



Ontspoord

Gehandicapten bij de NS



Ontspoord

Gehandicapten bij de NS

September 2004

Tweede-Kamerfractie SP

**Laurens Ivens
Agnes Kant**

Samenvatting

Dat veel Nederlanders klachten hebben over de NS is bekend. De problemen van de gehandicapten zijn echter van geheel andere aard. Er wordt nauwelijks geklaagd over de vertragingen en treinuitval. Voor gehandicapten zijn dit duidelijk ondergeschikte problemen. Gehandicapten hebben vooral problemen met de assistentie en de toegankelijkheid van trein, station en perron. Dit blijkt uit een inventarisatie van de klachten van 154 gehandicapte reizigers, die gereageerd hebben op een oproep van de SP.

Deze gehandicapten hebben ook een flink aantal aanbevelingen gemeld. Gehandicapten geven hierbij vooral aan welke aanpassingen nodig zijn zodat zij, net als niet-gehandicapten, zelfstandig gebruik kunnen maken van de trein.

Op basis van deze gemelde aanbevelingen worden er 13 concrete maatregelen voorgesteld. Deze maatregelen kunnen opgenomen worden in het stappenplan wat dit najaar gemaakt zal worden om het openbaar vervoer toegankelijk te maken. In het kort komt het neer op de volgende 13 aanbevelingen:

1. Bereikbaarheid en service van de telefoondiensten verbeteren.
2. Invoeren van een reisvolgsysteem voor gehandicapte reizigers
3. Standaardplekken op stations inrichten als ontmoetingsplaats.
4. Kaartautomaten aanpassen.
5. Informatieborden duidelijker maken en meer gesproken informatie geven.
6. Spraakbakens introduceren op de stations.
7. Alle perrons bereikbaar maken voor rolstoelen via hellingbanen of liften.
8. Hoogteverschil tussen perron en trein opheffen of beter overbrugbaar maken.
9. Voldoende rolstoelcapaciteit in de treinen voor gebruik bij grote evenementen.
10. Treinen uitrusten met ruimere en veiligere rolstoelplaatsen.
11. Op treinen met toilet ook minstens één toegankelijk toilet.
12. Goede en frequente informatie in trein omroepen en visueel weergeven.
13. Aanbevelingen van het Landelijk Bureau Toegankelijkheid beter opvolgen.

Als de regering en de NS daadwerkelijk de gehandicapten goed per trein willen vervoeren, hebben ze met deze aanbevelingen in de handen een duidelijk idee wat voor maatregelen ze kunnen nemen. Wij hopen dat het niet slechts bij mooie woorden blijft en deze maatregelen ook daadwerkelijk genomen gaan worden.

Inleiding

Sinds kort is er een nieuw systeem ingevoerd voor bovenregionaal gehandicaptenvervoer. Dit wordt uitgevoerd door Valys. Het systeem moet er voor zorgen dat gehandicapten voor een aantrekkelijk tarief per taxi veilig en zeker naar hun bestemming gebracht worden. Het is bedoeld voor sociaal-recreatieve uitstapjes voor middellange afstanden. Voor de korte afstanden kunnen gehandicapten vaak gebruik maken van de regiotaxi en voor de lange afstanden is het treinvervoer bedoeld.

Tot medio dit jaar werd dit gehandicaptenvervoer gecoördineerd door Traxx (een dochter van busbedrijf Connexxion). Op het Traxx-systeem was veel kritiek, onder andere vanwege slechte service. De regering heeft besloten om Valys (een onderdeel van Transvision, dochter van NS) als opvolger voor Traxx aan te wijzen. Gelijktijdig is het aantal kilometers waarop gehandicapten (die tevens gebruik van de trein kunnen maken) tegen voordelig tarief met de taxi kunnen reizen gelimiteerd tot 350. Dit is een aanzienlijke verslechtering voor de gehandicapten, waardoor ook erg veel kritiek op dit systeem ontstond.

Ondanks al deze kritiek is de Tweede Kamer toch akkoord gegaan. De regering stelt hierbij dat gehandicapten die met het openbaar vervoer kunnen, dit ook moeten doen. Hier zit volgens de SP dus het probleem, want veel gehandicapten kunnen in praktijk niet met het openbaar vervoer. De SP had dan ook het uitgangspunt dat zolang het openbaar vervoer niet op orde en niet toegankelijk voor gehandicapten is, je geen beperkingen voor Valys kan opleggen.

