

## 2023Z04865

Vragen van de leden **Van Ginneken** (D66) en **Van der Graaf** (ChristenUnie) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over *het bericht «College voor rechten van de Mens: «NS discrimineert reiziger met handicap»»* (ingezonden 22 maart 2023).

### Vraag 1

Wat is uw appreciatie van de uitspraak van het College van de Rechten van de Mens, dat de NS reizigers met een reizigersbehoefte in verband met een fysieke handicap discrimineert?<sup>1</sup>

### Vraag 2

Welke stappen onderneemt u naar aanleiding van deze uitspraak?

### Vraag 3

Welke stappen onderneemt NS naar aanleiding van deze uitspraak?

### Vraag 4

Beschikt u over cijfers of inzichten van de reiservaring of tevredenheid van reizigers met een toegankelijkheidsbehoefte per station? Zo ja, zijn er verschillen tussen de stations waar reisassistentie verleend wordt door medewerkers van NS of medewerkers van een ander bedrijf, die naar het station toe moeten komen? Zo nee, bent u bereid dat in kaart te brengen?

### Vraag 5

Beschikt u over cijfers of inzichten over hoeveel mensen met een toegankelijkheidsbehoefte af zien van het gebruik van de trein, omdat niet in de toegankelijkheidsbehoefte voorzien wordt?

### Vraag 6

Bent u bereid in kaart te brengen (of NS de opdracht te geven in kaart te brengen) hoe groot de groep reizigers met een toegankelijkheidsbehoefte is en welke wensen deze reizigersgroep heeft?

<sup>1</sup> OVPro, 20 maart 2023; <https://www.ovpro.nl/trein/2023/03/20/college-voor-de-rechten-van-de-mens-ns-discrimineert-reiziger-met-handicap/#:~:text=De%20NS%20discrimineert%20reizigers%20met,de%20Rechten%20van%20de%20Mens.>

Vraag 7

Waarom moet reisassistentie een uur van te voren worden aangemeld? Hoe kijkt u naar het Verenigd Koninkrijk, waar dit blijkbaar niet noodzakelijk is?

Vraag 8

Hoe is dit georganiseerd bij andere decentrale treinvervoerders, zoals Arriva en Keolis?

Vraag 9

Hoe verklaart u dat het zeven jaar geleden mogelijk is geweest een vooraanmeldtijd van vijftien minuten te hanteren? Waarom is niet gekozen voor deze tijdspanne als standaard in plaats van één uur?

Vraag 10

Welke mogelijkheden ziet u om de aanvraagtijd voor reisassistentie van één uur te verminderen? Kunt u daarbij onderscheid maken tussen de mogelijkheden en verantwoordelijkheden die de NS heeft en die het ministerie heeft?

Vraag 11

Bevat het Bestuursakkoord Toegankelijkheid openbaar vervoer maatregelen die een oplossing kunnen bieden voor deze problematiek? Zo nee, waarom niet?

Vraag 12

Wanneer voldoen alle NS stations aan de in het Bestuursakkoord afgesproken norm voor perronhoogte? Hoe zit dat voor de grootste stations? Hoe spant u zich in om de perronhoogte blijvend te garanderen, en verzakkingen zo spoedig mogelijk te verhelpen?

Vraag 13

Bent u bereid met de NS in gesprek te gaan over de mogelijkheden om meer maatwerk te voeren voor reizigers met een toegankelijkheidsbehoefte, specifiek in relatie tot de vooraanmeldtijd van reisassistentie bij een overstap?

Vraag 14

Kunt u het externe onderzoek dat NS heeft gedaan naar de gemiddelde overstaptijd naar de Kamer doen toekomen?