



LANDELIJK OVERLEG  
CONSUMENTENBELANGEN  
OPENBAAR VERVOER

Aan  
NS, ministerie van IenW en ProRail

Contactpersoon: A. Frerichs

Doorkiesnummer: -

Datum: 26 april 2023

Bijlage(n):

Ons kenmerk: Locov 2023-116950

Uw kenmerk: -

Onderwerp:

Ongevraagd advies liften Schiphol

Geachte deelnemers aan het project MKS-Schiphol,

Station Schiphol Airport is een complex knooppunt met drie ondergrondse perrons, een busstation met circa twintig vaak hoogfrequent rijdende lijnen en een groot overdekt plein met vele voorzieningen en toegang tot de luchthaven. Om meer reizigers te kunnen verwerken, wilt u in het kader van het MIRT-project Multimodale Knoop Schiphol (MKS) een aanpassing doen aan de stijgpunten (rol/hellingbanen, roltrappen, vaste trappen en liften) tussen de treinperrons en Schiphol Plaza. Hiermee wordt perronoppervlakte en dus capaciteit gewonnen.

Wij, de consumentenorganisaties in het Locov, onderkennen de noodzaak om de groeiende groep reizigers te faciliteren. Wij hebben echter zorgen over de gemaakte ontwerpkeuze om het aantal liften niet uit te breiden. In onze optiek is het van belang dat de toegankelijkheid van Schiphol voor iedereen wordt gegarandeerd. Omdat de plannen ondanks onze valide argumenten en uitgesproken zorgen niet zijn aangepast, sturen wij u dit ongevraagde advies.

U wilt de hellingbanen vervangen door vaste trappen en enkele bestaande vaste trappen vervangen door roltrappen. De liften vernieuwt u, waarbij u afspraken wil maken omtrent storingen. In het onderhoudscontract wordt opgenomen dat de liften binnen 2 uur weer moeten functioneren.

Bezoekadres secretariaat  
Rijnstraat 8  
2515 XP DEN HAAG

Postadres  
Postbus 20901  
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

Bereikbaar te voet vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 9.

*In het Locov hebben zitting: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, NS, ProRail, ANWB, Ieder(in), Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, KBO-PCOB en ROVER.*

Ondanks deze laatste maatregel zijn wij van mening dat de door u gekozen oplossing voor zowel reizigers met een mobiliteitsbeperking als voor overige reizigers de toegankelijkheid onvoldoende waarborgt. Wij hebben daarvoor de volgende argumenten:

- **Eén enkele lift per perron zonder alternatieve optie gaat leiden tot capaciteitsproblemen**

Op dit moment hebben reizigers uit binnen- en buitenland met veel bagage of met kinderwagens de keuze uit twee mogelijkheden: de lift en de rol/hellingbaan. Dit stelt reizigers in staat om op een drempelloze manier de gang te maken tussen perron en Plaza en vice versa. De meeste reizigers uit deze doelgroep kiezen nu voor de rol/hellingbaan omdat deze direct beschikbaar is. Met het wegvallen van de rol/hellingbaan zullen veel reizigers de lift verkiezen boven de roltrap. Het andere alternatief, de roltrap, is immers met bagage nu ook al vaak een obstakel. Wij achten in de situatie zonder rol/hellingbaan één lift per perron ontoereikend voor de grote en het type reizigersstroom dat Schiphol aandoet. Wij voorzien het ontstaan van wachtrijen bij de lift. Dit kan niet alleen leiden tot meer drukte op het perron, iets wat u met de aanpassing van de stijgpunten juist beoogd te verminderen, maar ook tot de situatie dat reizigers in een rolstoel die echt afhankelijk zijn van de lift te maken krijgen met een wachtrij.

- **Bij storing is er geen drempelloos alternatief**

In geval van een liftstoring kunnen reizigers met een mobiliteitsbeperking nu nog kiezen om de rol/hellingbaan te gebruiken. Dit alternatief vervalt in de voorgenomen plannen. In plaats daarvan wordt van een reiziger richting Schiphol Airport met een mobiliteitsbeperking verwacht dat deze doorreist naar verderop gelegen stations. Om vervolgens van daar per trein of taxi (terug) te reizen naar Schiphol. En van een reiziger die vertrekt vanaf Schiphol Airport wordt dan verwacht dat deze eerste een stuk per taxi reist of eerst in de verkeerde richting vertrekt met de trein en vervolgens op een trein overstapt in de goede richting die Schiphol weer passeert. Dit betekent een onevenredige belasting van de reiziger met een mobiliteitsbeperking als het gaat om reistijd. Die wordt verlengd met tenminste 45 - 60 minuten. Tijd die cruciaal kan zijn om een vlucht te halen, zeker als een storing bij vertrek nog niet bekend was en de reiziger dit pas na het uitstappen op station Schiphol Airport ontdekt.