Tijdens de debatten over het nieuwe systeem gaven de staatssecretaris en minister van Verkeer aan dat de NS haar best doet om gehandicapten zo goed mogelijk te vervoeren. Minister Peijs zei in het Kamerdebat over gehandicaptenvervoer op 19 mei 2004 zelfs “dat over het algemeen de NS een goede kwaliteit van dienstverlening hebben”. De SP-fractie krijgt echter veel klachten van gehandicapten over de NS binnen.

De Tweede Kamer heeft onlangs besloten om de kosten voor vervangend Valysvervoer indien de NS mensen onverwachts niet kan vervoeren, voor rekening van de NS te laten komen. De regering heeft nog moeite met de uitvoering van deze wens van de Kamer, maar het is duidelijk dat de NS steeds meer op haar verantwoordelijkheid gewezen wordt. De NS heeft er dus (financieel) belang bij om de rolstoelcapaciteit te vergroten.

Minister Peijs toonde zich niet bereid om een onderzoek naar klachten van gehandicapten te doen. Zij merkte op: “Als wij er onderzoek naar doen, dan zijn wij toch weer afhankelijk van de gegevens van de NS. Ik kan dan ook niet anders dan afgaan op die gegevens van de NS en bijvoorbeeld aan gehandicapten vragen om, als hen iets dergelijks is overkomen, dat op de

website van Verkeer en Waterstaat te melden.” Dit was aanleiding voor de SP om nu zelf een onderzoek te starten naar de ervaringen van gehandicapten met de NS.

Binnenkort zal de Tweede Kamer de toekomstige prestaties voor de NS en ProRail voor de komende jaren bespreken. In de vervoersconcessie komen afspraken met de NS voor de komende 10 jaar te staan en in de beheersconcessie zullen de afspraken met spoorbeheerder ProRail komen te staan. Deze verwachte prestatie-eisen zullen als het aan NS, ProRail en de regering ligt niet erg concreet zijn. Zo spreekt de vervoersconcessie wel van een zorgplicht, maar wordt deze nauwelijks uitgewerkt.

De vervoersconcessie wordt nader uitgewerkt in verschillende plannen. Zo komt er een jaarlijks vervoerplan. Ook zal er een Plan van Aanpak inzake toegankelijkheid komen, waarin wordt beschreven via welke stappen volledige toegankelijkheid van het OV per trein in 2030 gerealiseerd zal worden. Dit onderzoek probeert een bijdrage te leveren aan dit stappenplan en beoogt duidelijk te maken dat veel maatregelen echt niet nog jaren op zich mogen en hoeven laten wachten.

Aanpak

De SP heeft enkele honderden gehandicapten (voornamelijk gehandicapten die ook al van zich hadden laten horen over het nieuwe systeem) per e-mail opgeroepen om hun ervaringen en opvattingen te geven over de NS. In totaal hebben in korte tijd 154 gehandicapten opmerkingen over de NS naar de SP gestuurd. Deze opmerkingen waren voor het grootste deel afkomstig van rolstoelgebonden mensen, maar ook kwamen er reacties binnen van onder andere blinden, slechthorenden, doven en verstandelijk gehandicapten.

Alle opmerkingen en ervaringen zijn omgezet in klachten en aanbevelingen over de stations, perrons, treinen en hulpverlening.

In totaal zijn er 196 klachten binnengekomen over het spoorvervoer. Alle klachten die te maken hebben met taxivervoer, Valys, busvervoer e.d. zijn niet betrokken bij dit onderzoek. Ook zijn er in totaal 98 aanbevelingen gemeld. Alle gemelde klachten en aanbevelingen staan weergegeven in de bijlage.

De opmerkingen van de reizigers zijn zeer afhankelijk van de handicap. De ervaringen van de gehandicapte treinreizigers geven een beeld van de knelpunten. Uiteindelijk hebben we de aanbevelingen van de gehandicapten omgezet in een realistisch en haalbaar 13-puntenplan.

Resultaten

Gemelde klachten

Veel mensen kunnen helemaal niet met de trein reizen. Eén van de reacties die we kregen is: “Het openbaar vervoer is niet openbaar.” De opmerkingen in dit onderzoek hebben betrekking op de mensen die wel met de trein zouden moeten kunnen reizen, maar hierbij vaak erg veel problemen ondervinden.

Station

Veel (31 van de 196) gehandicapten klagen over het kleine aantal toegankelijke stations. Dit verplicht hen om te reizen via stations waar deze assistentie wel is. Hierdoor zijn ze nogal veel extra reistijd kwijt. Vooral mensen die rolstoelafhankelijk zijn klagen hier over. Veel gehoorde klachten zijn dan ook: “niet elk station in Nederland is bereikbaar met een rolstoel” en “kleine stations hebben geen overstapassistentie”.

