



Aan de raadsleden Kasius, Dubbink, Jonkers (ITH, PvdA en
Natuurlijk Houten)
i.a.a. de leden van de raad en de commissieleden

Datum
5 oktober 2023

Uw kenmerk

Uw brief van
23 augustus 2023

Ons kenmerk
812057

Bijlagen
geen

Onderwerp
Beantwoording schriftelijke vragen n.a.v. een incident met een niet-werkende lift op station Houten Castellum

Geachte heer Kasius, mevrouw Dubbink en heer Jonkers,

Op 23 augustus 2023 heeft u ons schriftelijke vragen gesteld op grond van artikel 36 van het Reglement van Orde (RvO) over een incident met een niet-werkende lift op station Houten Castellum.

Vraag 1: Is het bij college bekend dat de liften op het station op Houten Castellum vaak stil staan? De Utrechtse belangenorganisatie voor mensen met een handicap (SOLGU) geeft aan dat dit niet gemeld wordt in de NS app waardoor rolstoelgebruikers overvallen worden door niet werkende liften.

Antwoord:

Het was bij ons niet bekend dat de liften vaak niet werken, voor zover wij daar zicht op hebben. Het college ontvangt geen informatie van ProRail over het functioneren van de liften op de NS-stations gelegen in de gemeente Houten. Ook hebben wij geen signalen ontvangen van inwoners of organisaties waaruit blijkt dat de liften regelmatig niet werken.

Op de website van ProRail staat de volgende informatie¹ over niet-werkende liften:

De klantenservice van de NS heeft informatie over liften die in storing zijn. Ook worden op ns.nl en in de NS-app de liften weergegeven die langdurig in storing zijn. Deze liften vind je bij de stationsvoorzieningen van het betreffende station.

Vervolgens wordt op de betreffende webpagina uitgelegd op welke manier deze informatie te vinden is op NS.nl en in de NS-app.

Vraag 2: Is het college het eens met de indieners dat de dienstverlening van de Nederlandse Spoorwegen/Prorail ernstig tekortschiet en dat de NS/Prorail ervoor dient te zorgen dat een lift voor rolstoelgebruikers op het station te allen tijde moet werken?

Antwoord:

Ja, het college is van mening dat de dienstverlening van de NS en ProRail ernstig tekort is geschoten bij het bieden van een oplossing voor en de communicatie naar de betrokken inwoner tijdens het

¹ [Kan ik ergens zien of een lift werkt of niet? | ProRail](#)



incident.

Ook vinden wij dat NS en ProRail zich tot het uiterste moeten inspannen om dergelijke incidenten te voorkomen. Dit betekent dat deze bedrijven ernaar moeten streven dat de liften te allen tijde functioneren. In het bijzondere geval dat toch sprake is van een niet-werkende lift, moeten NS en ProRail een goede oplossing bieden voor reizigers die afhankelijk zijn van deze voorziening.

Het blijkt dat storingen van liften deels een gevolg zijn van vandalisme en vernieling. ProRail geeft daarover de volgende informatie²:

Helaas krijgen we meer meldingen van vandalisme op stations, waarbij liften bewust worden kapotgemaakt. ProRail surveilleert op plekken waar regelmatig incidenten plaatsvinden. Door preventieve surveillance wordt geprobeerd vandalisme te voorkomen. Ook maken we gebruik van cameratoezicht, doen we aangifte als liften bewust vernield worden en verzwaren we kwetsbare onderdelen, waar dat mogelijk is. Ooggetuigen van vandalisme wordt gevraagd zich te melden bij de politie en ProRail.

Vraag 3: Is het college het eens met de indieners dat op kleine stations zoals Houten Castellum de norm moet zijn dat er twee liften zijn, zodat er altijd een plan B is voor rolstoelgebruikers en onveilige situaties zoals zich nu hebben voorgedaan, worden voorkomen (dit is tevens het advies van SOLGU)?

Antwoord:

Het college is het eens dat NS en ProRail een goede oplossing moeten bieden voor reizigers die afhankelijk zijn van een lift in het geval deze voorziening niet-werkend is. Het is aan deze betrokken bedrijven om hier een goede, praktische invulling aan te geven.

Op dit moment biedt ProRail reizigers het volgende alternatief bij een defecte lift³:

Gebruikers die afhankelijk zijn van een lift kunnen contact opnemen met NS Klantenservice (030 235 7822). Dan wordt er gezocht naar een passende oplossing. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat je een station eerder uitstapt, om vervolgens met een taxi naar je eindstation te worden gebracht. De kosten voor de taxi betaalt ProRail.

Vraag 4: Is het college bereid om in overleg te treden met de Nederlandse Spoorwegen/Prorail en voor te leggen dat Houten graag een tweede lift wil op Houten Castellum en dat er daarnaast per direct maatregelen worden getroffen om onveilige situaties te voorkomen (betere communicatie in de NS-app over storingen, extra hellingbaan)?

Antwoord:

Medewerkers van NS en ProRail hebben in een gesprek met de betrokken inwonster erkend dat zij fouten hebben gemaakt en hiervoor excuses aangeboden⁴. Wij gaan ervan uit dat deze gebeurtenis bij deze bedrijven heeft geleid tot activiteiten en (voorgenomen) acties om herhaling in de toekomst te voorkomen.

Het college is bereid in een gesprek met NS en ProRail het belang van een goede toegankelijkheid van de stations in Houten te benadrukken. We vragen na op welke manieren zij storingen van de liften in de stations in onze gemeente voorkomen, hoe zij vandalisme en vernieling tegengaan, en welke aanvullende oplossingen zij bieden aan reizigers die afhankelijk zijn van de liften in het geval deze niet werken.

² [Hoe gaan jullie vandalisme aan liften tegen? | ProRail](#)

³ [Welk alternatief bieden jullie als een lift defect is? | ProRail](#)

⁴ [Excuses NS aan Annemarie na liftincident op station Houten Castellum - Houtens Nieuws | Nieuws uit de regio Houten](#)

Een afschrift van deze brief wordt aan de leden van de gemeenteraad verzonden.

Als u nog vragen hebt kunt u contact opnemen met Remco Hogenbirk via telefoonnummer (030) 63 92 611.

Met vriendelijke groet,
Het college van burgemeester en wethouders
de loco-secretaris, de burgemeester,

A. Oortgiesen

G.P. Isabella