinen. Ook wordt in het Besluit bepaald dat de concessiehouder ten minste eenmaal per jaar advies vraagt aan consumentenorganisaties (met daarin vertegenwoordigers van de diverse doelgroepen) over de voorzieningen die zij treffen ten aanzien van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor reizigers met een handicap. In de praktijk werken de regionale consumentenorganisaties samen in ROCOV's.




Leeuwarden
ARRIVA

# 4 Zelfstandige instap

Het creëren van een zelfstandige instap in de trein voor rolstoelgebruikers is van groot belang voor het realiseren van de toegankelijkheidsambities. Een dergelijke instap vereist dat ProRail en de vervoerders hun verantwoordelijkheden op dit vlak nauwgezet nakomen. ProRail is verantwoordelijk voor het op de juiste hoogte en afstand brengen en houden van het perron ten opzichte van het spoor. De vervoerders zijn verantwoordelijk zijn voor het optimaliseren van de balkonhoogte bij de rolstoelingang van treinen en het aanbrengen van een betrouwbare en veilige trede bij deze ingang. Dit moet in de praktijk effectief op elkaar aansluiten maar dat is moeilijker dan het lijkt. Fluctuaties in gapgrootte ontstaan doordat:

– zowel de infrastructuur als de treinen om marges vragen die ervoor zorgen dat trein en perron op veilige afstand van elkaar blijven;
– sporen en perrons bij aanleg en onderhoud om bepaalde toleranties vragen die van invloed zijn op de hoogte en afstand ten opzichte van elkaar;
– treinen vering hebben omwille van comfort en veiligheid. Ook de belasting van de trein heeft invloed op de hoogte van de trein ten opzichte van het perron.

Een andere oorzaak is dat er van oudsher veel perrons in Nederland in bogen, al dan niet met verkanting,[15] liggen. Dit heeft invloed op de instap omdat in bogen de afstand van de trein tot de perronrand variabel is en bij verkanting de trein ‘scheef’ op het spoor staat wat tot extra hoogteverschil met de perronrand leidt.

## 4.1 NS en ProRail op het hoofdrailnet

Al eerder hebben ProRail, NS en het ministerie van IenW na consultatie van belangenorganisatie leder(in) vastgesteld dat er sprake is van een zelfstandige instap op het hoofdrailnet als de gap tussen het perron en de trein niet groter is dan 50 mm verticaal en 75 mm horizontaal[16]. Daarnaast hebben dezelfde partijen op grond van de opgedane inzichten vastgesteld dat treinen die zijn voorzien van een schuiftrede op de juiste hoogte de meest optimale oplossing vormen om een gap binnen deze waarden te realiseren en dat een dergelijke schuiftrede beschikbaar is.

Sinds 2017 zijn er NS-treinen op het spoor met een schuiftrede waarbij de balkonhoogte bij de rolstoelingang geoptimaliseerd is en wordt ervaring opgedaan met de zelfstandige instap. Deze ervaringen zijn positief. De schuiftrede heeft geen nadelig effect op de punctualiteit van de treindienst en is betrouwbaar in het gebruik. Daarom is de schuiftrede verkozen boven andere opties zoals de uitklaptrede[17]. Sindsdien is er sprake van een overgangsfase waarin in sommige gevallen een zelfstandige instap mogelijk is en in andere gevallen niet. Dit komt doordat in deze fase nog maar een deel van de stations/perrons en een deel van de treinen toegankelijk is. Omdat inmiddels een substantieel deel van de sprintertreinen is voorzien van een schuiftrede verstrekt NS sinds 2018 in samenwerking met ProRail informatie over welke reizen toegankelijk zijn en welke (nog) niet.

15 Verkanting houdt in dat het spoor in bogen ‘schuin’ is aangelegd waardoor reizigers minder zijwaartse krachten ondervinden.
16 Deze vaststelling is afgeleid van Europese regelgeving, te weten onderdeel 2.3 van de bijlage van de TSI PRM 2014.
17 Een schuiftrede zoekt de perronrand en stopt met schuiven tot deze zich precies op de juiste afstand van de rand bevindt; een uitklaptrede heeft die mogelijkheid niet en kan op te grote afstand van de perronrand blijven steken.

Ruim vóór 2025 is al het NS-sprintermaterieel zelfstandig toegankelijk en uiterlijk in 2045 stroomt de laatste niet toegankelijke dubbeldekker uit. Nu al is echter duidelijk dat in de eindsituatie, door bovengenoemde fluctuaties, niet in alle trein-perronsituaties en niet op elk moment een zelfstandige instap kan worden gerealiseerd. Om ervoor te zorgen dat rolstoel-gebruikers altijd met de trein kunnen reizen, introduceert NS voor 2025 - nog los van de vraag of er een zelfstandige instap mogelijk is - op alle stations op het hoofdrailnet waar zij stopt en het perron dit toelaat reisassistentie. Zie hoofdstuk 6.3.

## 4.2 Regionale treinverbindingen en ProRail

In het regionaal treinvervoer zijn verschillende treintypes aanwezig die alle beschikken over een gelijkvloerse instap. De wijze waarop deze mogelijk gemaakt is en of de gelijkvloerse instap in de praktijk kan worden gerealiseerd, verschilt per regio. Dit hangt onder meer samen met de hoogte van de trein die afhankelijk van het jaar van ingebruikname kan verschillen, de afstand tot het perron die op verschillende wijzen overbrugd wordt en de perronhoogte die niet overal op de normhoogte van 76 centimeter is aangebracht. Waar een gelijkvloerse instap gerealiseerd wordt, wordt over het algemeen geen extra reisassistentie aangeboden. Per regio wordt ingegaan op enkel bijzonderheden.

**Zuid-Holland**
Op de MerwedeLingelijn worden alleen treinen met een gelijkvloerse instap ingezet (SPURT GTW). Deze oudere treintypes zijn voorzien van een enigszins hogere vloer dan de nieuwste treinen, maar zijn zelfstandig toegankelijk voor reizigers in een rolstoel waarbij de perrons nog niet zijn aangepast. Inmiddels is op een aantal stations, waarvan de perrons door ProRail op normhoogte zijn gebracht, een gelijkvloerse instap niet goed mogelijk omdat een te grote verticale en horizontale afstand overbrugd moet worden. Er wordt momenteel gewerkt aan een oplossing voor de horizontale speling, waardoor de aanwezige uitschuiftrede beter op het perron zal aansluiten dan nu het geval is. Alleen elektrische rolstoelen kunnen hiermee op vrijwel elk station de trein in- en uitrijden.

Op de treindienst Alphen-Gouda zijn alle treinen volledig gelijkvloers toegankelijk en zijn de perrons van de tussengelegen stations op normhoogte gebracht. Ook hier is in alle treinen een schuiftrede aanwezig die niet actief de perronrand opzoekt.

**Overijssel / Drenthe**
Op de Vechtdallijnen (Zwolle-Emmen, Almelo-Mariënberg) en op de lijnen Zwolle-Kampen en Zwolle- Enschede zijn alle treinen gelijkvloers toegankelijk. De perrons op sommige stations zijn nog niet op de standaardhoogte/afstand tot trein aangepast, waardoor de horizontale afstand tussen perron en trein daar te groot is (zie kaart in bijlage 5). De treinen op de lijn Zwolle-Emmen zijn voorzien van een schuiftrede, maar de treinen op de lijn Zutphen-Oldenzaal niet.

**Gelderland**
Alle treinen van de Valleilijn en de lijn Arnhem-Doetinchem zijn zelfstandig toegankelijk voor rolstoelgebruikers en zijn voorzien van schuiftredes, die automatisch de horizontale afstand tussen perron en trein overbruggen, mits het perron op de juiste hoogte is. De instap is overal volledig gelijkvloers met de perrons op 76 centimeter boven de spoorstaaf. Alleen op stations Westervoort en Barneveld-Noord ontstaat door de boogligging een relatief groot gat. Hierover zijn concessieverlener en concessiehouder in overleg met ProRail. Op de spoorlijnen waar Arriva rijdt zijn alle treinen voorzien van een gelijkvloerse instap die gelijk is aan de perron-hoogte. Schuiftredes zijn aanwezig om het verschil tussen trein en perron te verkleinen, maar deze sluiten niet altijd aan op perrons die nog niet op de juiste hoogte zijn gebracht. Hier schuift de trede beperkt uit en zijn er stations waarbij de gap tussen perron en trein te groot is. Arriva en ProRail onderzoeken hoe dit kan worden opgelost.



**Limburg**

Alle treinen die door Arriva in de Limburgse OV-concessie worden ingezet beschikken over een gelijkvloerse instap via een uitklap- of uitschuiftrede. De GTW-treinstellen en LINT-treinstellen beschikken over uitklaptreden. Alle type FLIRT-treinstellen beschikken over een uitschuiftrede die actief de perronrand zoekt. De GTW-treinstellen worden ingezet op het traject Kerkrade-Sittard (elektrische treinen) en Roermond-Nijmegen (dieseltreinen). De LINT-treinstellen worden alleen ingezet op het deeltraject Venray-Nijmegen. Op de overige trajecten worden FLIRT-treinstellen ingezet. Het is nog onbekend wanneer uiteindelijk de treinen met klaptreden vervangen zullen worden zodat ook op deze trajecten treinen met schuiftreden worden geboden als met de FLIRT-treinstellen. In Limburg is een aantal stations niet geschikt om zelfstandig met een rolstoel of scootmobiel in- en uit de trein te gaan doordat ProRail de perronhoogte nog moet aanpassen (zie kaart in bijlage 5).



**Fryslân / Groningen**
Alle treinen zijn zelfstandig toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Alle treinen zijn daarom voorzien van een gelijkvloerse instap en uitschuiftreden bij alle deuren welke actief de perrons opzoeken. In 2021 wordt nieuw en toegankelijk WINK-treinmaterieel toegevoegd met een lagere vloerhoogte dan het huidige GTW-materieel. De perrons zijn tien jaar geleden op een hoogte gebracht die goed aansluit op het huidige GTW-materieel. De verschillen in perronhoogtes in combinatie met de lagere vloerhoogte van het nieuwe materieel kan ertoe leiden dat de verticale afstand tussen perron en trein bij die perrons te groot is om een zelfstandige instap te kunnen realiseren. ProRail past in de komende jaren de perronhoogtes aan op de stations waar enkel dit nieuwe materieel rijdt. Arriva biedt in de tussentijd op deze stations instaphulp aan die vooraf dient te worden gereserveerd.




## 4.3 Toegankelijke perrons: monitoring en herstel

Sinds 2017 meet ProRail alle perrons die reeds op de toegankelijke instapnorm zijn gebracht, periodiek in. Uit deze metingen blijkt dat op een groot aantal stations sommige delen van perrons niet meer op de gewenste hoogte of afstand liggen. Afhankelijk van de omvang van de afwijking en de plek op het perron waar deze afwijking zich bevindt, kan dit leiden tot een verminderde toegankelijkheid van de instap. Een overzicht van de stations waar dit het geval is, is weergegeven op de kaart in bijlage 6.

Om een toegankelijke instap te kunnen blijven garanderen, moeten deze situaties zo snel mogelijk worden hersteld. Bij het herstellen van de instap wordt prioriteit gegeven aan de stations die bediend worden met toegankelijk treinmaterieel. Herstel kan alleen worden uitgevoerd als er geen treinen rijden. Bij een kleine afwijking kan herstel snel worden uitgevoerd in een onderhoudsnacht. Veelal blijkt een onderhoudsnacht in de praktijk te kort om deze werkzaamheden uit te voeren, dan moet er een langere treinvrije periode beschikbaar zijn (meestal een weekend). Deze treinvrije periodes worden ruim anderhalf jaar van te voren ingepland. Als er op een traject een dergelijke periode is ingepland dan kan herstel binnen enkele maanden na constatering worden hersteld in die periode. Indien er geen periode beschikbaar is dan moet deze worden aangevraagd voor de treindienstregeling die circa anderhalf jaar later wordt gereden.

Verder is het van belang dat het toegankelijkheidsaspect als onderdeel van het perronbeheer structureel aandacht krijgt. In 2020 heeft ProRail daarom verschillende raamcontracten met aannemers afgesloten om ook de zelfstandige instap goed kunnen beheren. In dit kader zijn bovendien afspraken aangescherpt over de precieze ligging van de rails. Want het is de combinatie van rails en perron die de zelfstandige instap bepaalt.



# 5 Maatregelen ProRail

## 5.1 Voortgang toegankelijke stations

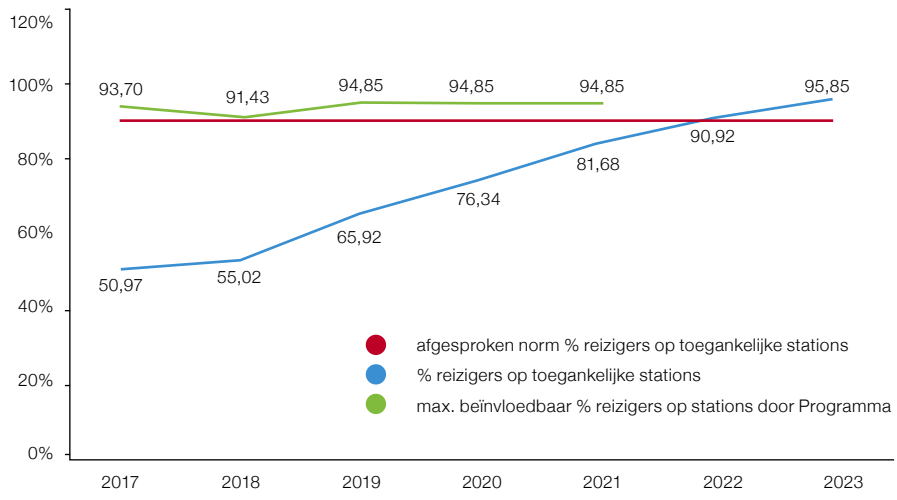
Een station is toegankelijk wanneer het voldoet aan de technische eisen zoals opgenomen in de TSI PRM. Dat betekent - kort gezegd - dat de perrons op een station op de toegankelijke instaphoogte moeten zijn gebracht en dat alle perrons op het station drempelvrij bereikbaar moeten zijn. Maar ook dat de stations zijn voorzien van een obstakelvrije en voelbare route (via geleidelijnen) naar alle perrons.
ProRail realiseert dit in opdracht van het ministerie van IenW via het Programma Toegankelijke Stations.

Bij de toegankelijkheidsopdracht die ProRail van het ministerie heeft gekregen is gevraagd zodanig te prioriteren dat de stations die het meest worden gebruikt het eerst toegankelijk worden gemaakt. Doelstelling is dat uiterlijk in 2022 negentig procent van de reizigers in- of uitchecken op een station dat toegankelijk is.

Elk jaar worden meer stations toegankelijk. Gemiddeld komen er zo'n twintig toegankelijke stations per jaar bij. Daarmee is de toegankelijkheid van een station de afgelopen vijf jaar de norm geworden; reizigers verwachten niet anders. Wanneer zij verrast worden door een station dat nog niet toegankelijk is maken zij dit nu ook veel eerder kenbaar.

Dat toegankelijkheid inmiddels de norm is geworden, blijkt ook uit de cijfers. In 2015 reisde 39% van de reizigers van of naar een toegankelijk station. Eind 2020 was dit ruim 76%. Over twee jaar zal dit percentage zijn gestegen naar bijna 91%, zoals blijkt uit onderstaande grafiek: 90,92% van alle in- of uitchecktransacties vindt dan plaats op een station dat volgens de TSI PRM toegankelijk is. Op dit moment is dan ook de verwachting dat de KPI van negentig procent in 2022 zal worden behaald.