- **De afgesproken SLA blijkt vaak een papieren werkelijkheid**

In het Service Level Agreement (SLA) wilt u opnemen dat de vernieuwde liften in geval van verstoring binnen twee uur zijn gerepareerd. Naast het feit dat twee uur nog altijd een cruciale periode kan zijn tussen het wel en niet halen van een vlucht, is het maar de vraag of deze twee uur in de praktijk gehaald kan worden. Verder gaat deze termijn van 2 uur pas in na een storingsmelding. Er kan discussie zijn wanneer daadwerkelijk sprake is van een dergelijke melding. Een storing kan bovendien complex zijn, onderdelen kunnen niet voorradig zijn of voldoende opgeleid personeel onvoldoende voorhanden. Nu al zien we dat liften door het land heen dagen, soms weken en in enkele gevallen zelfs maanden buiten dienst of defect zijn. Door het ontbreken van een alternatieve optie, blijft de kans op het ontstaan van een langdurige en onacceptabele situatie aanwezig.

- **Station Schiphol Airport heeft juist behoefte aan meer toegankelijke stijgpunten door het veranderende vervoersaanbod**

Zoals de naam Multimodale Knoop Schiphol al doet vermoeden, draait het bij Schiphol al lang niet meer alleen om vliegtuigen. Het treinstation is één van de belangrijkste schakels in het (inter)nationale spoornetwerk. Het busstation vervult een onmisbare functie in het regionale OV. Dit betekent ook een steeds grotere interactie tussen de treinperrons onderling en de treinperrons en het busstation. Meer toegankelijke stijgpunten om deze reizigersstromen beter te faciliteren zijn dus te rechtvaardigen.

Wij hebben van u begrepen, dat uw uitgangspunt is dat stations met liften per perron één lift hebben. Dit uitgangspunt vinden wij, gezien de bijzondere functie van station Schiphol Airport, niet passend. Wij constateren daarnaast dat station Amsterdam Centraal op bijna elk perron twee liften heeft en ook nog een medewerkerslift. Één lift per perron is dus blijkbaar niet een vaststaand gegeven.

Wij zien verder dat in buurland Duitsland wordt ingezet op extra liften in plaats van op extra roltrappen naar de perrons van stations. Dit gebeurt niet alleen voor toegankelijkheid, maar ook met het oog op energieverbruik, capaciteit en fysieke gesteldheid van reizigers. In dat licht is het uitgangspunt van een maximum van één lift perron ook aan herziening toe.

## **Advies**

De bovenstaande argumenten in achtving nemende, adviseren wij u alsnog de voorgenomen plannen aan te passen. Concreet adviseren wij:

- Behoud tenminste één rol/hellingbaan per perron, zodat de reiziger met bagage en/of mobiliteitsbeperking in het geval van een liftstoring of brandalarm altijd een alternatief heeft om het perron te verlaten. Dit levert weliswaar minder perronoppervlak op dan in de huidige plannen, maar zorgt wel voor een optimalere afwikkeling van de reizigersstromen;
- Wilt u toch vasthouden aan het vervangen van de rol/hellingbanen door vaste trappen, dan adviseren wij u alsnog een tweede lift per perron in de plannen op te nemen. Hiermee neemt u het uitgangspunt van redundantie in acht, zoals die vrijwel overal op Schiphol geldt. Zo houden reizigers een alternatief in geval van storing en worden reizigersstromen beter gespreid en beheersbaar. Met een slimme spreiding van de liften, kan dit effect nog versterkt worden.
- Het uitgangspunt van maximaal één lift per perron, gezien het belang van een soepele overstap en toegankelijkheid voor iedereen, ook te heroverwegen voor in ieder geval de grootste stations ("kathedralen").

Een kopie van dit advies sturen wij naar de andere deelnemende partijen aan het project MKS: Schiphol NV, Vervoerregio Amsterdam en gemeente Haarlemmermeer. Wij verzoeken u dit advies ook met deze partijen te bespreken.

Met vriendelijke groet,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV