Gemeente Raalte

INFORMATIENOTITIE RAAD

Onderwerp	Motie: gemis toiletvoorzieningen op de treinstations in Raalte en in de trein
Zaaknummer	24104 – 2024
B&W vergadering	7 mei 2024
Portefeuillehouder	Dhr. B.J.M. (Ben) Nijboer
Behandelend ambtenaar	Matthijs Koops telefoon: 0572-347861, e-mail: matthijs.koops@raalte.nl

Kennis te nemen van

De afstemming met de provincie, de NS en ProRail over het gemis aan toiletvoorzieningen in de trein en op het station van Heino en Raalte naar aanleiding van de motie die op 25 januari 2024 is aangenomen.

Inleiding

Op de treinverbinding Zwolle – Enschede heeft Keolis de toegang tot de toiletvoorzieningen in de trein fors beperkt en soms onmogelijk gemaakt. Keolis voert als reden aan dat de toiletvoorzieningen regelmatig in storing zijn door verkeerd gebruik van het toilet (verstoppingen door WC-rollen, luiers, pakjes sigaretten, e.d.) en door vandalisme. Bij een verstopping en vandalisme wordt de toiletvoorziening buiten werking gesteld. Van vernieling was 49 keer sprake in 8 maanden. Hoewel Keolis aangeeft dat meestal niet alle toiletvoorzieningen in de trein worden afgesloten is de toegankelijkheid zeer beperkt en komen hierover vele klachten van treinreizigers binnen.

Het Reizigers Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (ROCOV) heeft Keolis opgeroepen oplossingen te vinden en de toegankelijkheid fors te verbeteren. Hierbij valt te denken aan op nog meer plaatsen in de trein, bijvoorbeeld via displays, de reiziger te wijzen op de noodzaak van juiste gebruikmaking van het toilet en/of door de afvoerpijp te vergroten om de kans op verstopping tegen te gaan. Reizigers Organisatie noemt de beperking van de toiletvoorziening onacceptabel en niet passend bij de gestelde eisen bij concessieverlening en roept Keolis ook op tot het nemen van maatregelen.

De provincie ziet als concessieverlener toe op het naleven van de gestelde eisen. Wij zijn in overleg gegaan met de concessiemanager van de provincie over de wijze waarop men toeziet op naleving van de eisen en hebben gesprekken gevoerd met ProRail en de NS over toiletvoorzieningen op stations. De resultaten van de overleggen is samengevat in de paragraaf ‘Vervolg’.

Kernboodschap

ProRail is verantwoordelijk voor toiletvoorzieningen op stations. Stations met minimaal 5.000 in- uitstappers komen in aanmerking voor een toiletvoorziening. Station Raalte en Heino zitten ruim onder de ondergrens en komen daarom niet in aanmerking voor een toilet.
De provincie is in overleg met de Keolis om de toegankelijkheid van de toiletten in de trein te verbeteren. Keolis heeft inmiddels de nodige verbetermaatregelen genomen. De provincie blijft toezien op een acceptabele toegankelijkheid. Aanvullende maatregelen zijn in onderzoek.

Vervolg

Resultaat overleg met de provincie over de toiletvoorziening in de trein

De provincie is als concessieverlener in overleg getreden met Keolis om de toegankelijkheid op korte termijn te verbeteren. Daartoe zijn inmiddels door Keolis diverse acties uitgevoerd:

- Stickers op de buiten- en binnenzijde van de toiletdeur waar aan de reiziger wordt gevraagd geen dingen in het toilet te doen die daar niet horen;
- Een 'beter' type toiletpapier te gebruiken die minder snel leidt tot verstoppingen;
- Een QR-code op de toiletdeuren, zodat reizigers storingen snel kunnen melden aan de klantenservice;
- Regelmatige controle door de gastheer/gastvrouw van het toilet.

De provincie heeft met Keolis afgesproken dat Keolis bij het uitval van een toilet door storingen binnen 24 uur de toilet weer in gebruik heeft. De provincie ziet voorlopig toe op de toegankelijkheid van de toiletten in de trein en is met Keolis aan het zoeken naar aanvullende maatregelen zoals het aanbrengen van een ander toilet met een grotere afvoerpijp. Dit is echter niet een maatregelen die op korte termijn genomen kan worden. Het vervangen is een grote technische ingreep
en de trein moet na de ingreep opnieuw worden gekeurd en toegelaten op het spoor. Dit betekent dat iedere trein tenminste 6 maanden maar misschien wel langer niet beschikbaar is en gezien het aantal reizigers kan er op dit moment geen trein worden gemist. De fabrikant is aan het zoeken naar een minder ingrijpende technische oplossing.

Resultaat overleg NS en ProRail over de toiletvoorziening op stations

Uit overleg met NS en ProRail blijkt dat ProRail verantwoordelijk is voor een toiletvoorziening bij stations. Deze toiletvoorziening wordt gerealiseerd op stations waar meer dan 5.000 in- en uitstappende treinreizigers per etmaal aanwezig zijn. Stations Raalte en Heino met circa 2.000 respectievelijk 640 instappers per dag komen niet in aanmerking voor een toilet. Deze ondergrens van 5.000 in- en uitstappers is getrokken omdat het beheren van een toiletvoorziening een moeizame opgave is. De praktijk leert dat openbare toiletten op stations vaak gesloten worden. Reden is dat een toilet een afsluitbare ruimte is en daarmee een risico plek voor vandalisme, drugs, e.d..

Communicatie

N.v.t.

burgemeester en wethouders van de gemeente Raalte,



de secretaris
Monique van Esterik

de waarnemend burgemeester
Arco Hofland