**Percentage reizigers dat van of naar een toegankelijk station reist:**



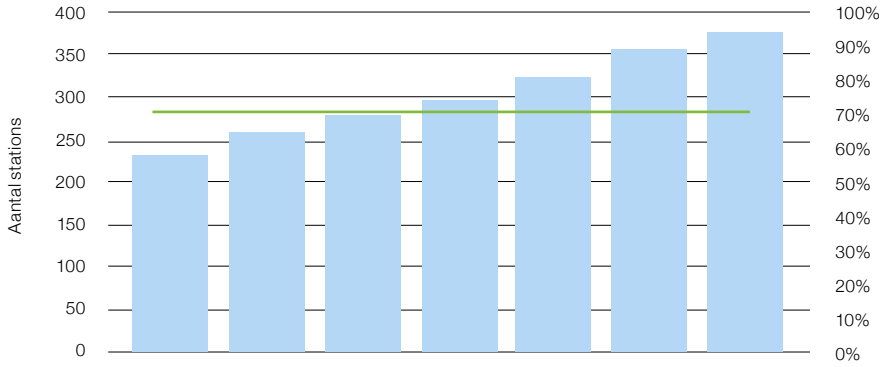

Ontwikkeling KPI

Het Programma Toegankelijkheid is niet de enige opgave van ProRail op stations. Andere grote verbouwingen - zoals station Schiphol Airport - worden voorbereid en de komende jaren gerealiseerd. Om efficiënt te werken, kosten te besparen en reizigershinder te beperken is het wenselijk dat toegankelijkheidsmaatregelen gelijktijdig met de grootschalige verbouwingswerkzaamheden worden gerealiseerd. Dit heeft echter wel tot gevolg dat het toegankelijk maken van deze stations niet wordt geprioriteerd vanuit de toegankelijkheidsopdracht.

Het reizigersaandeel van de stations die wel direct beïnvloedbaar zijn door het toegankelijkheidsprogramma wordt weergegeven door de groene lijn in de figuur hierboven en ligt momenteel op 94,85%. Het Programma Toegankelijkheid heeft geen invloed op de planning van toegankelijkheidsmaatregelen op andere stations. Die vertegenwoordigen samen een reizigersaandeel van 5,15%.

Kijkend naar het aantal stations, dan zien we het volgende beeld in onderstaande figuur. Eind 2020 is 74% van de stations toegankelijk. Dit percentage stijgt naar 88% in 2022 en ruim 93% in 2023. Daarmee komt het doel in zicht: uiterlijk in 2030 voldoen alle stations in Nederland aan de technische eisen van de TSI PRM.

**Ontwikkeling aantal toegankelijke stations**




| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Aantallen | 233 | 258 | 275 | 301 | 329 | 353 | 376 |
| Percentage | 58,10 | 64,34 | 68,58 | 75,06 | 82,04 | 88,03 | 93,77 |
| KPI | 281 | 281 | 281 | 281 | 281 | 281 | 281 |

# 5.2 Financiering

## 5.2.1 Investeringskosten Programma Toegankelijkheid

| Alle bedragen in miljoenen euro's exclusief BTW | Actualisatie 2015 Prognose Eindstand | Reeds besteed Stand eind 2020 | Actualisatie 2020 Prognose Eindstand |
|---|---|---|---|
| Aanpassen perronhoogte | 265,0 | 172,9 | 252,9 |
| Bereikbaarheid perron | 205,3 | 149,3 | 210,4 |
| Kleine maatregelen | 61,9 | 55,2 | 68,2 |
| Uitbreiding sanitaire voorzieningen | 6,4 | 6,0 | 6,6 |
| Programma-management | | 5,8 | 7,4 |
| Programma-risicoreserve | | - | 5,2 |
| **Totaal** | **538,6** | **388,9** | **550,7** |

In het Programma Toegankelijkheid is per eind 2020 bijna 389 miljoen euro uitgegeven aan het toegankelijk maken van de treinstations. Daarmee is ruim 70% van het totale budget reeds besteed.

Op basis van de huidige voortgang en de werkzaamheden die nog verricht moeten worden is de prognose eindstand opgesteld. De prognose-eindstand neemt licht toe van 538,6 miljoen verwacht in 2015 naar 550,7 miljoen euro dat nu wordt verwacht. Deze toename wordt deels veroorzaakt door prijspeilontwikkelingen (inflatie) maar ook door ontwikkelingen in het programma die hieronder worden toegelicht.

**Aanpassen perronhoogte**
Het deelprogramma Aanpassen Perronhoogte valt iets lager uit dan in 2015 was verwacht. Deels wordt dit verklaard doordat in 2015 in dit deelprogramma nog een bedrag van 5 miljoen euro was opgenomen aan programmasturing die nu apart inzichtelijk is gemaakt. Maar ook wanneer dit bedrag niet wordt meegerekend valt het bedrag wat lager uit dan toen was verwacht, namelijk 252,9 miljoen euro in plaats van 260 miljoen euro. De belangrijkste verschillen worden veroorzaakt doordat enkele stations nu in een ander verband worden aangepast (bijvoorbeeld de stations Vught en Delft Campus in het kader van het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer) maar er zijn ook locaties die nu opnieuw zijn geraamd en het effect hiervan is dat de verwachte kosten per saldo iets naar beneden gaan.

**Bereikbaarheid perrons**
Het deelprogramma Bereikbaarheid Perrons voorziet in het realiseren van liften en hellingbanen waardoor er een drempelvrije route naar alle perrons is. De verwachtte kosten voor dit deelprogramma stijgen van 205,3 miljoen euro naar 210,4 miljoen euro. De belangrijkste verklaring van de kostenstijging is de toekenning van budget aan projecten waar spoorwegovergangen bij stations worden vervangen door tunnels die tevens toegang bieden tot stations. Vanuit dit deelprogramma wordt budget toegekend om aan deze tunnels liften naar de perrons toe te voegen. Voorbeelden van deze projecten zijn station Haren en station Deventer Colmschate.

**Kleine maatregelen**
Het deelprogramma Kleine Maatregelen voorziet in het aanleggen van voorzieningen voor blinden- en slechtzienden. Dit bedrag is naar boven bijgesteld van 61,9 miljoen euro naar 68,2 miljoen euro. Deze toename is het gevolg van een budgetreservering voor de uitrol van de nieuw ontwikkelde oversteeklijn (zie paragraaf 5.3) en een extra bijdrage aan het verbeteren van de stationsverlichting. Want op alle stations komt energiezuinige ledverlichting die tevens voldoet aan de eisen die slechtzienden hieraan stellen.

Het deelprogramma Sanitaire Voorzieningen is nagenoeg gereed. De overige ontwikkelingen in de prognose eindstand worden veroorzaakt door de programmasturing (7,4 miljoen euro) en de programma risicoreserve. Deze risicoreserve is bestemd voor het opvangen van financiële tegenvallers bij de complexe stations waarmee rekening moet wordt gehouden (zie paragraaf 5.4).

### 5.2.2 Beheerkosten toegankelijke stations

Het toegankelijk houden van stations levert extra onderhoudskosten op. Zo vergt het op de juiste hoogte houden van het perron ten behoeve van een zelfstandige instap in treinen een uiterst nauwkeurig beheerregime en moeten de vele liften worden onderhouden, gereinigd en hersteld bij vandalisme. Dit brengt extra kosten met zich mee. Deze kosten worden via de gebruikelijke routing opgenomen in het jaarlijkse beheerplan dat ProRail opstelt.

In onderstaand tabel is een inschatting opgenomen van de extra beheerkosten van alle objecten die in het kader van het Programma Toegankelijkheid zijn gerealiseerd in 2030. De beheerkosten van maatregelen die reeds aanwezig waren voorafgaand aan uitvoering van het programma (bijvoorbeeld liften op grote stations) zijn niet meegenomen in het overzicht.

| | **Inschatting jaarlijkse onderhouds-kosten vanaf 2030 (in Euro's)[18]** | **Toelichting** |
|---|---|---|
| Aanpassen perronhoogte | Ca. 15 miljoen (bandbreedte 10-20mio) | Betreft beheerregime voor spoor- en/of perronwerk op basis van toleranties netverklaring, gem. eens in de drie jaar. |
| Bereikbaarheid perron | 3 miljoen | Betreft beheer van de 172 liften die in het kader van het Programma Toegankelijkheid worden geplaatst. |
| Kleine maatregelen | 1 miljoen | Betreft het reinigen en contrasterend houden van alle perronrandmarkeringen en geleidelijnen. |
| **Totaal** | **19 miljoen** | |

Ten opzichte van de inschatting van de beheerkosten die in het Actualisatierapport van 2015 zijn opgenomen (12,5 miljoen euro per jaar) zijn de jaarlijkse beheerkosten nu hoger ingeschat, namelijk op 19 miljoen euro.

Het verschil wordt voornamelijk verklaard door de hogere kosten voor het beheren van de toegankelijke instap. In 2015 was reeds aangegeven dat de inzichten hierover in de periode 2015-2020 verder zouden worden verfijnd. Zo zouden de perronhoogtes voortaan jaarlijks worden gemonitord en zou de nieuwe beheernorm met de procesaannemers worden gecontracteerd. Dit inzicht heeft allereerst geleid tot aanpassing van de onderhoudsfrequentie. Uitgangspunt is nu dat de aanpassing van het perron en/of het spoor eens in de drie jaar in plaats van eens per vijf jaar moet plaatsvinden. Vervolgens is de ervaring dat de eisen in de prestatiegerichte onderhoudscontracten (PGO-contracten) lastig te handhaven zijn als zowel het spoor als het perron afwijkingen vertonen. Ook die complicatie leidt tot hogere onderhoudskosten. Sinds 2019 wordt nu ervaring opgedaan met raamcontracten voor perronwerk en regelmatig overleg met PGO-aannemers voor het spoorwerk.

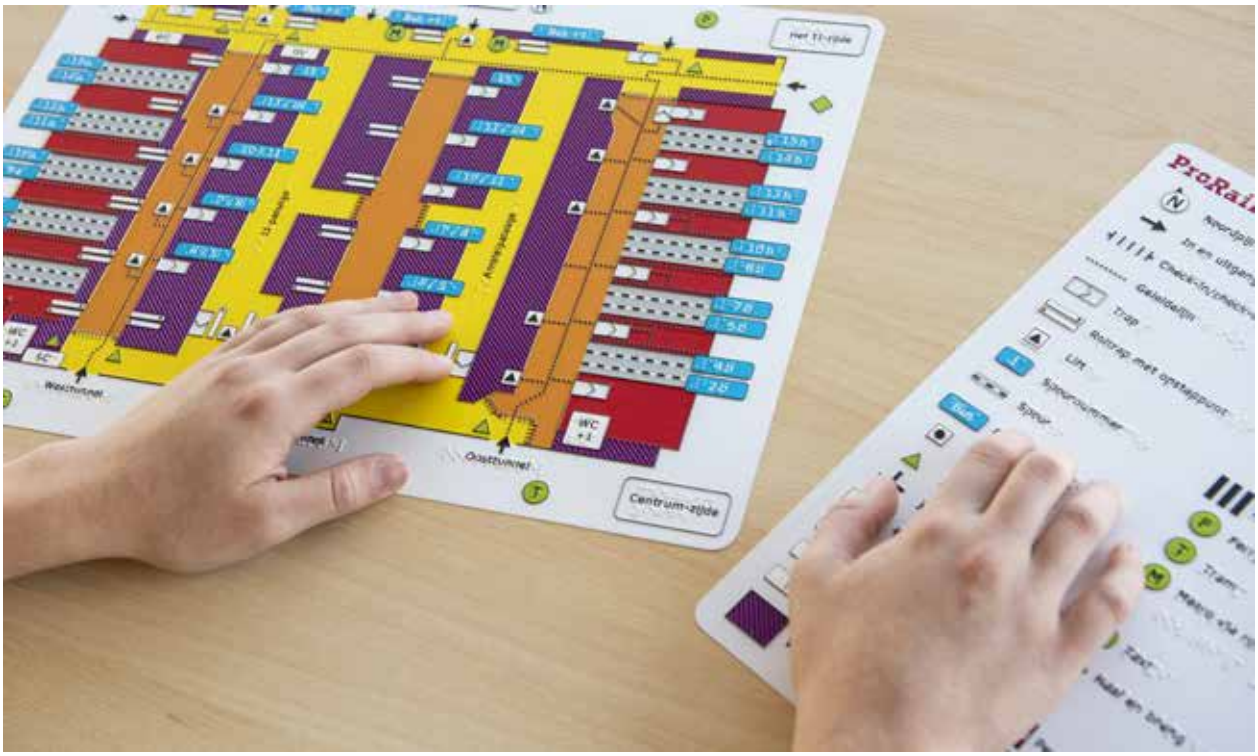
De komende jaren zullen de contracten verder verfijnd worden en zal ook in samenspraak met vervoerders (type materieel/instelling schuiftree) bekeken worden op welke wijze de doelstelling van een toegankelijke instap met een zo efficiënt mogelijk beheer geborgd kan worden.

[18] Exclusief BTW, prijspeil 2020, gebaseerd op de BOV-reeksen zoals die zijn opgenomen in de subsidieaanvraag van 2021.

## 5.3 Innovatie

Het Programma Toegankelijkheid Stations is gestart in 2008 en loopt tot 2030. Een lange periode waarin zich veel ontwikkelingen voordoen en de inzichten voortschrijden. In samenspraak met belangenorganisaties onderzoekt ProRail daarom ook nieuwe mogelijkheden om de toegankelijkheid van stations te verbeteren. Nieuwe ontwikkelingen en innovaties die ProRail de afgelopen jaren heeft gerealiseerd zijn:

**Voelbare plattegrond (2017)**
De afgelopen jaren zijn de technieken zodanig verbeterd dat het mogelijk is in reliëf te printen. In 2017 is langs die weg een voelbare plattegrond ontwikkeld voor de vier grootste stations[19]. Van deze plattegrond bestaat een thuisversie die kosteloos kan worden aangevraagd bij ProRail. Deze thuisversie biedt mensen met een visuele beperking de mogelijkheid zich thuis voor te bereiden op hun reis waardoor ze onderweg met meer vertrouwen zelf hun bestemming of overstap kunnen vinden op deze complexe stations. Deze voorziening wordt zo gewaardeerd door de doelgroep dat ProRail in nauwe samenspraak met de Oogvereniging heeft besloten de reeks uit te breiden met zes stations[20] naar totaal tien stations die door de leden van de Oogvereniging als het meest complex worden ervaren. Zo kunnen reizigers met een visuele beperking sinds december 2020 beschikken over voelbare plattegronden van tien stations.




19 Amsterdam Centraal, Den Haag Centraal, Rotterdam Centraal en Utrecht Centraal.
20 Amsterdam Bijlmer Arena, Amsterdam Sloterdijk, Arnhem Centraal, Den Bosch, Leiden en Zwolle.

**Realtime liftbeschikbaarheidsinformatie (2020-2022)**
Op de 400 Nederlandse treinstations zijn circa 350 liften aanwezig. Voor met name reizigers met een motorische beperking levert een storing van een lift veel hinder op. Het perron is dan tijdelijk ontoegankelijk. ProRail gaat de liften voorzien van sensoren die realtime de beschikbaarheid weergeven. Hierdoor worden storingen sneller gesignaleerd en opgelost. Bovendien wordt het signaal gestuurd naar de NDOV-loketten waarmee vervoerders en app-bouwers deze informatie verwerken in hun reisplanners. Reizigers hebben daarmee inzicht in de actuele beschikbaarheid van liften. In 2020 wordt de nieuwste generatie stationsliften (ca. 150 liften) voorzien van deze sensoren. In de jaren daarna worden de oudere liftinstallaties hiervan voorzien. De verwachting is dat reizigers in 2022 real time de werking van alle stationsliften op deze manier kunnen nagaan.

**Oversteeklijn (2021-2022)**
Voor het kruisen van spoorwegovergangen en -overpaden bestaat nergens ter wereld een tactiele voorziening die visueel beperkte reizigers helpt het spoor veilig te kruisen. In nauwe samenwerking met de Oogvereniging heeft ProRail een oversteeklijn ontwikkeld die - naast het feit dat die tactiel is - ook een klank geeft waardoor deze door de doelgroep goed is te onderscheiden van de gewone geleidelijn. Deze unieke innovatie doorloopt nu een vrijgaveprocedure en wordt naar verwachting in de aankomende jaren aangebracht op alle stationsoverwegen en -overpaden.



**Multipurpose lichtmast (2019)**
Wanneer op stations de verlichting aan vervanging toe is, wordt deze direct verduurzaamd en verbeterd. In deze vernieuwde lichtmast wordt een aantal functionaliteiten geïntegreerd. Denk aan functionaliteiten als de omroepinstallatie, bebording, camera's en stationsklokken. Hierdoor kan het aantal masten op stations worden verminderd wat weer helpt bij het obstakelvrij houden van looproutes.



