

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

3738

Vragen van het lid **Minhas** (VVD) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over *het bericht «Invalide reiziger uit ongenoegen over defecte lift»* (ingezonden 22 juni 2022).

Antwoord van Staatssecretaris **Heijnen** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 22 augustus 2022).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Invalide reiziger uit ongenoegen over defecte lift»?¹

Antwoord 1

Ja, ik ben bekend met dit bericht.

Vraag 2

Klopt het dat ProRail verantwoordelijk is voor het liftonderhoud op stations? Zo ja, kunt u aangeven hoe de samenwerking tussen ProRail en NS is vormgegeven als het gaat om de toegankelijkheid van stations?

Antwoord 2

Het klopt dat ProRail verantwoordelijk is voor het liftonderhoud op stations. ProRail is daarbij verantwoordelijk voor het toegankelijk maken van stations. Dat doen zij met het Programma Toegankelijkheid Stations. Op de stations voert NS Stations in opdracht van ProRail het dagelijks onderhoud uit. Het gaat hierbij om zaken als de dagelijkse schoonmaak maar ook registreren en verhelpen van storingen.

Vraag 3

Heeft u in beeld hoeveel liften er op treinstations momenteel slecht of niet werken en hoeveel perrons daardoor niet toegankelijk zijn voor mindervaliden of andere reizigers die noodgedwongen gebruik moeten maken van een lift om het perron te bereiken.

¹ Schiedam24, 20 juni 2022 (<https://schiedam24.nl/nl/nieuws/nieuws/invalide-reiziger-uit-ongenoegen-over-defecte-lift/21136>)

Antwoord 3

Volgens ProRail waren er op 22 juni 19 niet of slecht werkende liften op 18 verschillende stations, waarvan een paar liften niet werkten vanwege vervangingen van de liftinstallaties. In totaal zijn er ongeveer 450 liften op stations. Het merendeel van de liften werkt dus naar behoren. Liften die in storing staan, worden in opdracht van ProRail zo spoedig mogelijk gerepareerd.

Vraag 4

Kunt u toelichten hoeveel klachten er worden ingediend over het aantal defecte liften op stations en hoe dit zich heeft ontwikkeld in de afgelopen jaren?

Antwoord 4

ProRail heeft tussen 1 januari 2022 en 1 april 2022 56 meldingen binnengekregen en van 1 april 2022 tot 28 juni 2022 70 meldingen. In totaal zijn er dus tot nu toe in 2022 126 meldingen binnengekomen. In 2021 heeft ProRail in totaal 147 meldingen over defecte liften ontvangen.

Vraag 5

Heeft u in beeld hoelang de reparatieduur bedraagt voor een defecte lift? Zo ja, welke kansen ziet u om de reparatieduur van defecte liften te versnellen?

Antwoord 5

In de afspraken die ik met ProRail heb gemaakt is afgesproken dat een defecte lift gemiddeld binnen ongeveer 4 uur gerepareerd moet zijn. Dat wordt gezien de huidige problematische leveringen van onderdelen, personeelstekorten en vandalisme in veel gevallen niet gehaald. ProRail zoekt hard naar oplossingen om de reparatieduur te versnellen. Zo wordt gekeken naar alternatieven om langdurige stilstand te voorkomen, bijvoorbeeld reparatie met onderdelen uit oude liften.

Vraag 6

Klopt het dat reizigersorganisatie Rover – naar aanleiding van veel klachten over liftstoringen – een oproep heeft gedaan aan ProRail om defecte liften binnen 24 uur te repareren? Hoe kan het dat ProRail geen gehoor heeft gegeven aan deze oproep?

Antwoord 6

Rover heeft in november 2021 inderdaad een oproep op haar website geplaatst waarin gepleit wordt om de liften binnen 24 uur gerepareerd te hebben. Zoals bij vraag 5 aangegeven dient een defecte lift binnen ongeveer 4 uur gerepareerd te zijn. Als gevolg van een tekort aan onderdelen en personeel wordt dit in veel gevallen helaas niet gehaald, maar wordt hard gewerkt om defecten weer sneller op te kunnen lossen.

Vraag 7

Klopt het dat ProRail nog steeds te maken heeft met een tekort aan onderdelen, waardoor defecte liften niet adequaat kunnen worden gerepareerd en het weken tot soms enkele maanden duurt voordat een lift gerepareerd wordt? Zo ja, welke stappen heeft ProRail inmiddels gezet om dit tekort op te vangen?

Antwoord 7

Het klopt dat ProRail te maken heeft met problemen met de levering van onderdelen. Zoals aangegeven bij vraag 5 is ProRail hard op zoek naar oplossingen om de reparatieduur te versnellen, bijvoorbeeld door de reparatie van onderdelen uit oude vervangen liften om zo een voorraad onderdelen op te bouwen. Die onderdelen kunnen dan in de toekomst snel worden gebruikt voor reparaties aan andere liften.

Vraag 8

In hoeverre wordt er alternatief vervoer aangeboden aan reizigers die te maken krijgen met defecte liften, zodat zij hun reis kunnen vervolgen?

Antwoord 8

Reizigers die te maken krijgen met een defecte lift kunnen bellen met NS Klantenservice. NS kijkt dan samen met de reiziger hoe de eindbestemming toch bereikt kan worden, bijvoorbeeld via een (voor de reiziger gratis) taxi.

Vraag 9

Kunt u toelichten of trapliften een oplossing kunnen zijn om defecte liften tijdelijk op te vangen en zo reizigers met een lichamelijke beperking hun reis te laten continueren?

Antwoord 9

ProRail heeft onderzocht of tijdelijke trapliften een oplossing kunnen zijn bij de vervanging van liften of roltrappen op stations. Helaas is gebleken dat dit om verschillende redenen geen goede oplossing biedt, bijvoorbeeld omdat mensen in een rolstoel deze vaak niet kunnen gebruiken en er ook twijfels zijn of iedereen deze trapliften veilig en juist kan en durft te gebruiken.

Vraag 10

Welke stappen gaat u zetten om de stations met slecht of niet werkende liften toegankelijker te maken voor de reiziger?

Antwoord 10

Slecht of niet werkende liften hebben vervelende gevolgen voor reizigers, zeker wanneer zij een motorische beperking hebben. Er zijn echter vaak geen of alleen zeer kostbare alternatieven om stations toegankelijk te maken. Daarom zet ProRail zich er voor in om de liftstoringen zoveel mogelijk te voorkomen en defecten zo snel als mogelijk op te lossen. Zo wordt gewerkt aan een monitoringssysteem in alle liften, waarmee een liftstoring vrijwel direct wordt gedetecteerd. Verwacht wordt dat het monitoringssysteem eind dit jaar in alle liften gereed is. Deze informatie kan hopelijk op termijn ook in de reisplanner beschikbaar worden, zodat reizigers al bij het plannen van hun reis worden geïnformeerd over een eventuele defecte lift.