Zowel mensen die rolstoelafhankelijk zijn als blinden en slechtzienden klagen over de kaartjesautomaten op de stations. Mensen in een rolstoel vinden de automaten te hoog, waardoor ze er niet bij kunnen. Ook kunnen rolstoelen niet dicht genoeg bij de automaten komen, omdat de wielen er niet onder kunnen rijden. Blinden en slechtzienden kunnen al helemaal niets met de kaartautomaten. Zolang er een loket is, valt dit probleem mee en kunnen ze daar (zonder extra lokettarief te betalen) nog wel terecht. Zij klagen echter dat “de loketten worden gesloten en de automaten niet zijn aangepast voor blinden en slechtzienden”.

Perron

Zelfs bij stations die wel toegankelijk zouden moeten zijn (omdat er assistentie op dat station mogelijk is) is het nogal eens moeilijk om het perron te bereiken, blijkt uit de vele klachten hierover. Voorbeelden van klachten hierover zijn: “liften op stations zijn vaak kapot” en “bij een steile helling kom je met een handbewogen rolstoel niet boven”.

Ook blijken de oprijplaten voor rolstoelen op nogal wat perrons te ontbreken of onvindbaar te zijn. “De oprijplaten zijn niet op alle stations aanwezig of staan niet op hun plaats.” Die oprijplaten zijn noodzakelijk vanwege het vaak grote hoogteverschil tussen het perron en de trein. Ook de ruimte tussen het perron en de trein is op diverse stations wel heel erg groot. Op die stations is de overbrugging niet alleen voor mensen in een rolstoel een probleem, maar ook voor mensen die slecht ter been, slechtziend of met een kinderwagen zijn.

Trein

Over de trein zelf zijn 55 klachten gemeld. Opvallend genoeg zijn er weinig klachten van gehandicapten over aspecten als vertragingen en treinuitval. Slechts 7 van de totale 196 klachten gaan hierover. Kennelijk vallen deze klachten voor gehandicapten in het niets ten opzichte van de problemen die zij bij een reis tegenkomen.

Veel klachten van rolstoelafhankelijke mensen gaan over de indeling van de trein. Hierbij gaat het vooral om de positie van de rolstoel in de trein. Dat dit een groot probleem is blijkt wel uit klachten als: “in dubbeldekkers moet je noodgedwongen op het balkon zitten” en “het reizen per trein is een levensgevaarlijke onderneming, omdat er geen bevestigingspunten en –middelen zijn om rolstoelen mee vast te zetten”.

Ook kwamen er 9 klachten binnen over de gebrekkige capaciteit om rolstoelen te vervoeren. De NS erkennen hun beperkingen hierin. De NS stelt: “Per trein en traject is een beperkt aantal rolstoelplaatsen voorhanden. Hierdoor kán het voorkomen dat u een trein eerder of later moet nemen omdat alle plaatsen bezet zijn. Groepsreizen voor rolstoelgebruikers zijn daarom in beginsel niet mogelijk.”

Verder blijkt het voor rolstoelgebruikers erg vervelend of zelfs onmogelijk te zijn om het toilet te bezoeken. Kennelijk “is toiletbezoek met een rolstoel onmogelijk”.

Hulp

Verreweg de meeste klachten (74 van de 196) gaan over de service die gehandicapten krijgen voorafgaand aan of tijdens de reis. Op slechts een derde van alle NS-stations (72 van de 219 stations) is er assistentie mogelijk. Deze assistentie is voor veel gehandicapten echter onmisbaar. Zonder assistentie is het bijvoorbeeld niet mogelijk om met een rolstoel het hoogteverschil tussen een trein en een perron te overbruggen. Op een groot aantal stations stopt de assistentieverlening door de week om 23.00uur en in het weekend om 22.00uur.

Deze service is zowel nodig voor rolstoelgebruikers als voor visueel gehandicapten en mensen met een andere handicap.

Over de telefonische hulp voor het verkrijgen van assistentie zijn een aantal klachten.

Voorbeelden hiervan zijn: “het boeknummer in Utrecht is slecht bereikbaar” en “het bureau assistentieverlening van de NS geeft niet aan wat op het vertrekstation in de regel wordt aangehouden als ontmoetingsplaats tussen reiziger en overstapassistent”.