## 5.4 Stations: bijzondere aandachtspunten

**Stations met complexe toegankelijkheidsopgave**
Zoals te zien is in paragraaf 5.1 is het merendeel van de stations toegankelijk en neemt dat aantal in de komende jaren verder toe. ProRail heeft goed inzicht in het werk dat nog uitgevoerd moet worden. Een klein deel van die opgave vormen de laatste loodjes die het zwaarst wegen. Dit betreft stations waar een lift of hellingbaan niet zomaar mogelijk is of waar perrons moeilijk op hoogte kunnen worden gebracht.

**Lift of hellingbaan**
Op tien stations[21] kan een lift of hellingbaan niet zonder meer worden gerealiseerd. De situatie is te complex of de realisatie belemmert het fietsverkeer ter plekke. In zeven gevallen kan de lift en/of hellingbaan op termijn alsnog worden gerealiseerd in combinatie met gebiedsontwikkeling, andere infrastructurele werkzaamheden of de volledige nieuwbouw van het station. In twee gevallen is gekozen voor een drempelvrije route met hellingbanen in plaats van liften vanwege het beperkte aantal reizigers dat van dit station gebruik maakt (Chevremont en Santpoort Noord). In Heeze is geen lokaal draagvlak voor de inpassing van liften en moet de huidige beperkte toegankelijkheid van het station worden geaccepteerd.



**Perrons**
Op vier stations[22] kunnen de perrons niet op hoogte worden gebracht zonder ingrijpende, langdurige en kostbare werkzaamheden aan de gehele constructie van het station of van het talud waarop het station ligt. In alle vier gevallen worden deze werkzaamheden wel uitgevoerd, zo mogelijk in samenhang met andere maatregelen en op termijn.

Zie bijlage 2 voor een uitgebreide toelichting op deze stations. Daar wordt nader inzicht gegeven in de elf stations die dit betreft, in de uitdaging die dat station complex maakt en wat dat betekent voor de eindsituatie.

[21] Amsterdam Centraal, Arnhem Presikhaaf, Chevremont, Duivendrecht, Eindhoven Strijp-S, Heeze, Koog aan de Zaan, Santpoort-Noord, Vught en Wolfheze.
[22] Amsterdam Centraal, Amsterdam RAI, Rotterdam Noord en Schiphol Airport.

**Tijdelijke ontoegankelijkheid**
Stations die toegankelijk zijn gemaakt houdt ProRail toegankelijk. Toch kunnen delen van de stations tijdelijk ontoegankelijk zijn omdat de instap niet zelfstandig kan worden gemaakt, in het bijzonder wanneer de lift het tijdelijk niet doet. Deze liftstoringen zullen altijd blijven voorkomen en dan is het van belang dat een reiziger met een beperking zich ook in die situatie geholpen weet.

Er zijn in Nederland 155 stations met een lift die de toegankelijkheid van en naar het perron waarborgt. Wanneer bijvoorbeeld een lift het niet doet is daarmee direct het hele station of een deel van dat station tijdelijk niet toegankelijk. ProRail heeft samen met NS afspraken gemaakt over de beste oplossing in dit geval. Elke lift is voorzien van een zogenoemde storingssticker met daarop het nummer dat de klant kan bellen in geval van storing. Aanvullende daaraan wordt in alle situaties waarbij een lift langer buiten gebruik is, aan de buitenzijde van de lift een poster opgehangen met tekst en uitleg en het telefoonnummer van NS Klantenservice. Alle reizigers die de lift nodig hebben om hun reis te kunnen maken, kunnen dus in alle situaties waarin de lift niet beschikbaar is, contact opnemen met NS Klantenservice. NS Klantenservice zorgt, in afstemming met de reiziger, voor de best passende oplossing. Vaak is dit de inzet van een (voor de reiziger gratis) taxi. Voor reizigers met een beperking die voor hun reis gebruik maken van NS Reisassistentie wordt er nog een aanvullende maatregel genomen. Als een lift langere tijd niet beschikbaar is, wordt dit verwerkt in het systeem waarmee de reizigers NS Reisassistentie kunnen boeken. Daarmee worden deze reizigers vooraf geïnformeerd en wordt eveneens een passende oplossing aangeboden.

Wanneer de liftuitval gepland is, bijvoorbeeld wanneer een lift wordt onderhouden of vervangen, bestaat deze oplossing uit:
– brede communicatie via posters, omroepberichten op de stations en berichten naar belangenorganisaties;
– het tijdelijk blokkeren van het betreffende station in het boekingssysteem voor reisassistentie;
– het aanbieden van een taxiservice van of naar het dichtstbijzijnde toegankelijke station.

Bij ongeplande liftstoringen kan de oplossing bestaan uit een omrijdadvies, dan wel uit de inzet van een taxi al naar gelang waarmee de reiziger zich het meest geholpen voelt.

Zoals in paragraaf 5.3 aangegeven maakt ProRail in de komende jaren realtime liftstoringsinformatie beschikbaar. Hierdoor kunnen reizigers bij het plannen van hun reis rekening houden met de actuele liftstoringen. Deze maatregel draagt eraan bij dat reizigers niet onverhoopt op een tijdelijk ontoegankelijk station belanden.

Vanwege de vervelende gevolgen van een liftstoring voor reizigers met een motorische beperking is een vaak gehoorde oproep om naast een lift een hellingbaan te realiseren of in het geval een nieuwe lift wordt gerealiseerd de bestaande hellingbaan te behouden. ProRail kiest hier niet voor om de volgende redenen:

- Het realiseren van nieuwe hellingbanen is een kostbare zaak. Niet alleen qua aanleg, maar ook qua onderhoud. Zo moet de hellingbaan sneeuw- en ijsvrij worden gehouden. Wanneer het station toegangspoorten heeft, moeten de hellingbanen door de vervoerder ook worden voorzien van deze in- en uitgangspoorten.
- Vaak ontbreekt de ruimte om een hellingbaan te realiseren. Dit is vaak het geval op maaiveldniveau waar bijna alle ruimte in gebruik is als fietsenstalling.
- Mensen geven - bij keuze van lift of hellingbaan - vaak voorkeur aan de lift. Hierdoor zal de hellingbaan nauwelijks gebruikt worden door reizigers en kan deze snel als sociaal onveilig worden ervaren.
- Op grotere stations zijn vaak eilandperrons die verbonden zijn met reizigerstunnels of loopbruggen of stationshallen. Vanaf een eilandperron is het niet mogelijk om fatsoenlijke hellingbanen te realiseren.

ProRail kiest ervoor om het beheerbudget verantwoord aan te wenden en te investeren in:

- Sociaal veilige (transparante) liften.
- Betrouwbare liften met een hoge beschikbaarheid (gemiddeld 99,3% van de tijd beschikbaar).
- Sensoren die realtime liftstoringen detecteren en communiceren.
- Goede afspraken voor snel storingsherstel met de liftleveranciers.
- Goed reisservice aan de reiziger die afhankelijk is van de lift zodat die in staat is de reis te vervolgen.


17:10
Zwolle
Intercity
17:29
Tiel
Stoptrein
3
4

# 6 Maatregelen NS op hoofdrailnet

De maatregelen van NS zijn enerzijds gericht op de ‘harde’ kant van toegankelijk reizen zoals verbetering van de (inzet van) treinen en anderzijds op de ‘zachte’ kant van toegankelijk reizen zoals bekendheid, bejegening, reisassistentie en informatie. In overleg met het ministerie van IenW en belangenorganisaties die mensen met een beperking vertegenwoordigen heeft NS afgesproken om elke twee jaar afspraken te maken over de invulling van deze ‘zachte’ maatregelen: de zogenoemde ‘flankerende toegankelijkheidsmaatregelen’. Op deze wijze kan worden ingespeeld op actuele thema’s en worden er elke twee jaar concrete resultaten opgeleverd. In 2015 zijn de eerste flankerende maatregelen vastgesteld voor de periode 2015/2016. Vervolgens zijn er flankerende toegankelijkheidsmaatregelen vastgesteld voor de periodes 2017/2018, 2019/2020 en recent voor de periode 2021/2022.

Om te komen tot de meest noodzakelijke flankerende maatregelen wordt een uitvraag gedaan bij de belangenorganisaties en wordt een aantal bronnen bestudeerd. Op grond hiervan wordt een lijst met maatregelen opgesteld die de reis van mensen met een beperking op korte/middellange termijn verder kunnen vereenvoudigen. Na consultatie van de belangenorganisaties en in overleg met het ministerie wordt vastgesteld welke maatregelen in de komende twee jaar worden gerealiseerd. Welke flankerende maatregelen concreet zijn afgesproken, wordt bij de desbetreffende thema’s vermeld in dit hoofdstuk. In bijlage 3 worden deze maatregelen preciezer toegelicht.

## 6.1 Toegankelijke treinen

Toegankelijke treinen zijn van groot belang voor het realiseren van de toegankelijkheidsambities. Deze paragraaf gaat in op de voorzieningen voor reizigers met een auditieve, visuele en motorische beperking die op dit moment beschikbaar zijn in de treinen van NS.

Het huidige materieelpark van NS is divers. In het algemeen kan worden gezegd dat oudere treinen minder voorzieningen hebben voor reizigers met een beperking dan nieuwe treinen.

Onderstaande opsomming geeft een overzicht van de voorzieningen in het huidige en - voor zover al bekend - toekomstige materieelpark, onderverdeeld in sprinters en intercity’s.

### 6.1.1 Sprinters

In 2016 zijn de laatste Mat’64 treinstellen uitgestroomd. Vanaf 2016 is de Flirt ingestroomd en vanaf 2018 de SNG. Beide sprintertreinen hebben veel voorzieningen voor reizigers met een beperking, waaronder een schuiftrede bij de rolstoelingang voor een toegankelijke instap en een rolstoeltoegankelijk toilet. Naast de instroom van nieuwe toegankelijke sprinters is NS begin 2019 begonnen alle bestaande SLT-treinen te voorzien van een schuiftrede bij de rolstoelingang en een rolstoeltoegankelijk toilet. De verwachting is dat dit project eind 2021 is afgerond. Eind 2021 stroomt de sprinter van het type SGM uit en is het volledige sprinterpark toegankelijk. Daarmee realiseren wij eerder dan verwacht de concessie-afspraak om voor 2025 al het stoptreinmaterieel zelfstandig toegankelijk te maken.

De toegankelijkheidsvoorzieningen per type sprinter zijn in het volgende overzicht op een rij gezet:

**Toegankelijkheidsvoorzieningen per type Sprinter[23]**

| | Sprinterpark | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **SLT** | **Flirt** | **SNG** | **SGM** |
| **Algemeen** | | | | |
| Priority seats (10% van alle zitplaatsen) | ja | ja | ja | ja |
| **Maatregelen voor reizigers met een auditieve beperking** | | | | |
| Lampje bij de buitendeuren dat brandt zodra de deuren sluiten | ja | ja | ja | nee |
| Actuele reisinformatie op schermen | ja | ja | ja | nee |
| **Maatregelen voor reizigers met een visuele beperking** | | | | |
| Contrasterende kleur buitendeuren | ja | ja | ja | ja |
| Auditief signaal zodra deuren automatisch sluiten (alleen sprinters) | ja | ja | ja | nee |
| Auditief signaal bij iedere buitendeur zodra deur wordt gesloten voor vertrek | ja | ja | ja | ja |
| Lichtgevende deurknopbediening | ja | ja | ja | nee |
| Tactiel herkenbare knoppen (buitendeur, toilet, call for aid knoppen) | ja | ja | ja | nee |
| **Maatregelen voor reizigers met een motorische beperking** | | | | |
| Schuiftrede bij de rolstoelingang voor toegankelijke instap | na ombouw | ja | ja | nee |
| Rolstoelopstelplaats | ja | ja | ja | ja |
| Rolstoeltoegankelijk toilet | na ombouw | ja | ja | ja |
| Call for aid knoppen bij een rolstoelplek en universeel toilet | ja | ja | ja | nee |
| **Bijzonderheden** | | | | |
| | eind 2021 is de ombouw afgerond | | | eind 2021 uitgestroomd |

## 6.1.2 Intercity's

In 2019 zijn de DDAR en DDM1 uitgestroomd; twee (dubbeldeks) treintypes met nauwelijks voorzieningen voor reizigers met een beperking. Het verder toegankelijk maken van intercity's voor reizigers met een beperking vindt plaats tijdens moderniseringen en door de instroom van nieuwe treinen. Waar mogelijk worden bij moderniseringen stappen gezet om de toegankelijkheidsvoorzieningen van treinen voor reizigers met beperking te verbeteren. Zo is een begin gemaakt met de modernisering van de dubbeldekkers van het type VIRM. Dat gaat gezien de omvang van het park in delen. In 2020 is de modernisering van de eerste deelserie (VIRMm1) afgerond. Nu wordt de modernisering van de tweede en derde deelserie (VIRM2/3) opgestart, waarna het de verwachting is dat rond 2025 gestart wordt met deelserie 4. Deze dubbeldekkers zijn ook na de modernisering niet zelfstandig toegankelijk.

Een nieuw type intercity staat voor de deur. Als de testen met deze intercity van een nieuwe generatie (ICNG) in 2021 volgens plan verlopen en de trein tijdens deze testen goed presteert, streeft NS ernaar dat de eerste reizigers eind 2021 kunnen instappen in deze eerste zelfstandig toegankelijke intercity. Deze treinen van het type ICNG zijn namelijk standaard voorzien van een schuiftrede bij de rolstoelingang ten behoeve van een toegankelijke instap. Vervolgens is er ook nieuwe generatie dubbeldekkers (type DDNG) op komst. De Europese aanbesteding voor deze dubbeldekkers is in 2020 gestart. Dit wordt een trein die naast dubbeldeksrijtuigen ook uit enkeldeks rijtuigen bestaat waar een zelfstandige toegang voor rolstoelgebruikers mogelijk is. Verwacht wordt dat de eerste DDNG tussen 2027 en 2029 instroomt.

[23] Daarbij is de 'Actuele reisinformatie op schermen' in de SLT statisch en in de Flirt en SNG dynamisch.

De toegankelijkheidsvoorzieningen per type intercity zijn in het volgende overzicht op een rij gezet:

**Toegankelijkheidsvoorzieningen per type Intercity[24]**

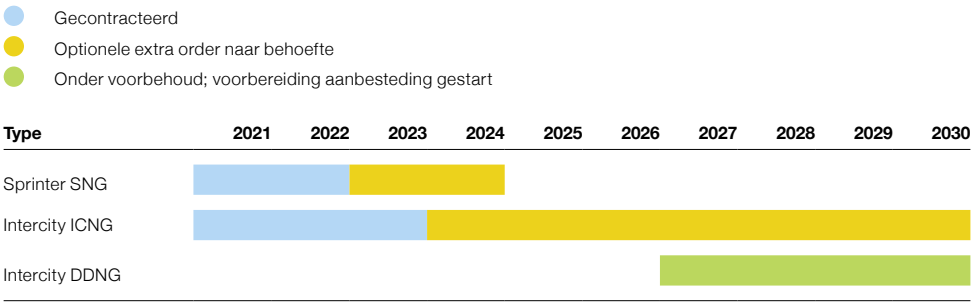
| | ICM | DDZ | VIRMm1 | VIRMm2/3 | | VIRM4 | | ICNG | DDNG |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Algemeen** | | | | **voor** | **na** | **voor** | **na** | | |
| Priority seats (10% van alle zitplaatsen) | ja | ja | ja | ja | ja | ja | ja | ja | ja |
| **Maatregelen voor reizigers met een auditieve beperking** | | | | | | | | | |
| Lampje bij de buitendeuren dat brandt zodra de deuren sluiten | nee | ja | ja | nee | ja | nee | ja | ja | ja |
| Actuele reisinformatie op schermen | ja | ja | ja | ja | ja | ja | ja | ja | ja |
| **Maatregelen voor reizigers met een visuele beperking** | | | | | | | | | |
| Contrasterende kleur buitendeuren | nee | nee, wel witte pijlen | ja | nee | ja | nee | ja | ja | ja |
| Auditief signaal bij iedere buitendeur zodra deur wordt gesloten voor vertrek | nee | ja | ja | nee | ja | nee | ja | ja | ja |
| Lichtgevende deurknopbediening | nee | ja* | ja | ja* | ja | ja* | ja | ja | ja |
| Tactiel herkenbare knoppen (buitendeur, toilet, call for aid knoppen) | nee | gedeeltelijk | ja | nee | ja | nee | n.n.b. | ja | ja |
| **Maatregelen voor reizigers met een motorische beperking** | | | | | | | | | |
| Schuiftrede bij de rolstoelingang voor toegankelijke instap | nee | nee | nee | nee | nee | nee | nee | ja | ja |
| Rolstoelopstelplaats | ja | ja | ja | ja | ja | ja | ja | ja | ja |
| Rolstoeltoegankelijk toilet | ja | ja | ja | ja | ja | ja | ja | ja | ja |
| Call for aid knoppen bij een rolstoelplek en universeel toilet | nee | nee | nee | nee | nee | nee | nee | ja | ja |
| **Bijzonderheden** | | | | | | | | | |
| | | | | modernisering 2020-2024 | | modernisering start rond 2025 | | instroom vanaf 2021 | instroom vanaf 2027-2029 |

* alleen buitenzijde

Het realiseren van een schuiftrede bij de rolstoelingang die in bijna alle trein/perronsituaties een zelfstandige instap voor rolstoelgebruikers mogelijk maakt, is een maatregel die ambitieuzer is dan de Europese regelgeving voorschrijft. Deze maatregel is vastgelegd in de hoofdrailnetconcessie die NS en het ministerie van IenW overeen zijn gekomen en is ook in lijn met het Besluit Toegankelijkheid OV. In de concessie is afgesproken dat al het nieuwe materieel dat NS koopt zelfstandig toegankelijk is.

