

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2186

Vragen van de leden **De Boer** (VVD) en **Dik-Faber** (ChristenUnie) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over *reizen met de trein door blinden en slechtzienden* (ingezonden 15 april 2015).

Antwoord van Staatssecretaris **Mansveld** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 6 mei 2015).

Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van het artikel «Informatie in trein niet duidelijk genoeg voor blinden»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Klopt het dat kwetsbare groepen reizigers, met name blinden en slechtzienden, niet altijd duidelijk genoeg geïnformeerd worden tijdens hun reis over aan welke kant van de trein ze moeten uitstappen? Hoeveel reizigers ondervinden hier hinder van? Kunt u dit onderbouwen met cijfers?

Antwoord 2

Vorig jaar heb ik samen met de leder(in), de Oogvereniging, NS en ProRail een werkbezoek gebracht, waarin de toegankelijkheid van het treinvervoer centraal stond. Daarbij is onder meer de kwaliteit van de reisinformatie aan de orde geweest. Het ging toen onder meer over de verstaanbaarheid van de informatie. NS heeft daar sindsdien extra aandacht aan besteed. Bij vraag 5 wordt daarover meer opgemerkt. Over de aantallen reizigers, die hinder ondervinden van onduidelijke reisinformatie is weinig bekend. NS geeft aan dat een deel van de klanten met een visuele beperking geheel zelfstandig reist. Omdat deze klanten niet zijn aangemeld/geregistreerd bij NS heeft NS geen gegevens over de grootte van deze groep. Uit hun administratie van reizigers die assistentie aanvragen is wel af te leiden dat in 2014 ongeveer 5000 reizen door mensen met een visuele beperking zijn gemaakt. Uit gesprekken die NS in februari 2015 heeft gevoerd met de doelgroep over deze wens, waarbij ook de Oogvereniging vertegenwoordigd was, kwam naar

¹ Treinreiziger.nl, 31 maart 2015 http://www.treinreiziger.nl/actueel/binnenland/informatie_in_trein_niet_duidelijk_genoeg_voor_blinden-146870

voren dat alleen klanten met een visuele beperking die de rijrichting kunnen voelen gebaat zijn bij deze informatie. Exacte informatie over welk deel van alle reizigers met een visuele beperking gebaat is bij informatie over de uitstapzijde is momenteel niet bekend.

Vraag 3

Wat vindt u van de argumentatie van NS dat het bedrijf conducteurs niet wil opleggen om te roepen aan welke zijde van de trein er uitgestapt moet worden, omdat het de werkbelasting van de conducteurs niet wil verhogen?

Antwoord 3

Bij de gesprekken die over dit punt al gevoerd zijn speelt de werkbelasting van de conducteur nauwelijks een rol. De andere factoren (invloed op de veiligheid, perceptie van forensen en grootte van de doelgroep, zie vraag 4) lijken een grotere rol te spelen dan de werkbelasting van de conducteur.

Vraag 4

Bent u bereid om met de personenvervoerders in Nederland te overleggen over hoe dit probleem kan worden aangepakt? Bent u ook bereid de vervoerders te vragen of ze de reizigers willen informeren over aan welke zijde van de trein ze uit moeten stappen, op een vergelijkbare manier als dat in Duitsland gebeurt? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 4

De afgelopen weken vonden er gesprekken plaats tussen NS, het ministerie, belangenorganisatie Ieder(in) en de Oogvereniging om vast te stellen welke wensen NS in de komende tijd met voorrang oppakt om de reis van klanten met een visuele beperking verder te vergemakkelijken. Daarbij is ook de wens van klanten met een visuele beperking om informatie te krijgen over de uitstapzijde aan de orde geweest. NS neemt deze wens dan ook zeer serieus. NS wil de impact op de veiligheid bij uitvoering van deze maatregel en de hoe andere reizigers informatie over de uitstapzijde ervaren eerst onderzoeken. Uit onderzoek is bijvoorbeeld bekend dat forensen zich snel ergeren aan, in hun ogen, overtollige informatie. Daarnaast bleek recent dat niet alle klanten met een visuele beperking gebaat zijn bij een omroepbericht over de uitstapzijde omdat een deel van deze doelgroep de rijrichting niet kan voelen. Bij de prioriteitstelling waarmee deze en andere maatregelen voor de doelgroepen worden opgepakt, wordt een balans gezocht in de maatregelen voor de verschillende groepen van mensen met een beperking (auditief, motorisch, verstandelijk, visueel).

Vraag 5

Kunt u de stelling in het artikel dat de omroepinformatie van wisselende kwaliteit is beoordelen? Bent u, gezien de afhankelijkheid van blinde reizigers van deze informatie, bereid de vervoerders op het spoor aan te sporen deze te verbeteren?

Antwoord 5

De vertegenwoordiger van de Oogvereniging geeft aan dat hij de verstaanbaarheid van de omroep in de Intercity's wisselend van kwaliteit vindt. Van de verbetering van de verstaanbaarheid heeft NS het afgelopen jaar werk gemaakt. NS heeft na onderzoek geconcludeerd dat de omroepinstallatie in de dubbeldeks Intercitytreinen (de zogenaamde VIRM's) de meeste problemen geeft. NS herziet binnenkort de omroepinstallatie in al deze treinen. In 2015 is deze verbeterslag afgerond. Ook bij de andere treinen is expliciet aandacht voor de kwaliteit van de omroepinstallatie. Elke conducteur meldt een slecht werkende of defecte omroepinstallatie en ook onderhoudspersoneel controleert de omroepinstallatie regelmatig. Als er een defect wordt geconstateerd heeft het repareren hiervan prioriteit, zeker bij Intercity's. Bij het omroepen zelf kiest NS voor een meer persoonlijke benadering in de Intercitytreinen en voor automatische omroep in de Sprinters. Zo kan in een Intercity ingespeeld worden op de situatie ter plaatse. Ten aanzien van de inhoud van de informatie in Intercity's is de Oogvereniging kritisch omdat niet altijd het volgende station of alle aansluitingen op het knooppunt worden omgeroepen. Volgens NS hebben alle conducteurs de instructie om in

Intercitytreinen bij nadering van een knooppunt de naam van het knooppunt en de actuele overstapinformatie aan klanten door te geven, en gebeurt dit ook.