Minimaal 3 uur voor vertrek dient een gehandicapte reiziger een verzoek tot assistentie door te geven aan het Bureau Assistentieverlening Gehandicapten van de NS. Veel gehandicapten zijn niet blij met dit vooraf aanmelden van de reis. “Voormelden houdt in dat je niet spontaan kunt besluiten om weg te gaan.” Dat reizen niet gemakkelijk is blijkt ook uit deze opmerking: “hulp is beperkt beschikbaar, niet op elk station en je moet een paar dagen van tevoren reserveren”.

De informatievoorziening op stations en in treinen is soms ook verreweg onvoldoende volgens enkelen. Klachten hierover van blinden en slechtzienden zijn onder andere: “mededelingen over wijzigingen worden niet of pas te laat omgeroepen”, “in de trein wordt niet voldoende omgeroepen welke stopplaats bereikt is, of de installatie is kapot of zeer slecht verstaanbaar” en “de vertrekstaten zijn niet te lezen”.

Een grote irritatie is dat de toegezegde hulp niet altijd aanwezig is. Een veelgehoorde klacht is dan ook dat er “geen assistentie bij de trein aanwezig is”. Dit heeft soms flinke consequenties, zoals uit de volgende klacht blijkt: “Soms word ik niet de trein uit geholpen en is het voor mij onmogelijk een conducteur te vinden. Het gevolg is dat ik op het verkeerde station uitkom.”

In het geval dat deze hulp er wel is, is deze niet altijd voldoende. Zo zou volgens de NS hulp altijd vindbaar moeten zijn “Op de dag dat u gaat reizen, meldt u zich minimaal een kwartier voor uw trein vertrekt op het afgesproken ontmoetingspunt.” Helaas is de praktijk soms anders en gebeurt het af en toe dat de “assistentie verkeerd staat”. Ook gebeurt het dat de trein te vroeg weer door wilt rijden, omdat “je in de trein wordt vergeten door de conducteur bij het uitstappen”.

Verder blijken NS-medewerkers niet altijd in staat te zijn om goede hulp te leveren. Volgens één van de klachten is er een “groot gebrek aan deskundig opgeleid personeel”. Ook “hebben NS-medewerkers te weinig tijd”. En zijn er klachten over “servicemedewerkers met de attitude: wees blij dat je mee mag rijden en voor de rest niet zeiken.”

Resultaten

Gemelde aanbevelingen

Een groot aantal mensen, dat met dit onderzoek meewerkte kwam met aanbevelingen. Dat is ook wel nodig. Staatssecretaris Schultz (verantwoordelijk over de NS) toont zich namelijk niet bereid om mee te denken met de NS. In een Kamerdebat over bovenregionaal vervoer voor gehandicapten op 11 maart 2004 zei ze dat ze “niet gelooft dat dingen [door de NS] worden gerealiseerd in strijd met de eisen van toegankelijkheid.”

Dat er nog een lange weg te gaan is voor de NS blijkt onder andere uit één van de opmerkingen: “Ik heb gezworen nooit meer met de trein te gaan.” Om dit te voorkomen zijn verbeteringen met betrekking tot de toegankelijkheid dus noodzakelijk.

De NS moet al haar investeringen ter advies voorleggen aan het Landelijke Bureau Toegankelijkheid (LBT). Het LBT is een organisatie die deze investeringen toetst op toegankelijkheid. Deze adviezen worden door de NS echter vaak in de wind geslagen.

Staatssecretaris Schultz: “Dat de NS adviezen vraagt aan het Landelijk Bureau Toegankelijkheid per keer dat het bedrijf investeert, vind ik hartstikke goed. Ik heb er geen bezwaar tegen dat de NS niet elk advies van dat bureau overneemt, want ik kan mij voorstellen dat men zich soms in een advies kan vinden en soms denkt dat de wijze waarop men het doet ook goed is.”

Dat de NS wel enkele tips kan gebruiken is voor de gehandicapten duidelijk. “Misschien is het beter dat de minister van Verkeer en Waterstaat en de NS zelf eens in een elektrische rolstoel gaan zitten en dan een treinreis maken.” “De NS houden hier totaal geen rekening mee, voeren veranderingen door zonder zich af te vragen hoe het met de toegankelijkheid zit.”

Station

Veel mensen klagen over de ontoegankelijke stations. Een logische aanbeveling is dan ook dat alle stations geschikt gemaakt moeten worden voor mensen met een handicap. Op zich hoeft dit niet al te ingewikkeld te zijn, zoals iemand al noemt: “elk perron in Nederland toegankelijk maken via hellingbanen of liften zou elk station alvast een stuk bereikbaarder maken voor de meeste gehandicapten.”