In het onderstaande schema is aangegeven wanneer de nieuwe treinen conform de huidige planning instromen. Dit schema is indicatief. Hoeveel nieuwe treinen NS bestelt en hoe lang de instroom van nieuwe treinen door loopt, hangt onder andere af van de ontwikkelingen rond de vervoersvraag.

**Instroom nieuwe treinen in de treindienst**




[24] Ook de toegankelijkheidsvoorzieningen in de DDZ worden in dit overzicht genoemd maar deze trein wordt op dit moment niet ingezet in verband met een onderzoek naar trillingen.

## 6.2 Inzet van de treinen

Het aantal treinen waarmee rolstoelgebruikers in het merendeel van de gevallen zonder assistentie kunnen reizen groeit snel: elk jaar worden er door ProRail meer stations/perrons toegankelijk gemaakt en elk jaar neemt het aantal treinen met een schuiftrede bij de rolstoelingang toe. Welke treinen en stations toegankelijk zijn voor rolstoelgebruikers hangt af van de planning van ProRail en van de inzet van materieelsoorten op de zogenoemde treinseries door NS.

Om optimaal te kunnen inspelen op de marktontwikkelingen en de ontwikkelingen in het materieelpark wordt de materieelinzet in treinseries ongeveer een half jaar voor de ingang van de nieuwe dienstregeling definitief vastgesteld. De feitelijke materieelplanning verloopt nog kortcyclischer en wordt op grond van ervaringsgegevens diverse keren aangepast gedurende het dienstregelingsjaar.
Het vaststellen van de materieelinzet is een complex proces waarbij veel criteria worden meegewogen en waarbij niet aan alle criteria tegelijk kan worden voldaan.
Criteria die bij het vaststellen van de materieelinzet onder andere een rol spelen zijn:

- De benodigde vervoercapaciteit van de treinen (op basis van de meest recente reizigerstellingen).
- De maakbaarheid van de dienstregeling (met bijvoorbeeld haltering- en rijtijden).
- De reizigerswensen vertaald in de verschillende treinformules Intercity en Sprinter (bijvoorbeeld aantal stops onderweg, comfort, voorzieningen en reisbeleving).
- De beschikbaarheid van treinen (bijvoorbeeld als gevolg van revisies).
- De efficiency van de dienstregeling (bijvoorbeeld in relatie tot de onderhoudslocaties en het energieverbruik).

### 6.2.1 Sprinters

Over het stoptreinmaterieel (de sprinters) is in de hoofdrailnetconcessie afgesproken (artikel 32, lid 1d) dat zij uiterlijk op 31 december 2024 zelfstandig toegankelijk zijn. Zoals in het vorige hoofdstuk is aangegeven, wordt deze mijlpaal al eind 2021 door NS gehaald. Met de realisatie van deze concessie-afspraak wordt een belangrijke stap gezet naar een landelijk dekkend toegankelijk spoorwegnet.

**NS lijnen met toegankelijke sprinters in 2022**
Niet op alle trajecten van NS rijden sprinters. Op de kaart in bijlage 7 is aangegeven op welke NS-lijnen vanaf 2022 toegankelijke sprinters rijden. Deze zijn groen gearceerd. Omdat de materieelinzet voor 2022 in 2021 definitief wordt vastgesteld, is de inzet van toegankelijke sprinters zoals weergegeven in bijlage 7 onder voorbehoud.

### 6.2.2 Intercity's

In de hoofdrailnetconcessie is afgesproken dat alle nieuwe intercity's toegankelijk zijn voor rolstoelgebruikers. De eerste serie nieuwe intercity's (ICNG) gaat, conform de afspraken met het ministerie van IenW, rijden op de hogesnelheidslijn (HSL-Zuid) dat wil zeggen Schiphol - Rotterdam-Breda en Den Haag - Breda -Eindhoven. Daarna worden deze treinen ook op andere trajecten ingezet. NS bekijkt op dit moment op welke trajecten en in welke volgorde dat zal plaatsvinden.

Over de trajecten waar geen sprinters, maar intercity's worden ingezet, was oorspronkelijk een afspraak gemaakt in de hoofdrailnetconcessie. Er gold de inspanningsverplichting ten aanzien van toegankelijkheid zoals opgenomen in artikel 32 van de hoofdrailnetconcessie: "NS streeft ernaar zo veel mogelijk op trajecten waar geen stoptreinmaterieel rijdt zelfstandig toegankelijk intercitymaterieel als eerste in te zetten." Dit artikel is inmiddels, na goedkeuring van het LOCOV in 2018, via een concessiewijziging vervangen door de maatregel NS Reisassistentie in deze concessieperiode uit te breiden naar alle stations op het hoofdrailnet waar NS halteert en de perronsituatie dat toelaat[25]. Deze wijziging levert voordeel op voor mensen met een beperking ten opzichte van de inspanningsverplichting, omdat hiermee de mogelijkheid van reizen met een hulpmiddel ook wordt gegarandeerd vanaf stations waar nog geen toegankelijke intercity's stoppen.

## 6.3 Reisassistentie

Als zelfstandig reizen lastig is, kunnen reizigers assistentie aanvragen bij NS. Reizigers met een rolstoel maken het meest gebruik van deze service. NS begeleidt reizigers die reizen met reisassistentie indien gewenst door het station en helpt hen met in-, over- en uitstappen. Op dit moment maken zo'n 5500 klanten gebruik van reisassistentie, sommigen sporadisch, anderen met grote regelmaat. NS verleende in 2019 meer dan 130.000 keer reisassistentie. Door de instroom van toegankelijke treinen zal dit aantal af gaan nemen: steeds meer rolstoelgebruikers reizen zelfstandig met de trein. NS blijft echter ook na de komst van toegankelijke treinen reisassistentie aanbieden, zodat reizigers die blijvend hulp nodig hebben bij het in-, over- en uitstappen of begeleid willen worden door het station, een beroep kunnen doen op NS. Deze assistentie blijft bijvoorbeeld nodig als trein en perron niet goed op elkaar aansluiten en voor mensen met een visuele beperking.

De meeste assistentieverleningen worden verricht op bemenste stations, in de regel door NS-medewerkers. Voor de piekmomenten op die stations en voor reisassistentie op onbemenste stations doet NS een beroep op een externe dienstverlener. Dit is op dit moment Qarin[26] dat voor dit doel taxichauffeurs, medewerkers van Asito en chauffeurs van buurtbussen inzet.

**Verkorting meldtijd**
Assistentie moet vooraf worden aangevraagd. Conform de afspraken in de hoofdrailnetconcessie, is de meldtijd voor assistentie op alle stations waar NS reisassistentie aanbiedt verkort naar één uur in plaats van drie uur. Deze verbetering levert een belangrijke bijdrage aan het vergroten van de reisflexibiliteit.

**Nieuw boekingssysteem**
NS introduceerde in 2018 een nieuw boekingssysteem voor reisassistentie. Met dit nieuwe boekingssysteem zijn drie doelen bereikt:

**1. Flexibilisering van de meldtijd**
Door de bouw van een module 'flexibilisering van reizen' kan een grote groep reizigers die reist met reisassistentie flexibeler reizen. Met behulp van deze module wordt namelijk een reisassistentie-aanvraag direct gekoppeld aan de beschikbare capaciteit op stations met reisassistentie. De reiziger ziet hierdoor op zijn of haar computer, mobiele telefoon of tablet welke reisopties beschikbaar zijn of hoort dit - bij een telefonische boeking - van de medewerker

[25] Op de stations Hoogkarspel en Bovenkarspel-Grootebroek is het niet mogelijk om een reisassistentie-middel te plaatsen conform bestaande kaders en regelgeving zonder dat hiermee de transferveiligheid van reizigers in het gedrang komt. Op deze twee stations wordt wel assistentie geïntroduceerd voor reizigers met een beperking die geen brug nodig hebben om in/uit de trein te komen zoals mensen met een visuele beperking.

[26] In de periode 2015-2020 werd de assistentieverlening op onbemenste stations en op piekmomenten uitgevoerd door Transvision.

die de boeking verzorgt. Dit zijn dus, als de capaciteit beschikbaar is, ook reisopties binnen een uur na aanvraag. Vooral op de 36 door NS bemenste stations is zo'n latere aanvraag op veel tijdstippen van de dag mogelijk. Bijna 75% van alle assistentieverleningen vindt op deze stations door NS medewerkers plaats, waardoor een grote groep reizigers kan profiteren van deze flexibele aanmeldtijden.

**2. Reductie van onzekerheid bij de klant over het verloop van de reisassistentie**
Door de bouw van een bewakingsmodule in het boekingssysteem krijgen reizigers die assistentie aanvragen meer zekerheid over het verloop van de reisassistentie en wordt de reis van deze reizigers actief bijgestuurd indien nodig. Dit gebeurt op verschillende manieren:
– De reiziger kan op een smartphone via een dashboard (app) de reisassistentie volgen. Op deze manier kunnen reizigers bijvoorbeeld voor aankomst op een station zien dat hun assistentieverlener op het perron staat te wachten maar ook afwijkingen op de planning worden op deze wijze zichtbaar.
– De reiziger kan bij problemen tijdens de reis via de app met één druk op de knop contact opnemen met NS Klantenservice die de reis van deze reiziger kan bijsturen.
– NS Klantenservice volgt de reis van de reiziger actief. Dit is mogelijk doordat NS Klantenservice een melding krijgt als de reis van de reiziger niet volgens planning verloopt. NS Klantenservice neemt naar aanleiding van deze melding contact op met de reiziger om de reis aan te passen aan de gewijzigde omstandigheden. Dit geldt zowel voor nog te starten reizen als voor reizen die op het moment van de verstoring worden gemaakt.

**3. Uitbreiding van boekingsmogelijkheden**
Voorheen was het alleen mogelijk om reisassistentie via de telefoon of de computer te boeken. Het nieuwe boekingssysteem is ook te benaderen vanaf mobiele apparaten, zoals smartphones of tablets.

**WhatsApp kanaal**
Op verzoek van belangenorganisaties die mensen met een beperking vertegenwoordigen heeft NS in 2020 een speciaal WhatsApp kanaal geopend voor reizigers met een beperking. Dit WhatsApp kanaal is bedoeld voor wie niet in staat is om te bellen of voor wie simpelweg liever een berichtje stuurt. Via WhatsApp kunnen reizigers snel en eenvoudig contact leggen met een medewerker van NS Klantenservice.

**Uitbreiding van stations**
NS heeft afspraken gemaakt over de uitbreiding van het aantal stations waar reisassistentie wordt aangeboden. Zo introduceerde NS op 1 januari 2015 reisassistentie op acht stations. Met deze uitbreiding gaf NS invulling aan de toenmalige afspraken in de HRN-concessie op dit punt. In het toegankelijkheidsakkoord werd afgesproken om NS Reisassistentie te introduceren op nog eens 45 HRN-stations. Deze doelstelling werd eind 2019 bereikt. Vervolgens kwamen NS en IenW overeen om nog tijdens deze concessieperiode reisassistentie te introduceren op alle stations op het hoofdrailnet waar NS halteert en een bedieningsverplichting heeft, die toegankelijk zijn gemaakt door ProRail[27] en waar de perronsituatie dit veiligheidshalve toelaat. Deze afspraak is in 2019 in de HRN-concessie vastgelegd middels een wijziging en heeft betrekking op nog eens 104 stations.[28]

Bovenstaande heeft in de afgelopen vijf jaar geresulteerd in een forse uitbreiding van het

[27] Perrons bereikbaar via lift of hellingbaan en zonder drempels.
[28] Dit is in de praktijk volledig realiseerbaar op 102 stations. Op twee stations (Hoogkarspel en Bovenkarspel-Grootebroek) kan namelijk niet op een veilige manier een brug worden geplaatst. Op deze twee stations wordt wel reisassistentie geïntroduceerd maar alleen voor mensen met een beperking die geen brug nodig hebben.

aantal HRN-stations met reisassistentie. In 2014, voor aanvang van de HRN-concessie 2015-2025, verleende NS reisassistentie op 94 HRN-stations; eind 2020 is dit aantal gestegen tot 168 stations.

**Flankerende maatregelen reisassistentie**
- Uitbreiding tijden waarop assistentie wordt aangeboden: op alle stations waar NS reisassistentie aanbiedt van de eerste tot en met de laatste trein (sinds 2018).
- Eén stap verder service: begeleiding van reizigers met een visuele beperking naar de taxi of het overige openbaar vervoer op vijf grote stations (sinds 2019).
- Verdere verkorting van de meldtijd voor reisassistentie naar korter dan een kwartier voor vertrek bij melding van de reiziger op het perron (sinds 2020).
- Uitbreiding naar reisassistentie op het nachtnet (sinds 2020).

Zie bijlage 3 voor een uitgebreide toelichting op deze flankerende maatregelen.

## 6.4 Overige maatregelen

Ook naast de hiervoor genoemde maatregelen, neemt NS - in samenwerking met belangenorganisaties die mensen met een beperking vertegenwoordigen - verschillende initiatieven om de toegankelijkheid voor klanten met een beperking te verbeteren. Het geheel levert een veelheid aan innovaties en nieuwe diensten op waar reizigers met een beperking hun voordeel mee doen bij NS. Ze hebben voor een deel betrekking op treinen of reisassistentie, zoals al beschreven in de vorige hoofdstukken. De andere maatregelen hebben betrekking op aanpassingen in reisinformatie, communicatie en tickets & service. Deze maatregelen worden hieronder nader toegelicht.

### 6.4.1 Communicatie

In de afgelopen jaren heeft NS veel gedaan om het reizen met de trein aantrekkelijker te maken voor mensen met een beperking. Daarbij heeft NS in samenwerking met belangenorganisaties die mensen met een beperking vertegenwoordigen over elke nieuwe maatregel gecommuniceerd. NS is van plan om met het thema toegankelijkheid in de toekomst aan te haken bij een aantal grote evenementen waar het bedrijf aanwezig is, zoals SAIL en de Grand Prix op Zandvoort[29]. Bij het bereiken van belangrijke mijlpalen in het toegankelijkheidsbeleid worden ook de kanalen van NS op social media (Facebook, Instagram) ingezet.

**Mensen met een beperking zichtbaar in algemene publieke uitingen**
NS wil de waarde van toegankelijkheid in de samenleving ook breder - in haar communicatie en opstelling als bedrijf als geheel - uitstralen: NS zorgt ervoor dat het bedrijf in publieke uitingen een inclusief beeld van het bedrijf schetst. Ook in de huisstijl-emblemen van NS zijn mensen met een beperking opgenomen.

NS laat in algemene uitingen als in folders en op de website ook mensen met een beperking zien.

[29] Deze actie wordt herstart zodra de coronacrisis dit toestaat.