Daarbij moeten ook de kaartautomaten geschikt gemaakt worden voor mensen in een rolstoel of met een visuele handicap. Deze mensen met een visuele handicap zouden ook enorm geholpen worden door duidelijkere informatieborden. In sommige landen zijn de stations wel geschikt voor mensen met een handicap. Zoals iemand opmerkte: “net als in Taiwan alle stations aanpassen aan rolstoelers en mensen met een visuele handicap”.

Perron

Uit de klachten blijkt dat de instaphoogte ook voor veel gehandicapten een belemmering is. Een logische tip is dan ook: “het perron moet verhoogd worden waardoor een rolstoeler met minimale hulp zelf de trein in kan.”

De perronhoogte aanpassen aan de instaphoogte van de trein is niet iets wat prioriteit heeft voor staatssecretaris Schultz. Wel wil ze het principe hanteren “dat waar mogelijk de perrons zo snel mogelijk worden aangepast.”

Ook bevelen sommige gehandicapten aan dat het perron beter bereikbaar zou moeten worden met een lift of helling. “Elk perron dat niet toegankelijk is, moet dat worden.”

Trein

Om het hoogteverschil tussen trein en perron op te lossen is het volgens velen ook mogelijk om de treinen aan te passen. Aanbevelingen hierover zijn onder andere: “elke trein krijgt op minimaal 1 balkon een uitschuifbaar rolstoelopritje”, “het allermooiste zou zijn als elke trein een paar planken had, of een oprit op het perron maken die aansluit op de hoogte van de treininstap”, en “zoals in Australië kan er gebruik gemaakt worden van een loopplank”.

De grootste klacht van de rolstoelers over de treinen is de gebrekkige ruimte op de onhandige rolstoelplekken. Een logische aanbeveling is dan ook om deze rolstoelplekken te verbeteren. Dit moeten ruimere plekken op betere locaties worden.

Ook dienen in de treinen de deuren volgens rolstoelers breder te worden. “Het aantal toegankelijke coupes moet omhoog” of juist “de NS moet meer rolstoelers per trein kunnen vervoeren door speciale rijtuigen in te richten voor rolstoelers”.

Al met al “moet de NS toe naar materieel dat goed en volwaardig toegankelijk is voor mensen met een beperking”. Daarvoor moet de NS “treinen bestellen die toegankelijk zijn”. En dient het “treinmaterieel in goede staat te zijn, dit geldt ook voor geluidsinstallaties”.

Hulp

Ook voor het verbeteren van de hulpvoorziening zijn enkele goede aanbevelingen gedaan.

Duidelijk is dat in ieder geval de omroepinstallaties op orde moeten zijn en er spraakbakens dienen te komen voor blinden en slechtzienden. De aanbevelingen zijn onder andere:

“informatieborden zouden door elke reiziger geraadpleegd moeten kunnen worden” en “betere omroepberichten: op tijd en duidelijk”.

Ook is er behoefte aan menselijke hulp. Daarvoor moet de hulp wel vindbaar zijn. Een aanbeveling om dat te verbeteren is door “aanmeldpalen op de perrons” te zetten voor gehandicapten, want “het zou prettig zijn als de hulpverlening op alle stations op dezelfde plek

te vinden is”. “Meer mensen in dienst nemen voor het helpen van rolstoelgebruikers met het in- en uitgaan van de treinen” is ook erg gewenst.

Verder vinden een aantal mensen dat de NS niet te bureaucratisch moet werken, Dit blijkt ook uit de opmerking: “assistentieverlening is te ver doorgeschoten in professionalisering waardoor regels en richtlijnen zwaarder wegen dan het reisgemak van de klant”. Veel liever zien de gehandicapten dat er serieus werk gemaakt wordt van reisbegeleiding in plaats van alle bureaucratische regels van dit moment. Ideeën zijn onder andere: “invoering van een mobiliteitsbegeleidingssysteem zoals in Praag”, en “een coördinatiecentrum voor het plannen van assistentie op een reistraject en het organiseren van een reisvolgsysteem moet serieus worden uitgebouwd”.

Conclusies

Volgens staatssecretaris Schultz “voelt de NS de zorgplicht.” De komende vervoerconcessie van de NS gaat ook weer uit van deze zorgplicht, maar stelt weinig concrete maatregelen. Veel gehandicapte reizigers hebben niet het gevoel dat de NS goed genoeg haar best doet om binnen de zorgplicht ook te zorgen voor gehandicapten blijkt uit de meldingen.