**Gebaren-app**
Een nuttige innovatie is de ontwikkeling van een gebaren-app voor NS-medewerkers en klanten in samenwerking met het Nederlands Gebarencentrum. Het maken van een app met treingebaren was het initiatief van een hoofdconducteur, die tijdens haar werk geregeld klanten met een auditieve beperking tegen kwam. Dat zij hierin niet de enige NS medewerker was en dat de behoefte aan het verbeteren van het gastvrijheid voor klanten met een auditieve beperking breder gedragen werd onder NS collega's, bleek uit het feit dat de workshops gebarentaal voor medewerkers goed bezocht werden.
Met de gebarenapp op de smartphone krijgt iedereen op een eenvoudige manier te zien welk gebaar hoort bij veel gebruikte treinreis-termen. Zoals: welk gebaar hoort bij een stad van aankomst, bij overstappen of bij een bepaald spoornummer? Reizigers met een auditieve beperking kunnen hierdoor makkelijker communiceren met medereizigers en medewerkers. De gebarenapp won in 2019 de Van Stappen Spoorprijs - een prijs voor initiatieven binnen ProRail en NS - voor de beste innovatie in de categorie Klantinnovaties.

**Awareness campagne 'GOED omgaan met dementie in het openbaar vervoer'**
In 2019 heeft NS samen met Alzheimer Nederland en Connexxion de campagne 'GOED omgaan met dementie in het openbaar vervoer' gelanceerd. Deze campagne is erop gericht om medewerkers en medereizigers te leren op een passende en helpende manier om te gaan met mensen met dementie in de trein en op het station. In dit kader ontwikkelde Samen Dementievriendelijk[30] samen met NS en Connexxion een online training waarin medewerkers en reizigers in 15 minuten leren op een goede manier de helpende hand te bieden aan reizigers met dementie in herkenbare OV situaties. Deze training is voor alle NS medewerkers beschikbaar via het NS Leerportaal.

[30] Initiatief van Alzheimer Nederland, pensioenuitvoeringsorganisatie PGGM en het ministerie van VWS als onderdeel van het Deltaplan Dementie.

**Flankerende maatregelen communicatie**
- De verbetering van de website van NS voor alle reizigers met een beperking (sinds 2020).
- Reizigers integraal informeren over alle toegankelijke reismogelijkheden (sinds 2020).
- Verbeteren mogelijkheden communicatie met NS Klantenservice voor mensen met een auditieve beperking (sinds 2020).
- Het lanceren van een awareness campagne die het begrip vergroot voor reizigers met een licht verstandelijke beperking (vanaf 2021).

Zie bijlage 3 voor een uitgebreide toelichting op deze flankerende maatregelen.

### 6.4.2 Reisinformatie

Adequate, actuele reisinformatie is voor alle reizigers van belang maar al helemaal voor reizigers met een beperking. NS biedt haar reisinformatie in de treinen en op de stations dan ook steeds vaker zowel auditief als visueel aan zodat reizigers met een auditieve of visuele beperking zo goed mogelijk geïnformeerd worden.

**Reisinformatie over toegankelijke reizen**
In de vervoerconcessie van NS is vastgelegd[31] dat NS vanaf het moment dat een substantieel deel van de treinen is voorzien van een schuiftrede bij de rolstoelingang, informatie verstrekt over toegankelijke reizen. Hiermee kunnen rolstoelgebruikers hun reis beter voorbereiden omdat zij vooraf weten met welke treinen en vanaf welke stations zij zelfstandig kunnen reizen, wanneer het nodig is om NS Reisassistentie aan te vragen en wanneer reizen met een rolstoel nog niet mogelijk is. Sinds december 2018 is dan ook de reisplanner op ns.nl en in de NS-app voorzien van dynamische informatie over toegankelijke reismogelijkheden. Reizigers die een reisadvies opvragen over een toegankelijke reis zien direct of het zelfstandig in-, over- en uitstappen op de door hen gewenste tijden en stations mogelijk is. Ook zien zij in één oogopslag of er NS Reisassistentie beschikbaar is op de door hen geselecteerde stations.

**Informatie aankomstspoor**
Reizigers kunnen via de NS-app op hun smartphone achterhalen op welk spoor hun trein aankomt. Speciaal voor mensen met een visuele beperking is deze informatie tevens te beluisteren. Deze informatie helpt hen de weg door het station van aankomst te vinden.

**Beschrijvingen van geleidelijnen**
Voor mensen met een visuele beperking publiceert NS op - www.ns.nl/geleidelijnen - beschrijvingen van de geleidelijnen op de stations. Deze geleidelijn-beschrijvingen kunnen ook worden opgevraagd op een mobiel apparaat dat de lijninformatie via de uitspreek-functionaliteit van deze apparaten kan voorlezen. In 2020 is deze functionaliteit op de website voorzien van een nieuwe lay-out en kan deze sneller gevonden worden. Reizigers die een reisadvies opvragen in de NS-app kunnen nu direct vanuit de planner doorklikken naar de voor hen meest aangewezen route die via de geleidelijn naar het perron loopt. Ook zijn de mogelijkheden voor gebruikers om feedback te geven op deze informatie verbeterd.

Niet alle treinreizigers en stations passanten zijn zich bewust van de betekenis van de geribbelde lijnen en tegels in de vloer en van het belang van deze aanduidingen voor de doelgroep. Daarom heeft NS in 2019 samen met ProRail en belangenorganisaties voor mensen met een visuele beperking meegewerkt aan de campagne ‘Houd de lijn vrij!’




[31] Vervoerconcessie 2015-2025, artikel 32, lid 1f: “NS voorziet na overleg met de belangenorganisaties die reizigers met een functiebeperking vertegenwoordigen, zo snel mogelijk in goede, actuele informatievoorziening over de inzet van toegankelijk materieel. Uit de informatievoorziening moet ook duidelijk worden welke reizen zelfstandig te maken zijn”.

**Flankerende maatregelen reisinformatie**
- Het verstrekken van reisinformatie over de uitstapzijde van de trein (sinds 2016).
- Het verstrekken van informatie over toegankelijke stations aan reizigers en andere vervoerders (sinds 2020).
- Een pushbericht op de NS-app wanneer een toegankelijke treinreis door omstandigheden onverwacht niet-toegankelijk geworden is (sinds 2020).
- De introductie van de NS Perronwijzer-app (sinds 2020).
- Het zichtbaar maken van omroepberichten in de trein voor reizigers met een auditieve beperking (vanaf 2021).
- Zorgen dat klanten met een auditieve beperking toegang hebben tot informatie op dagen met zeer ernstige verstoringen (vanaf 2021).

Zie bijlage 3 voor een uitgebreide toelichting op deze flankerende maatregelen.

### 6.4.3 Service Station

Toegankelijkheid betekent ook dat reizigers met een beperking eenvoudig kunnen betalen voor hun reis en dat zij onderweg gebruik kunnen maken van de faciliteiten op de stations. Goede service is verankerd in de inrichting van stations en in professionele gastvrijheid.

**Service**
Service is in hoge mate mensenwerk en heeft veel te maken met de wijze van bejegening. In dit kader zijn onder andere goed opgeleide medewerkers nodig die reizigers met een beperking op een prettige en passende wijze benaderen. Nieuwe medewerkers doorlopen altijd een uitgebreid opleidingstraject waarin ze worden voorbereid op het begeleiden van reizigers met een beperking. In een praktijkinstructie staat de treinreisbeleving van een reiziger met een motorische, visuele of auditieve beperking centraal. Hierin wordt stilgestaan bij wat dit betekent voor medewerkers op het station of in de trein, zowel qua begeleiding als qua juiste bejegening naar de persoon zelf.

**OV Service & Tickets winkels en informatiebalies**
In de OV Service & Tickets winkels op de grote stations kan de reiziger terecht voor reisinformatie en OV-chipproducten van diverse vervoerders voor de reis van deur tot deur. Bij de ontwikkeling van deze winkels is gedacht aan reizigers met een beperking zodat ook zij op een prettige manier gebruik kunnen maken van deze servicepunten. Zo zijn de balies zo ontworpen dat ook reizigers met een rolstoel er vanuit hun lage positie prettig gebruik van kunnen maken. Ook de pinautomaat is vanuit deze positie gemakkelijk te bedienen. In de afgelopen jaren zijn bij een aantal OV Service & Tickets winkels ook de geleidelijnen vanuit de stationshal doorgetrokken tot aan de hoofdbalie in de OV Service & Tickets winkel zodat reizigers met een visuele beperking ze gemakkelijker kunnen vinden. In 2017 zijn de OV Service & Tickets winkels voorzien van ringleidingen bij de hoofdbalie zodat reizigers met een auditieve beperking de servicemedewerker makkelijker kunnen verstaan. Ook alle informatiebalies op het station zijn voorzien van ringleidingen. Rolstoelgebruikers, mensen met een visuele beperking die in het bezit zijn van begeleiderskaart-B en mensen ouder dan 75 jaar, betalen aan de balie geen servicevergoeding.

Momenteel wordt door NS gekeken naar mogelijke aanpassingen in het serviceaanbod op de stations. Ook bij deze toekomstige ontwikkelingen zal toegankelijkheid voor klanten met een beperking van de dienstverlening een randvoorwaarde blijven.

**Kaartautomaten**



NS heeft een upgrade van de kaartautomaten uitgevoerd. In dit kader is onder andere contactloos betalen ingevoerd. Deze functionaliteit is aangebracht op een hoogte die zo goed mogelijk bereikbaar is voor reizigers met een motorische beperking en voldoet aan de geldende Europese regelgeving op dit gebied. Voor mensen met een visuele beperking én voor mensen met een motorische beperking is contactloos betalen een belangrijke stap voorwaarts: het invoeren van de betaalpas is niet meer nodig en niemand kan meekijken bij het invoeren van de pincode.

Bij de ontwikkeling van de zogenoemde Add Value Machines (AVM), die in eerste instantie zijn bedoeld om saldo op de OV-chipkaart te laden in het gebied binnen de poortjes, is nauw samengewerkt met rolstoelgebruikers met als resultaat dat de AVM's ook door deze doelgroep te bedienen zijn. Om dit te realiseren is de hoogte van het apparaat en daarmee de hoogte van het scherm aangepast. Daarnaast zijn de bedieningsmogelijkheden van het scherm uitgebreid. Wanneer rolstoelgebruikers op de button met het rolstoelembleem drukken, scrolt de noodzakelijke informatie naar de plaats op het scherm waar rolstoelgebruikers het gemakkelijkste bij kunnen.

Voor reizigers met een visuele beperking voorziet NS de aangelijnde kaartautomaten in de komende tijd van audiofeedback. Reizigers beluisteren de instructies op het scherm dan via een speaker of via hun hoofdtelefoon die zij kunnen inpluggen in het apparaat. De keuze voor de positie en uitvoering van de zogenoemde 'plug in' is tot stand gekomen in afstemming met de Oogvereniging. Naar verwachting kunnen reizigers in 2021 gebruik gaan maken van audio-feedback bij alle aangelijnde kaartautomaten. Uiteraard blijft het voor alle klanten ook mogelijk om gratis ondersteuning op afstand te krijgen bij de bediening van de kaartautomaat via de service 'Hulp Op Afstand'. Een aantal ontwikkelingen - zoals het reizen op rekening en e-ticketing – maakt het overigens minder noodzakelijk om gebruik te maken van een kaartautomaat.

**Toegangspoorten OV-chip**

De OV-chipkaart is al jaren volop in gebruik en op veel stations heeft NS de poortjes in gebruik genomen. Voor reizigers met een beperking is in elke poortrij minimaal één extra breed poortje geplaatst. Dit poortje is voorzien van het rolstoelpictogram. Indien op de hoofdlooproute een geleidelijn is aangebracht, dan wordt deze via het brede poortje in de poortrij geleid. Om het poortje goed te kunnen bedienen is voor reizigers met een visuele beperking een reliëfsticker aangebracht op de positie waar het e-ticket of de OV-chipkaart moet worden aangeboden om de poortjes te kunnen openen. Op stations waar meerdere vervoerders rijden, zijn op de aangelijnde toegangspoorten tactiele plaatjes aangebracht met de naam van de betreffende vervoerder zodat reizigers met een visuele beperking weten bij welk poortje ze in of uit moeten checken.

**OV-chip Plus**

Voor reizigers met een visuele beperking die moeite hebben met het vinden van de in- en uitcheckpalen is het product OV-chip Plus, dat op de persoonlijke OV-chipkaart wordt geladen, nuttig. Omdat reizigers met een visuele beperking die in het bezit zijn van OV-chip Plus hun reis vooraf kunnen boeken, is in- en uitchecken namelijk overbodig. De kaart kan worden gebruikt om de poortjes te openen. Ook het laden van saldo of het kopen van een kaartje bij de automaat is niet langer nodig. Tot 2016 konden houders van het OV-chip Plus product voorafgaand aan hun reis bellen met NS-Klantenservice om hun reis te boeken. In 2016 is een belangrijke wens van de Oogvereniging gehonoreerd: het realiseren van een online boekingsmogelijkheid voor reizen met OV-chip Plus.

**NS-Business Card**

Ook de NS-Business Card is een reizen-op-rekeningproduct en daardoor geschikt voor reizigers met een visuele beperking die veel met bus, tram of metro reizen en moeite hebben met in- en uitchecken. De kaart kan worden aangeschaft via het Serviceloket OV Blinden & Slechtzienden van TLS. Via ditzelfde loket kunnen reizigers die in het bezit zijn van deze kaart achteraf hun reis laten corrigeren als er iets is mis gegaan bij het in- of uitchecken.



# 7 Maatregelen regionale treinverbindingen

Maatregelen op het gebied van toegankelijkheid die door de regionale spoorvervoerders worden getroffen vinden enerzijds hun oorsprong in de concessievoorwaarden die gesteld worden door de desbetreffende regionale overheden, aangevuld met het aanbod van de concessiehouder, anderzijds in toelatingseisen die gesteld worden aan de treinen in Nederland. Dit betekent dat in de basis de toegankelijkheid overal moet voldoen aan wet- en regelgeving, maar dat er ruimte is voor regionale nuances, omdat concessieverlener en/of -houder daar bovenop extra voorzieningen hebben aangeboden. Daar kunnen zowel de overeenkomsten als de verschillen tussen de voorzieningen in de treinen in de diverse regio's mede uit worden verklaard. Zo is een visueel en/of auditief signaal bij het sluiten van de deuren in alle regio's aanwezig omdat dit hoort bij de landelijke toelatingseisen van het materieel. In de volgende paragrafen wordt daarom slechts ingegaan op een aantal regionale bijzonderheden en worden deze toegelicht voor wat betreft het materieel (7.1), de reisassistentie (7.2) en overige aspecten zoals bejegening door personeel, reisproducten en kaartautomaten (7.3).

## 7.1 Toegankelijke treinen

**Limburg**
Al het treinmaterieel van Arriva beschikt over priority seats voor ouderen, zwangere vrouwen of mensen die slecht ter been zijn. Alle deuren zijn voorzien van zowel visuele als auditieve signalen bij het sluiten. Daarbij zijn alle deurknoppen voorzien van tactiele en lichtgevende elementen. Alle treinen zijn verder voorzien van schermen met actuele reisinformatie, contrastkleuren, rolstoelopstelplaatsen, rolstoeltoegankelijke toiletten en een call-for-aid knop. Informatie aan de uitstapzijde wordt visueel en auditief kenbaar gemaakt bij de nadering van elk station.







**Fryslân / Groningen**
Per trein is ongeveer twee procent van de stoelen beschikbaar als priority seats voor mensen met een stabeperking. Verder zijn er rolstoelopstelplaatsen beschikbaar in alle treinen in Friesland en Groningen.

Alle deuren van de treinen zijn bovendien voorzien van een visueel én auditief signaal bij het sluiten. Knoppen in de trein zijn voorzien van tactiele en lichtgevende elementen. Er zijn schermen aanwezig in de treinen met actuele (reis-)informatie en er wordt gewerkt met contrastkleuren voor reizigers met een visuele beperking. Alle treinen beschikken over een rolstoeltoegankelijk toilet en er zijn call-for-aid knoppen aanwezig in de treinen. Er wordt standaard geen informatie gegeven over de uitstapzijde van de trein. Alleen in gemoderniseerde en nieuwe treinen wordt op visuele of auditieve wijze aangegeven of er links of rechts uitgestapt moet worden. Op dit moment is dat dus nog bij een beperkt aantal treinen het geval.




**Zuid-Holland**
Op de MerwedeLingelijn tussen Dordrecht en Geldermalsen zijn geen priority-seats aanwezig in elke trein. De deuren hebben een visueel en auditief signaal bij het sluiten. Knoppen in de treinen zijn voorzien van lichtgevende en tactiele elementen. Er zijn schermen aanwezig met actuele (reis)informatie. Als contrastkleur van de deuren wordt het R-net-rood tegen een grijze achtergrondkleur van de trein toegepast. Er zijn per trein twee opstelplaatsen voor rolstoelen aanwezig. Er zijn geen toiletten. Wanneer de vervoerder extra treinstellen aanschaft, dienen deze over een rolstoeltoegankelijk toilet te beschikken. Call-for-aid knoppen zijn aanwezig in alle treinen.

Op de treindienst Alphen - Gouda zijn acht van de 119 stoelen (zeven procent) per treinstel gemarkeerd als priority seat. De deuren zijn voorzien van knipperlicht- en geluidsignalen bij het sluiten van de deuren. Knoppen zijn voorzien van brailleteksten. Schermen met actuele reisinformatie zijn aanwezig. Als contrastkleur van de deuren wordt het R-net-rood tegen een grijze achtergrondkleur van de trein toegepast. Er zijn twee opstelplaatsen voor rolstoelen aanwezig per trein. Treinstellen beschikken over een rolstoeltoegankelijk toilet. Call-for-aid knoppen zijn aanwezig in alle treinen. Er wordt in de trein geen informatie gegeven over de uitstapzijde. Informatie over de uitstapzijde van de trein wordt in de trein op auditieve wijze verzorgd door het reisinformatiesysteem na de aankondiging van een te naderen station.



**Overijssel / Drenthe**
Op de Vechtdallijnen zijn alle treinen voorzien van priority seats, deuren waarbij een auditief signaal wordt gegeven bij het openen en sluiten, groen verlichte knoppen voor het openen, schermen met actuele reisinformatie, contrastkleuren, rolstoelplaatsen, een rolstoeltoegankelijk toilet en een noodknop. Er wordt geen informatie verstrekt over de uitstapzijde van de trein. De treinen op de lijn Almelo-Mariënberg hebben geen (rolstoeltoegankelijk) toilet.

Ook op de lijnen Zutphen - Oldenzaal, Enschede - Zwolle en Zwolle - Kampen zijn alle treinen voorzien van priority seats, deuren waarbij een auditief signaal wordt gegeven bij het openen en sluiten, groen verlichte knoppen voor het openen, schermen met actuele reisinformatie, contrastkleuren, rolstoelplaatsen, een rolstoeltoegankelijk toilet en een noodknop. En er wordt hier wél informatie verstrekt over de uitstapzijde van de trein.

**Gelderland**
Alle treinen van de Valleilijn (Amersfoort - Ede-Wageningen) en de lijn Arnhem - Doetinchem hebben twee priority seats die met stickers zijn aangeduid. De deuren van de treinen zijn voorzien van een visueel én auditief signaal. De knoppen hebben zowel tactiele als lichtgevende elementen. Er zijn schermen aanwezig in de treinen met actuele (reis-) informatie en er wordt in de trein gewerkt met contrastkleuren ten behoeve van klanten met een visuele beperking. Er zijn rolstoelopstelplaatsen beschikbaar in de trein. Een rolstoeltoegankelijk toilet is uitsluitend beschikbaar in twee treinstellen op de Valleilijn tussen Amersfoort en Ede-Wageningen. Call-for-aid-knoppen zijn geplaatst op de balkons in de treinstellen.

Alle treinen op de verbindingen waar Arriva rijdt, hebben een rolstoelplaats en priority seats. Het aantal priority seats is in verhouding tot de overige zitplaatsen beperkt gehouden om ervoor te zorgen dat *priority seats* werkelijk gebruikt worden door de doelgroep. Gemiddeld is 4% van de zitplaatsen als priority seat uitgevoerd. Alle deuren zijn voorzien van zowel een visueel als auditief signaal bij het sluiten. De knoppen die gebruikt worden voor het openen van de deuren zijn voorzien van lichtgevende elementen. Tijdens de rit kan (al voordat de trein tot stilstand komt) op de knop worden gedrukt om deze deur bij het eerstvolgende station te laten openen. Bij deze knop wordt vervolgens met groene verlichting aangegeven dat de opdracht bevestigd is. In alle treinen zijn schermen aanwezig met actuele (reis-)informatie. Er zijn op een aanzienlijk aantal plaatsen in de trein schermen aangebracht zodat alle reizigers zicht hebben op tenminste één scherm. Gangpaden, instapgedeelten, de locatie van fietsen en rolstoelen zijn met contrastkleuren gemarkeerd. Er zijn geen (rolstoeltoegankelijk) toiletten aanwezig. In elk treinstel zijn diverse noodknoppen aangebracht.

In geen van de treinen in Gelderland wordt informatie verstrekt over de uitstapzijde van de trein.

## 7.2 Reisassistentie

Op een aantal stations waar zowel regionale vervoerders als NS rijden, wordt reisassistentie verleend door NS. Per regio is inzichtelijk gemaakt waar dit plaatsvindt.

**Limburg**
Voor de in- en uitstaphulp op de stations Heerlen, Maastricht, Sittard, Roermond, Venlo en Nijmegen maakt Arriva in Limburg gebruik van de reisassistenten van NS. Voor de stations Kerkrade, Landgraaf, Valkenburg, Echt en Venray huurt Arriva taxichauffeurs in die reizigers helpen met een motorische, visuele, auditieve of andere (ook tijdelijke) functiebeperking. Ook is een overstaphulp aanwezig op alle overstapstations in Limburg.

De reisassistent brengt je naar het juiste perron en helpt je in de trein. Aan het einde van de rit helpt een reisassistent je weer uit de trein en brengt je naar de uitgang van het station. Ook met vragen kun je bij de reisassistent terecht. Deze service is aanwezig op de stations genoemd onder 'instaphulp'. In Limburg is geen specifieke service zoals NS die op een aantal stations aanbiedt onder de noemer '1 stap verder': de begeleiding naar een volgende OV-modaliteit. Uiteraard kunnen de reisassistenten en servicemedewerkers hier hulp bieden. Deze dienstverlening is beschikbaar van de eerste tot en met de laatste trein op alle dagen van de week. De hulp kan gereserveerd worden per telefoon (via de desbetreffende klantenservice). Deze aanvraagmiddelen zijn 24/7 beschikbaar. Je kunt assistentie aanvragen tot één uur voor vertrek. Je meldt je minimaal een kwartier voor vertrek op het afgesproken ontmoetingspunt.

De telefonische klantenservice is 24/7 bereikbaar voor eventuele vragen of wanneer er verstoringen optreden.

**Fryslân / Groningen**
Vanaf april 2021 wordt een nieuw type trein - de Wink - ingezet door Arriva op de lijnen Leeuwarden- Harlingen Haven en Leeuwarden – Stavoren. Op de stations langs deze lijnen met een afwijkende instaphoogte biedt Arriva in- en uitstaphulp aan totdat de perronhoogte daar door ProRail is aangepast. Deze kan tot drie uur van tevoren worden aangevraagd. Instap-, uitstap- en overstaphulp wordt door NS aangeboden op Leeuwarden, Groningen Hoofdstation en Groningen Europapark, maar niet op de overige stations. De service op deze drie stations is 24/7 beschikbaar en te bestellen op alle dagen van de eerste tot en met de laatste trein. De hulp kan telefonisch, via internet of de via een app gereserveerd worden en de vooraanmeldtijd is minimaal een uur. De reiziger kan via een app of per telefoon contact opnemen met de klantenservice van NS (24/7 bereikbaar).

**Zuid-Holland**
Op de MerwedeLingelijn is overal instap- en uitstaphulp beschikbaar. Overstaphulp is alleen beschikbaar op station Dordrecht waar deze wordt uitgevoerd door NS en is te reserveren via de gebruikelijke kanalen van NS. Deze hulp is op de MerwedeLingelijn op alle treinen aanwezig indien deze minimaal twee uur vooraf telefonisch via Qbuzz Klantenservice is gereserveerd. Verstoringen worden bij de klantenservice gevolgd en bijgestuurd via het aanmeldsysteem voor assistentie.

Op de treindienst Alphen - Gouda is in- en uitstaphulp alleen beschikbaar op de stations Gouda en Alphen aan den Rijn. Op de tussengelegen stations is een gelijkvloerse instap mogelijk, waardoor reisassistentie hier niet verplicht gesteld is. Op de stations Alphen aan den Rijn en Gouda wordt de in- en uitstaphulp verzorgd door NS. Qarin verzorgt deze dienst in opdracht van NS op station Alphen aan den Rijn vanwege het ontbreken van servicemedewerkers op dit station en buiten de reguliere tijden doet Qarin dit ook op station Gouda. Reisassistentie wordt aangevraagd via de gebruikelijke kanalen van NS. NS is verplicht dit systeem ook open te stellen voor regionale vervoerders die stations met NS delen. Dit kan via

de website, een app of via NS Klantenservice. Verstoringen worden via de servicecentrale (de afdeling achter de app) gemonitord en bijgestuurd. Op tussengelegen stations wordt deze dienst niet aangeboden.

**Overijssel / Drenthe**
Op de stations Zwolle, Hengelo, Almelo, Enschede en Zutphen is instap- en overstaphulp van NS aanwezig.

Zwolle - Emmen, Enschede - Zwolle en Zwolle - Kampen: Alle stations tussen Zwolle en Emmen zijn voorzien van in- en uitstaphulp. Dit is niet het geval voor de lijn Almelo - Mariënberg. Bij de eerder genoemde drie lijnen is het uitgangspunt dat op elke trein één steward en een veiligheidsmedewerker voor deze hulp aanwezig zijn, waardoor vooraf reserveren niet nodig is. Deze service wordt aangeboden vanaf de eerste tot en met de laatste rit. Er wordt geen overstaphulp geboden.

Zutphen - Oldenzaal en Almelo - Hardenberg: Er is niet altijd een steward/service en een veiligheidsmedewerker aanwezig waardoor er geen (structurele) assistentie op de regionale stations langs deze lijnen wordt geboden.

**Gelderland**
In- en uitstaphulp wordt door NS geboden op stations Amersfoort, Ede-Wageningen, Arnhem, Apeldoorn, Zutphen en Tiel en door Breng/Arriva op de stations Doetinchem, Westervoort en Zevenaar.

## 7.3 Overige maatregelen

In de regio's wordt naast regionale voorzieningen ook een aantal landelijk beschikbaar gestelde reisproducten geadviseerd. Reizigers met een visuele beperking krijgen in verschillende regio's het advies gebruik te maken van (het landelijk beschikbare) OV-chip Plus-abonnement, het reisproduct speciaal voor reizigers met een visuele beperking[32] waarmee betaaltransacties onderweg door mensen met een beperking kunnen worden vermeden. Kenmerkend hieraan is het achteraf betalen en dus betaalgemak onderweg. Tevens kan landelijk gebruik worden gemaakt van de OV-Begeleiderskaart en mogen hulp- of blindengeleidehonden gratis mee.

**Limburg**
De Arriva-kaartautomaat is niet ontworpen voor reizigers met een visuele of een motorische beperking. De kaartautomaat kan ook niet op afstand worden overgenomen, maar ondersteunt wel de mogelijkheid tot contactloos betalen. Op de grote knooppunten (Heerlen, Sittard, Roermond, Weert, Venlo en Maastricht) zijn wel NS-automaten beschikbaar die beschikken over de landelijke functies qua visuele en motorische toegankelijkheid, waaronder het op afstand overnemen van de kaartautomaat.

Via de reisplanner 9292 wordt aangegeven welke Arriva-treinen beschikken over rolstoelplaatsen en welke rolstoeltoegankelijk zijn. Daarnaast beschikt de website van Arriva over een aparte pagina rondom toegankelijkheid waar ook wordt ingegaan op de meest gestelde vragen. De website van Arriva Limburg is volledig toegankelijk voor mensen met een visuele beperking.

Naast de landelijke producten kan gebruik worden gemaakt van de Zichtkaartregeling. Hiermee kan het trajectabonnement als zichtkaart worden aangevraagd. Reizigers met een niet-zichtbare beperking, zoals autisme, dementie, moeite met lezen en schrijven, PTSS

[32] Deze kaart is geldig voor reizen in heel Nederland met alle treinvervoerders in combinatie met een NS-abonnement. Zie voor meer details hoofdstuk 6.4.3.

(Posttraumatisch stresssyndroom), slechthorendheid of een andere beperking die je van de buitenkant niet ziet, kunnen gebruikmaken van het Sunflower-keycord of -polsbandje. Daarmee ziet de buschauffeur, machinist of steward dat je een niet-zichtbare beperking hebt en kan deze je beter van dienst zijn.

Een vast onderdeel van de trainingen en instructies aan het personeel is het omgaan met reizigers met een beperking in verschillende praktijk (werk)situaties.

**Fryslân / Groningen**
De Arriva-kaartautomaat is niet ontworpen voor reizigers met een visuele of een motorische beperking. De kaartautomaat kan ook niet op afstand over worden genomen

Omdat alle treinen toegankelijk zijn, kan voor het plannen van een toegankelijke treinreis gebruik worden gemaakt van de reguliere reisinformatie. Er is een beperkt aantal perrons waar tijdelijk geen zelfstandige instap mogelijk is. ProRail gaat deze perrons op de juiste hoogte brengen. Er is reisassistentie geregeld. De website van de vervoerder is toegankelijk voor klanten met een (visuele) beperking en er is een aparte pagina met toegankelijkheidsinformatie.

Verder wordt een gratis OV-begeleiderskaart uitgegeven. De hulphond of blindengeleidehond mag gratis mee.

Reizigers kunnen gebruik maken van het Sunflower keycord of polsbandje. Op die manier ziet de buschauffeur, machinist of steward dat de reiziger een niet-zichtbare beperking heeft en kan deze de reiziger beter van dienst zijn. Het personeel wordt daarbij getraind in professioneel gastheerschap, ook wat betreft deze doelgroep.

**Zuid-Holland**
Op de MerwedeLingelijn zijn de R-net-kaartautomaten beschikbaar, welke gebaseerd zijn op kaartautomaten van NS. Deze zijn te gebruiken voor reizigers met een visuele- of motorische beperking. Het is hier nog niet mogelijk is om contactloos te betalen. Klanten worden in Zuid-Holland voorzien van informatie over een toegankelijke treinreis via website, app en telefoon van de vervoerder. De website heeft een aparte pagina over toegankelijkheid en is voorzien van aangepaste contrastkleuren en tekst. Overstappalen zijn voorzien van braille.

Op de Treindienst Alphen - Gouda zijn de reguliere (toegankelijke) NS-kaartautomaten beschikbaar. De website is een aparte pagina op de NS-website. Er is daar ook een aparte tekst over reizen met een beperking opgenomen.
Gastheerschap op de MerwedeLingelijn is opgenomen in de opleiding steward voor medewerkers van Qbuzz. De concessiehouder draagt er zorg voor dat de medewerkers zijn geïnstrueerd op de omgang met reizigers met een functiebeperking, waarbij de concessiehouder er in ieder geval zorg voor draagt dat medewerker(s) van de concessiehouder desgevraagd elke reiziger met een functiebeperking helpen bij het betreden en verlaten van het materieel. De concessiehouder draagt er ook zorg voor dat de medewerkers zijn geïnstrueerd op de toelating en het zo nodig vastzetten van (elektrische) rolstoelen en andere hulpmiddelen in de treinen.

**Overijssel / Drenthe**
Alle kaartautomaten van de regionale vervoerders zijn gelijk aan de kaartautomaten van NS, hebben een gesproken instructie en zijn voorzien van brailleschriften. Er zijn geen verdere aanpassingen gedaan om deze voor klanten met een motorische beperking geschikt te maken. Op de automaten kan contactloos betaald worden.

De Blauwnet-website is toegankelijk voor klanten met een visuele beperking en er is een aparte pagina met toegankelijkheidsinformatie.