In dit najaar maakt de regering bekend hoe ze er voor denkt te gaan zorgen dat het openbaar vervoer in 2030 geheel toegankelijk is voor gehandicapten. De SP is hier blij mee, maar vindt dit veel te lang duren. Het is mogelijk om door enkele maatregelen te treffen het treinvervoer nu al veel toegankelijker te maken. Op basis van de ervaringen en opvattingen van de gehandicapte reizigers stellen wij voor om binnen het stappenplan naar toegankelijk vervoer de volgende punten op te nemen:

- Zorgen voor een goede bereikbaarheid en service van de telefoondiensten zolang assistentie noodzakelijk is.
- Invoeren van een reisvolgsysteem voor gehandicapte reizigers, zodat ingespeeld kan worden op onverwachte omstandigheden. Dit zou kunnen door de gehandicapten via GSM te volgen vanuit een centraal kantoor en in te spelen op onverwachte omstandigheden. Zodoende zal de assistentie altijd op de juiste tijd ter plaatse zijn.
- Standaardplekken op stations inrichten voor makkelijkere bereikbaarheid van de assistentieverleners.
- De loketten openhouden en, indien er toch geen geopend loket is, op elk station kaartautomaten geschikt maken voor rolstoelgebonden mensen en mensen met een visuele handicap.
- Zorgen voor grote informatieborden die ook voor slechtzienden duidelijk leesbaar zijn en die de belangrijkste informatiefuncties ook auditief weergeven.
- Spraakbakens introduceren op alle stations, zodat blinden en slechtzienden hun weg kunnen vinden.
- Alle perrons bereikbaar maken voor rolstoelen via hellingbanen of liften.
- Het hoogteverschil tussen het perron en de trein wegnemen, waardoor assistentie met loopbruggen niet meer noodzakelijk is. Er zijn meerdere oplossingen mogelijk om dit probleem weg te nemen, zodat gehandicapten beter zelfvoorzienend zijn. Dit kan onder andere door: verhogen van de perrons, een punt op het perron verhogen ter hoogte van de rolstoelingang van de trein of een treiningang uitrusten met oprijplaten.
- Voldoende rolstoelcapaciteit in de treinen creëren voor gebruik bij grote evenementen.
- Treinen uitrusten met ruimere en veiligere rolstoelplaatsen.

- Op treinen met toilet ook minstens één toegankelijk toilet.
- Geluidsinstallaties in de trein op orde maken en bij alle stations gebruiken, alsmede de informatie visueel weergeven ten behoeve van auditief gehandicapten.
- Aanbevelingen van het Landelijk Bureau Toegankelijkheid (die alle investeringen van de NS toetst aan toegankelijkheid) in principe opvolgen, bij afwijken van dit advies dit gemotiveerd voorleggen aan het ministerie.

Bijlage

De resultaten van het onderzoek onder 154 gehandicapten

KLACHTEN		196
Station		37
Station niet geschikt	31	
Kaartjesautomaat	6	
Perron		30
Onbereikbaar perron	21	
Hoogteverschil perron-trein	5	
Oprijbrug slecht	4	
Trein		55
Positie van rolstoel in trein	33	
Geen invalidetoiletten	6	
Standaard vertragingen e.d.	7	
Gebrekkige capaciteit	9	
Hulp		74
Assistentie op station	14	
Afwezigheid hulp	29	
NS medewerkers	9	
Telefonische hulp	12	
Reisinformatie	6	
Spontaan reizen is onmogelijk	4	

AANBEVELINGEN		98
Station		16
Alle stations voor invaliden geschikt maken	8	
Aanmeldpalen op de stations	2	
Kaartautomaat verbeteren	2	
Informatieborden geschikt maken	4	
Perron		23
Perrons toegankelijk maken met lift of helling	3	
Perron op hoogte van trein maken	20	
Trein		36
1 ingang uitrusten met oprijbrug	14	
Ruimere rolstoelplek in de trein / trein rolstoelvriendelijk	13	
Meer rolstoelplekken in de trein	7	
Bredere deuren	2	
Hulp		18
Beter coördinatiecentrum / reisvolgsysteem	7	
Niet bureaucratisch zijn	2	
Meer mensen laten helpen	5	
Omroepinstallaties op orde	2	
Spraakbakens	2	
Algemeen		5
Ervaringsdeskundigen betrekken bij plannen	3	
Taxivervoer i.p.v. trein	2	