Provincie Overijssel werkt met Provincies Gelderland en Flevoland samen in het project OV-ambassadeurs. Ruim 35 OV-ambassadeurs organiseren vrijwillig het gehele jaar voorlichtingsactiviteiten voor ouderen in deze provincies, met als doel om mensen op weg te helpen in het openbaar vervoer, zodat zij meer zelfstandig kunnen reizen. Ouderen kunnen deelnemen aan algemene informatiebijeenkomsten, proefreizen in klein groepsverband en persoonlijke (telefonische) inloopspreekuren en beeldbellen. Er is een ruim aanbod van ondersteunende middelen zoals presentaties, brochures en aanvraagformulieren. De regionale vervoerders houden de OV-ambassadeurs op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen of andere gebeurtenissen zoals de invoering van nieuwe betaal-of vervoersproducten en vakantieregelingen. Een overzicht van de activiteiten en contactinformatie staat op www.ervaarhetov.nl/ov-ambassadeur.

**Gelderland**

De toegankelijkheid van de kaartautomaten van Connexxion op de Valleilijn (Amersfoort - Ede-Wageningen), de kaartautomaten op de Arriva-lijnen en de kaartautomaten van Breng op de verbinding Arnhem - Doetinchem is identiek aan die van de NS-kaartautomaten. Voor klanten met een redelijke of sterke visuele beperking zijn de kaartautomaten niet geschikt. Klanten vinden actuele reisinformatie via een reisplanner op internet. De websites van de vervoerders voldoen aan de eisen wat betreft ‘Drempelvrij’. De landelijke reisproducten voor doelgroepen zijn bruikbaar op deze spoorlijnen. Er wordt geen specifieke aandacht besteed aan het reizen met onzichtbare beperkingen. Verder is er bij Breng en Connexxion geen specifieke training gericht op het omgaan met klanten met een beperking. Wel vinden er bij beide vervoerders regelmatig algemene trainingen over gastheerschap plaats. Voor het omgaan met klanten met een beperking is wel aandacht in de standaardtrainingen die Arriva het personeel aanbiedt. De website van Arriva is toegankelijk voor bezoekers met een geringe visuele beperking.

Zoals hiervoor bij Provincie Overijssel beschreven is, participeert Provincie Gelderland in het project OV-ambassadeurs.

# Bijlagen

Dit rapport is voorzien van zeven bijlagen:

1. Overzicht van rapporten en beleidskeuzes sinds 2005.
2. Stations met complexe toegankelijkheidsopgave.
3. Toelichting flankerende maatregelen NS.
4. Overzicht van regionale spoorverbindingen in 2020.
5. Kaart voortgang toegankelijke stations in 2020 en in 2025.
6. Kaart huidige status toegankelijke instap.
7. Kaart NS-lijnen met toegankelijke sprinters in 2022.

# 1. Overzicht van rapporten en beleidskeuzen sinds 2005

- **Nederland duurzaam bereikbaar voor iedereen: aangescherpte NS-strategie 2020-2025 en verder** (2020).

- **Besluit tot wijziging van de concessie voor het hoofdrailnet (2015-2025)** (26 november 2019).

- **Contouren Toekomstbeeld OV 2040** (februari 2019).

- **Actualisatierapport 2015 Toegankelijkheid** (januari 2016).

- **Plan van Aanpak toegankelijkheid spoor**
  Brief van de Minister aan de Tweede Kamer naar aanleiding van de Motie Toegankelijkheid Aptroot Bashir met daarin het plan van aanpak tot verbetering van de toegankelijkheid van het spoorsysteem (maart 2012).

**Uitbreiding aantal toegankelijke stations**
- Opdrachtverlening IenM aan ProRail voor uitvoering van motie Roemer/De Krom zodat alle stations in 2030 toegankelijk zijn voor mensen met een beperking (januari 2012).

- **Actualisatierapport 2010 Toegankelijkheid**
  Actualisatie van het Implementatieplan Toegankelijkheid inclusief de uitwerking van een aantal moties waarin onder andere werd verzocht om een verdere versnelling van het stationsprogramma en uitbreiding ervan tot alle treinstations in Nederland (december 2010).

- **Versnellingsopdracht Toegankelijkheid**
  Op verzoek van de Tweede Kamer wordt tot het versnellen van het programma besloten waardoor 90% van de treinreizigers in 2020 (in plaats van de eerder beoogde datum van 2030) reizen van of naar een toegankelijk station (oktober 2008).

- **Implementatieplan Toegankelijkheid Spoor**
  Uitwerking van het door de minister gekozen scenario/de deelvariant uit het Stappenplan (september 2006).

- **Stappenplan Toegankelijkheid**
  Beschrijving van verschillende scenario's en kosten voor een programma Toegankelijkheid (september 2005).

# 2. Stations met complexe toegankelijkheidsopgave

**Complexe stations met lift- of hellingbaaninpassingen**

| Station | Korte inhoudelijke omschrijving van knelpunt | Oplossing |
|---|---|---|
| Koog aan de Zaan | Station is ingeklemd tussen een brede watergang en een provinciale weg. Het heeft steilere hellingbanen en een smalle reizigerstunnel die beide intensief benut worden door fietsers. Inpassen van liften in deze tunnel is zeer complex en kostbaar vanwege beperkte ruimte in en naast de tunnel. | In samenspraak met de Vervoersregio Amsterdam, gemeente Zaanstad en ministerie van IenW is een financiële bijdrage beschikbaar voor de gemeente om een alternatieve route voor fietsverkeer te realiseren zodat de tunnel en de bestaande hellingbanen goed gebruikt kunnen worden door de reizigers. De hellingbanen zelf worden niet gewijzigd (fietstunnel gereed: nog niet bekend). |
| Duivendrecht | Achterzijde van station is niet drempelvrij en fungeert als de logische entree voor het dorp Duivendrecht. Programma voorziet alleen in toegankelijk maken van de hoofdentree naar alle perrons maar die ligt op een kilometer afstand van het dorp. Toegankelijk maken van de belangrijke neveningang vergt echter plaatsing van een lift vanwege grote hoogteverschil. | Lift wel realiseren gezien belang van deze entree en de lange omlooproute naar de hoofdentree. (gepland gereed 2023) |
| Wolfheze | Het station heeft een krappe ronde buistunnel waar geen liften tegen geplaatst kunnen worden. Naast het station ligt een spoorwegovergang waarvoor concrete plannen bestaan om deze spoorkruising te ondertunnelen. Oplossing is om de naastgelegen spoorwegovergang te ondertunnelen en vanuit deze nieuwe tunnel een stationsentree met liften te realiseren. | Opgave toevoegen aan verkeerstunnelproject (gepland gereed 2024). |
| Arnhem Presikhaaf | Station heeft geen drempelvrije toegangen naar de perrons. Station Presikhaaf is een station dat in de spits veel wordt gebruikt door studenten van de nabije hogeschool. Station kan grote aantallen reizigers in de ochtend niet goed aan (smalle perrons en trappen). Er wordt gezocht naar middelen om de smalle perrons en trappen aan te pakken. Plan is om bij deze werkzaamheden ook de vereiste lift en hellingbaan te realiseren. | Meenemen met project transfervergroting (gepland gereed 2023). |
| Eindhoven Strijp-S | Station heeft geen drempelvrije toegangen naar de perrons. Station ligt temidden van voormalige Philipsterreinen die worden getransformeerd naar hoogwaardig stedelijk gebied. Inpassing van liften op het station moet in samenhang met de aanpassingen van het stationsgebied plaatsvinden. In samenspraak met de gemeente is een ontwerp opgesteld dat aanvullende financiering buiten het budget van het programma vergt. | Meenemen in gebiedsontwikkeling stationsomgeving (gepland gereed 2026). |
| Vught | Station Vught heeft een reizigerstunnel met alleen trappen. In het kader van het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer Meteren-Boxtel zal het spoor worden verdiept en zal het huidige station worden vervangen door een nieuw station. Dat nieuwe station zal toegankelijk worden gemaakt conform de eisen van de TSI PRM. | Een nieuw en toegankelijk station in het kader van PHS Meteren-Boxtel (gepland gereed 2026). |
| Amsterdam Centraal | Op station Amsterdam Centraal heeft de westtunnel een lange steile helling naar de centrumzijde en ontbreekt er in die tunnel een lift naar spoor 2. Oplossing van beide issues is gevonden in de vorm van de bouw van een lift waarmee zowel perron 2 kan worden bereikt als de steile helling in de tunnel kan worden vermeden. Deze lift wordt gerealiseerd in het kader van project PHS Amsterdam Centraal. | Bouw van een lift in de westtunnel naar spoor 2 (gepland gereed 2027). |
| Heeze | Station heeft steile hellingbanen die ook benut worden door fietsers. De zeer smalle stationstunnel ontsluit ook de achterliggende wijk. Inpassen van liften in deze tunnel kan niet rekenen op lokaal draagvlak vanwege de beperkingen die dit oplegt voor het fietsverkeer tussen de wijken. Om die reden is de omgevingsvergunning door de gemeente niet verleend. De huidige toegankelijkheid via steile hellingbanen met fietsverkeer is het maximaal haalbare. | Huidige toegankelijkheid van het station accepteren. |
| Chevremont | Station ligt in een ingraving en ligt circa vijf meter lager dan het omliggend terrein. Aantal in- en uitstappers is 590 reizigers per dag. Gelet op het kleine aantal in- en uitstappers is ervoor gekozen om hier geen lift te realiseren maar een hellingbaan met een flauwe helling. | Realisatie van hellingbaan met flauwe helling in 2018. |
| Santpoort Noord | Station heeft een reizigerstunnel zonder liften. Gelet op het kleine aantal reizigers (960 instappers per dag) en de nabije ligging van twee andere stations (Santpoort Zuid en Driehuis) is ervoor gekozen om de drempelvrije route te realiseren via de spoorwegovergang Kennemergaardeweg op de koppen van de perrons. | Realiseren van een drempelvrije route via de spoorweg-overgang in 2017. |

**Complexe stations met perronaanpassingen**

| Station | Korte inhoudelijke omschrijving van knelpunt | Oplossing |
|---|---|---|
| Amsterdam RAI | Het aanpassen van de perrons op station RAI is technisch ingewikkeld en kostbaar vanwege de beperkte hoogte van de gebogen perronkap en de verkanting van het spoor want deze ligt in een boog. Perron en spoorbak zijn één betonnen constructie waardoor aanpassing van de perronhoogte kostbaar is en een lange treinstremmingsperiode vergt. | Perronhoogte aanpassen en hoge kosten en lange treinstremmingsperiode accepteren (gepland gereed: nog niet bepaald). |
| Schiphol Airport | Station Schiphol Airport is qua constructie één geheel waarmee elke systeemaanpassing al direct grote stremmingen van het treinverkeer vraagt. Bovendien zijn bouwkundige aanpassingen van de perronconstructie hier ingrijpend en extreem kostbaar. De doorlooptijd van perronaanpassingen beslaat vele weken, zo niet maanden. Op dit moment gaat daarom de voorkeur uit naar het ophogen van het spoor. Deze variant is echter alleen mogelijk met een nieuwe door ProRail nog niet goedgekeurde bovenleiding, die ter plekke nodig is vanwege de beperkte hoogte van de tunnel. Voor deze variant zijn treinvrije perioden uitgevraagd in 2022 en '23. | Ophogen spoor en toepassen nieuw en t.z.t. goedgekeurd bovenleidingssysteem. (gepland gereed 2023). |
| Rotterdam Noord | Rotterdam Noord is complex omdat zowel de sporen als de perrons onderhevig zijn aan ernstige zettingen. Door het steile talud is bovendien het baanlichaam instabiel: het perron heeft de neiging om van het talud af te schuiven. Er is een oplossing nodig voor het stabiliseren van het baanlichaam alvorens de perronhoogte kan worden aangepast. | Werkzaamheden uitvoeren in combinatie met stabiliserende maatregelen voor het spoortalud. (gepland gereed 2024). |
| Amsterdam Centraal | Belangrijke delen van de perrons op Amsterdam Centraal hebben reeds een toegankelijke instap. Delen van de perrons moeten echter nog worden aangepast. Het aanpassen van deze perrondelen op Amsterdam Centraal kent echter verschillende vormen van complexiteit. Het realiseren van een aantal perronaanpassingen kan alleen in samenhang met het project PHS Amsterdam Centraal en project Zuidas (aankomststation voor de internationale treinen) waardoor de realisatie ervan nog een aantal jaren op zich laat wachten. Daarnaast is het aanpassen van het zijperron van spoor 2 technisch complex vanwege aansluiting met het monumentale hoofdgebouw en het feit dat de bestaande perronconstructie hier niet kan worden opgehoogd. Voor dit perronspoor dient nog een oplossing ontwikkeld te worden. | Werkzaamheden worden in samenhang met projecten PHS Amsterdam en Zuidas uitgevoerd. Voor het zijperron bij spoor 2 moet nog een oplossing gevonden te worden (gepland gereed 2028). |

# 3. Toelichting flankerende maatregelen NS

**Reisassistentie**
Uitbreiding van tijden: op alle stations van de eerste tot de laatste trein
NS biedt sinds 2018 op alle stations waar NS Reisassistentie wordt aangeboden reisassistentie van de eerste tot en met de laatste trein. Voor 2018 maakte NS onderscheid tussen stations met volledige en beperkte assistentieverlening.

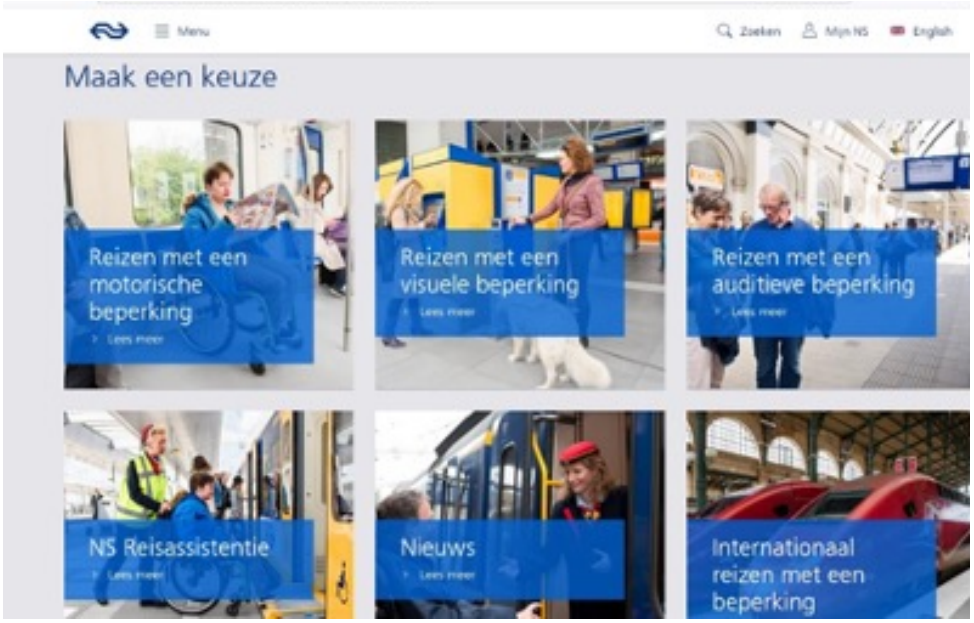
**Eén stap verder service**
Als flankerende toegankelijkheidsmaatregel heeft NS in 2019 de zogenoemde 'één stap verder service' geïntroduceerd op vijf grote stations: Utrecht Centraal, Amsterdam Centraal, Rotterdam Centraal, Den Haag Centraal en Zwolle. Aanleiding voor de ontwikkeling van deze service was dat mensen met een visuele beperking moeite hebben om in onoverzichtelijke situaties het aansluitend openbaar vervoer, de taxi of de halen/brengen locatie te vinden. De beschikbare 'wegwijzers' (verwijzingsborden, servicemedewerkers enz.) kunnen zij, als gevolg van hun beperking, moeilijk vinden/benutten. Met behulp van de 'één stap verder service' worden klanten met een visuele beperking, die in het bezit zijn van een OV-begeleiderskaart B, die met NS Reisassistentie reizen en aankomen op één van deze stations, begeleid naar aansluitend openbaar vervoer, de taxi of de halen-brengen locatie. NS heeft de 'één stap verder service' geïntroduceerd op de vijf stations waar volgens een onderzoek onder de doelgroep de behoefte het grootst is. Het gebruik van deze service varieert per station: op Utrecht Centraal maakt ongeveer 20% van de reizigers die uitstaphulp heeft gereserveerd gebruik van deze service; op Zwolle ongeveer 3%.

**Verdere verkorting meldtijd tot een kwartier voor vertrek**
Reizigers die assistentie nodig hebben, moeten zich een kwartier voor vertrek melden op de afgesproken ontmoetingsplek, veelal in de stationshal, om voldoende tijd over te houden voor de begeleiding naar het perron en het verdere instapproces. Sinds najaar 2020 introduceert NS ook ontmoetingsplekken op het perron van alle stations waar NS reisassistentie aanbiedt, waardoor de aanmeldtijd korter kan zijn dan een kwartier voor vertrek.

**Uitbreiding naar het nachtnet**
Na het uitbreiden van de tijden waarop NS Reisassistentie wordt aangeboden was alleen het nachtnet nog uitgesloten van reisassistentie. In 2020 is ook het nachtnet toegevoegd en kunnen reizigers ook op het nachtnet reizen met reisassistentie.

## Communicatie

**Website**
Via de website van NS - www.ns.nl - kunnen reizigers met een beperking hun reis voor vertrek voorbereiden op https://www.ns.nl/reisinformatie/reizen-met-een-beperking, vanwaar ze desgewenst ook direct NS Reisassistentie kunnen boeken. In samenwerking met belangenorganisaties die mensen met een beperking vertegenwoordigen zijn begin 2020 de pagina's vernieuwd. Voor de tegel 'reizen met een motorische beperking' is de informatie zo veel mogelijk in zogenaamde 'uitklappers' gezet. Dit is een wens van de doelgroep om zodoende zo snel mogelijk door de informatie te kunnen navigeren. Voor de tegel 'reizen met een visuele beperking' is nu duidelijk omschreven welke informatie waar te vinden is om de voorspelbaarheid te vergroten. Ook zijn zo min mogelijk afbeeldingen gebruikt. Voor reizigers met een auditieve beperking is informatie over de ringleiding toegevoegd. De informatie wordt actueel gehouden: nieuwe ontwikkelingen worden geregeld toegevoegd.




De website van NS wordt een aantal keer per jaar door de Stichting Accessibility doorgelicht op de mate van toegankelijkheid. De aanbevelingen die hieruit voortkomen worden altijd opgevolgd. Een groot deel van de Nederlandstalige website wordt vertaald naar het Engels zodat meer bezoekers er gebruik van kunnen maken.

**Reizigers integraal informeren over alle toegankelijke reismogelijkheden**
NS bericht sinds 2020 op diverse momenten en langs uiteenlopende wegen over de mogelijkheden voor mensen met een beperking om zelfstandig of met assistentie te reizen met de treinen van NS.

**Verbeteren mogelijkheden communicatie met NS Klantenservice voor mensen met een auditieve beperking.**
Een groot aantal reizigers met een auditieve beperking vindt het prettig om via een tolk te communiceren. Ook andere verbeteringen op dit vlak zijn denkbaar. In samenspraak met de belangenorganisaties voor mensen met een auditieve beperking, onderzoekt NS nu door middel van klantonderzoek hoe de communicatie met NS Klantenservice voor mensen met een auditieve beperking kan worden verbeterd.

**Lanceren van een awareness campagne over reizen met een licht verstandelijke beperking**
Ook klanten met een licht verstandelijke beperking reizen met de trein. Dit vergt een bepaalde mate van zelfstandigheid zodat ook zij bij verstoringen tijdens de treinreis zelfstandig hun weg kunnen vinden. Analoog aan de campagne ‘GOED omgaan met dementie in het openbaar vervoer’ ontwikkelt NS uiterlijk in 2021 een campagne om awareness te creëren onder medewerkers en reizigers over het reizen met een licht verstandelijke beperking.

# Reisinformatie

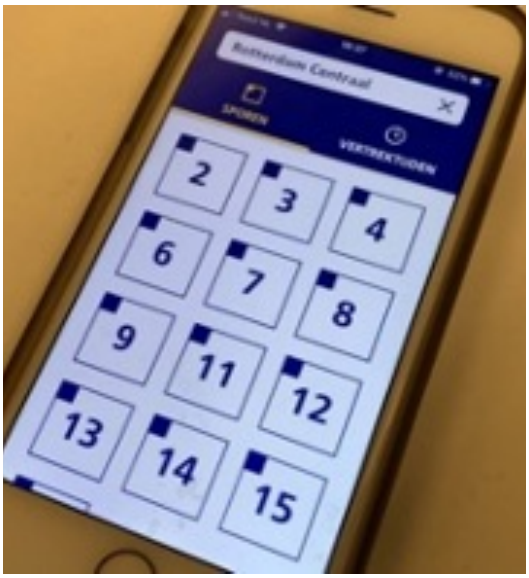
**Verstrekken van reisinformatie over de uitstapzijde van de trein**
Sinds 2016 geeft NS in het reisadvies op ns.nl en in de NS-app informatie over de uitstapzijde op het aankomststation. Reizigers met een beperking hebben behoefte aan deze informatie zodat zij, met name als de trein kort halteert, op tijd de trein kunnen verlaten. Op verzoek kunnen klanten sinds 2018 op hun smartphone ook een pushbericht ontvangen aan welke zijde zij op het station van aankomst moeten uitstappen. De klant bepaalt zelf hoeveel minuten voor aankomst dit bericht wordt verstuurd.




**Verstrekken van informatie over toegankelijke stations**
Reizigers met een rolstoel hebben behoefte aan informatie over de toegankelijkheid van een station. Een station is toegankelijk als alle perrons bereikbaar zijn met een lift en/of hellingbaan, de perron/perronroute drempelvrij is én als alle perrons daadwerkelijk op de juiste afstand en hoogte van het spoor liggen. ProRail is verantwoordelijk voor de toegankelijkheid van stations en heeft toegezegd actuele en betrouwbare informatie over de toegankelijkheid van de stations aan het Samenwerkingsverband DOVA U.A. te leveren. NS zal er samen met ProRail zorg voor dragen actuele en betrouwbare informatie over de toegankelijkheid van stations richting reizigers beschikbaar te stellen.

**Pushbericht op de NS-app bij wijziging toegankelijke trein op geplande reis**
Reizigers kunnen – wanneer zij deze service in de NS-app hebben geactiveerd – een seintje krijgen wanneer op het door hen geplande traject een toegankelijke trein plaatsmaakt voor een niet-toegankelijke trein. Zij kunnen dan tijdig hun reisplan aanpassen of alsnog assistentie aanvragen voor de desbetreffende reis. Deze service is sinds 2020 beschikbaar in de NS-app.

**Introductie van de NS Perronwijzer-app**
In 2020 introduceerden NS en de Oogvereniging een speciale app die perroninformatie toegankelijk maakt voor reizigers met een visuele beperking: de NS Perronwijzer-app. Reizigers die de borden boven de perrons niet of moeilijk kunnen lezen, krijgen via de app informatie over de eerstvolgende vertrekkende trein van het betreffende perron, de vertrektijd, de eindbestemming, het treintype (sprinter of intercity) en bijzonderheden zoals vertraging of niet instappen. Afhankelijk van de voorkeur van de reiziger leest de NS Perronwijzer-app voor wat er op de borden boven de perrons staat of toont deze informatie in extra grote letters. In de app is de informatie van alle stations in Nederland beschikbaar dus ook van de stations waar NS niet rijdt.



**Zichtbaar maken van omroepberichten in de trein**
Eén van de flankerende maatregelen waar op dit moment aan wordt gewerkt, is het zichtbaar maken van omroepberichten in de trein via de schermen in de trein, zodat reizigers met een auditieve beperking dezelfde informatie krijgen als horende reizigers. Bij de ontwikkeling van deze maatregel wordt de informatie zichtbaar gemaakt die wel wordt omgeroepen, maar op dit moment nog niet visueel wordt weergegeven op de schermen in de trein, op ns.nl of in de NS-app. Dit is informatie bij onregelmatigheden en calamiteiten die betrekking hebben op de trein waar men in zit, bijvoorbeeld informatie over een aanrijding of evacuatie. NS denkt medio 2021 meer informatie over verstoringen tijdens de treinreis te kunnen laten zien op de schermen in de trein, zodat ook mensen met een auditieve beperking de beschikking hebben over deze informatie. Naar verwachting ervaren alle reizigers deze service als een extra gemak.

**Zorgen dat klanten met een auditieve beperking toegang hebben tot informatie op dagen met zeer ernstige verstoringen**
Reizigers met een auditieve beperking zijn afhankelijk van visuele informatie en zijn dan ook onthand op dagen dat de treindienst zeer ernstig is verstoord (op zogenoemde ‘zwarte dagen’). Op deze dagen wordt klanten verzocht de omroepberichten in de gaten te houden. Dit is voor klanten met een auditieve beperking lastig, zo niet onmogelijk. Daarom zet NS uiterlijk in 2021 op zwarte dagen op ad hoc basis een tolk in zodat:
– alle essentiële gesproken informatie vooraf – bijvoorbeeld door een persvoorlichter of via de NS online kanalen – ook via een tolk wordt aangeboden;
– klanten met een auditieve beperking tijdens een grote calamiteit via een beeldverbinding informatie van NS krijgen via een tolk.

De uitwerking van deze maatregel wordt opgepakt in samenwerking met belangenorganisaties die mensen met een auditieve beperking vertegenwoordigen.

# 4. Overzicht van regionale spoorverbindingen in 2020

| Spoorlijn | Vervoerder | OV-autoriteit |
|---|---|---|
| Leeuwarden – Stavoren | Arriva | Fryslân |
| Leeuwarden - Harlingen Haven | Arriva | Fryslân |
| Leeuwarden - Groningen | Arriva | Fryslân/Groningen |
| Groningen - Bad Nieuweschans | Arriva | Groningen |
| Groningen - Eemshaven | Arriva | Groningen |
| Groningen - Delfzijl | Arriva | Groningen |
| Groningen - Veendam | Arriva | Groningen |
| Zwolle - Emmen | Arriva | Overijssel/Drenthe |
| Almelo - Hardenberg | Arriva (Blauwnet) | Overijssel |
| Zwolle - Kampen | Keolis (Blauwnet | Overijssel |
| Zwolle - Enschede | Keolis (Blauwnet | Overijssel |
| Zutphen - Oldenzaal | Keolis (Blauwnet | Gelderland/Overijssel |
| Zutphen - Apeldoorn | Arriva | Gelderland |
| Zutphen - Winterswijk | Arriva | Gelderland |
| Arnhem - Winterswijk | Arriva | Gelderland |
| Arnhem - Tiel | Arriva | Gelderland |
| Arnhem - Doetinchem | Connexxion (Breng) | Gelderland |
| Amersfoort - Ede-Wageningen | Connexxion | Gelderland |
| Dordrecht - Geldermalsen | Qbuzz (R-net) | Zuid-Holland |
| Gouda - Alphen aan den Rijn | NS (R-net) | Zuid-Holland |
| Roermond - Nijmegen | Arriva | Limburg |
| Roermond - Maastricht (- Maastricht Randwyck) | Arriva | Limburg |
| Heerlen - Maastricht (- Maastricht Randwyck) | Arriva | Limburg |
| Maastricht - Heerlen(- Aachen Hbf) | Arriva | Limburg |
| Kerkrade - Heerlen-Sittard | Arriva | Limburg |

# 5. Kaart voortgang toegankelijke stations

**Legenda**

- Gereed eind 2020
- Gereed eind 2022
- Gereed eind 2025
- Gereed na 2025

Een station is toegankelijk voo r reizigers met een lichamelijke beperking wanneer deze is voorzien van:
- Perrons die op een toegankelijke instap hoogte/-afstand zijn gebracht;
- Een drempelvrije route naar alle perrons met behulp van liften of hellingbanen;
- Een voelbare route door het station naar alle perrons loopt met behulp van geleidelijnen en braillebordjes.

Voor het maken van een toegankelijke reis is – naast het toegankelijk zijn station zelf– het van belang dat de het treinmaterieel toegankelijk is of dat er op een station is voorzien in instaphulp (reisassistentie).

Amsterdam e.o.




Utrecht e.o.




Rotterdam e.o.






1. Krommenie-Assendelft
2. Wormerveer
3. Santpoort Noord
4. Overveen
5. De Vink
6. Boskoop Snijdelwijk
7. Waddinxveen Triangel
8. Voorschoten
9. Den Haag Mariahoeve
10. Den Haag Centraal
11. Den Haag Moerwijk
12. Voorburg
13. Boskoop
14. Delft
15. Waddinxveen
16. Dordrecht
17. Hemmen-Dodewaard
18. Nijmegen Heyendaal
19. Hardinxveld Blauwe Zoom
20. Sliedrecht Baanhoek
21. Eindhoven Centraal
22. Hoogezand-Sappemeer
23. Hilversum Sportpark
24. Soestdijk
25. Soest
26. Amersfoort Schothorst
27. Hoevelaken
28. Heerlen De Kissel
29. Eygelshoven
30. Chevremont
31. Klimmen-Ransdaal
32. Houthem-St.Gerlach
33. Valkenburg
34. Meerssen
35. Hengelo Gezondheidspark
36. Arnhem Presikhaaf
37. Arnhem Velperpoort
38. Arnhem
39. Ede-Wageningen
40. Spaubeek
41. Hoensbroek
42. Heerlen Woonboulevard
43. Lansingerland
44. Lansingerland-Zoetermeer
45. Haarlem Spaarnwoude

# 6. Kaart huidige status toegankelijke instap

**Legenda**

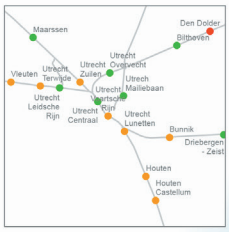
- Toegankelijk
- Herstel
- Nog te doen

Als op een station 3 meetpunten (normaliter wordt om de 5 meter gemeten) achter elkaar binnen de nuttige lengte buiten de norm liggen dan heeft het station de status 'herstel'.

Amsterdam e.o.




Utrecht e.o.




Rotterdam e.o.






1. Krommenie-Assendelft
2. Wormerveer
3. Santpoort Noord
4. Overveen
5. De Vink
6. Boskoop Snijdelwijk
7. Waddinxveen Triangel
8. Voorschoten
9. Den Haag Mariahoeve
10. Den Haag Centraal
11. Den Haag Moerwijk
12. Voorburg
13. Boskoop
14. Delft
15. Waddinxveen
16. Dordrecht
17. Hemmen-Dodewaard
18. Nijmegen Heyendaal
19. Hardinxveld Blauwe Zoom
20. Sliedrecht Baanhoek
21. Eindhoven Centraal
22. Hoogezand-Sappemeer
23. Hilversum Sportpark
24. Soestdijk
25. Soest
26. Amersfoort Schothorst
27. Hoevelaken
28. Heerlen De Kissel
29. Eygelshoven
30. Chevremont
31. Klimmen-Ransdaal
32. Houthem-St.Gerlach
33. Valkenburg
34. Meerssen
35. Hengelo Gezondheidspark
36. Arnhem Presikhaaf
37. Arnhem Velperpoort
38. Arnhem
39. Ede-Wageningen
40. Spaubeek
41. Hoensbroek
42. Heerlen Woonboulevard
43. Lansingerland
44. Lansingerland-Zoetermeer
45. Haarlem Spaarnwoude

# 7. Kaart NS-lijnen met toegankelijke sprinters in 2022



# Colofon

**Auteurs**
Bram ’t Mannetje (ProRail), Mariska Noorloos/Marthe Vlaskamp (NS)
en Ralph Seesing (DOVA)

**Fotografie**
ProRail, NS, DOVA, Ossip van Duivenbode, Provincie Limburg en Provincie Fryslân

**Disclaimer**
De informatie in deze brochure is met uiterste zorg samengesteld. Toch kan het zijn dat sommige informatie niet meer actueel is, of op enige wijze niet correct is weergegeven.
Wij sluiten dan ook elke aansprakelijkheid uit als gevolg van de eventueel onjuiste weergave van informatie.

**Uitgave**
ProRail
Juni 2021
prorail.nl