

Aan de raad van de gemeente
LEIDSCHENDAM-VOORBURG



**Leidschendam-
Voorburg**

Datum 24 juni 2025

Nummer 4267

Onderwerp Raadsbrief beantwoorden schriftelijke vragen over storingen aan liften RandstadRail

Portefeuillehouder Wethouder Keus

1. Aanleiding

De raadsfracties GroenLinks en PvdA hebben schriftelijke vragen gesteld ex artikel 32 van het Reglement van orde van de raad van Leidschendam-Voorburg 2021. De fracties gaan in op storingen van liften bij RandstadRailhaltes. Liften zijn regelmatig en/ of langdurig defect. Op momenten dat NS (groot)onderhoud verricht, zijn mensen vanuit of naar Leidschendam-Voorburg reizen geheel op RandstadRail aangewezen en is de bereikbaarheid van minder mobiele mensen in het geding. Zie ook 4267_Schriftelijke vragen GL en PvdA over storingen aan liften metrostations.

Het vervolg van deze raadsbrief omvat een korte inleiding en de vragen van de fracties van GroenLinks en de PvdA met de antwoorden van het college. Door zorgvuldige afstemming met de MRDH, maar ook met vervoerder HTM, heeft de beantwoording van deze raadvragen langer geduurd dan normaal.

2. Inhoudelijke uiteenzetting

Op verschillende metrohaltes langs de randstadrail zijn de liften al geruime tijd dan wel herhaaldelijk defect (Laan van NOI, Voorburg 't Loo en Leidschenveen). Hoewel niet al deze haltes in de gemeente Leidschendam-Voorburg zijn gelegen, raken deze incidenten wel aan de toegankelijkheid van het openbaar vervoer in onze gemeente en daarmee aan de toegankelijkheid van onze gemeente in zijn geheel. Omdat halte Leidschendam-Voorburg voor rolstoelen en scootmobielen sowieso niet toegankelijk is, is er in onze gemeente dus effectief geen enkel station toegankelijk voor deze groep.

Ook de liften op de voor Leidschendam-Voorburg relevante treinstations (Voorburg en Den Haag Laan van NOI) vertonen herhaaldelijk gebreken. Zolang de werkzaamheden van ProRail leiden tot treinuitval tussen Den Haag en Rotterdam en veel reizigers hun toevlucht nemen tot RET-lijn E is dit probleem extra nijpend. Communicatie over de beschikbaarheid van liften op de haltes/stations door de vervoerder(s) is nagenoeg nihil.

Deze incidenten raken de toegankelijkheid van het OV in het hart. Reizigers, met name mensen met een beperking, in een rolstoel, met kinderwagens en fietsen ondervinden hinder hiervan.

GroenLinks en PvdA vinden dit een zorgelijke ontwikkeling en stellen daarom de volgende vragen:

Vraag 1: Wat doen de HTM, de MRDH, de betrokken gemeenten en de onderhoudspartij met zulke defecten als het gaat om (de planning van) het onderhoud, de inkoop van (reserve-)onderdelen voor liften en de reparatie ervan? Wanneer is de verwachting dat de liften weer in bedrijf zijn?

Antwoord op vraag 1: Zoals gemeld door Groen Links en PvdA zijn minder mobiele mensen afhankelijk van werkende liften op RandstadRailhaltes. Het college hecht daarom grote waarde aan een betrouwbare liften. Waar sprake is van een storing, moet die vlot en accuraat worden vermeld én verholpen. Daarbij heeft de MRDH samen met andere ov-autoriteiten en de Rijksoverheid het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032 getekend.

Over het algemeen zijn zowel de personele capaciteit als materialen voor het onderhoud van liften en roltrappen op dit moment in Nederland erg schaars. Dit levert overal problemen op. Leveranciers geven geen concrete informatie wanneer liften of roltrappen zijn gerepareerd, ook zij zijn afhankelijk van derden. Zo zijn de liften op station Den Haag Laan van NOI in beheer bij ProRail/NS stations. Wij hebben geen informatie over de hersteltermijn van deze liften. De defecte lift op de halte Voorburg 't Loo is in beheer bij HTM en is inmiddels hersteld. Deze lift had een defecte 'vang' (extra veiligheidsrem). Het verwisselen van deze 'vang' is een grotere reparatie en heeft veel tijd gekost. De lift op de halte Leidschenveen is defect geweest, maar is sinds enige tijd weer in bedrijf. Ook hier betrof het een defect onderdeel, waarvan de levertijd erg lang was. HTM heeft voor het onderhoud van liften en roltrappen een contract met een marktpartij en kan daar niet zomaar omheen.

Vraag 2: In hoeverre is overwogen om noodliften te plaatsen op de metrohaltes? Waarom is hier uiteindelijk (of nog) niet voor gekozen?

Antwoord op vraag 2: Halte Voorburg 't Loo beschikt over een toegang door middel van een hellingbaan. Hierdoor is de halte, ondanks de defecte lift, rolstoeltoegankelijk. Ook voor mensen met kinderwagen, boodschappenkader of rollator. Om deze reden en omdat geanticipeerd is op een spoedig herstel van de lift, is geen noodlift geplaatst. Dit laatste heeft helaas langer geduurd dan voorzien.

Vraag 3: Zijn er in het kader van de MRDH prestatieafspraken gemaakt met de HTM en de onderhoudspartij als het gaat om de werking van liften op stations? Zo ja, welke?

Antwoord op vraag 3: Ja, deze prestatieafspraken zijn vastgelegd in de Beheervisie Wet lokaal spoor 2020-2024 van MRDH, in bijlage 12.1. Het betreft Kritieke Prestatie Indicatoren (zogenaamde KPI's) op het gebied van beschikbaarheid en betrouwbaarheid. Voor HTM geldt dat de beschikbaarheid van alle liften in het areaal samen 99% dient te zijn. De betrouwbaarheid is gedefinieerd als het aantal storingen die langer dan 5 minuten duren, waarbij de lift niet gebruikt kan worden waarvoor deze is bedoeld. Dit mogen er maximaal 30 per kwartaal zijn voor alle liften

in het areaal van HTM. HTM heeft met de leverancier van de liften een Service Level Agreement (SLA), een overeenkomst die past binnen de KPI afspraken.

De KPI's zijn de afgelopen periode niet gehaald. HTM heeft niet veel liften in haar areaal, waardoor het uitvallen van een lift een relatief groot effect heeft op de KPI. Afgelopen periode zijn meerdere liften voor langere tijd uitgevallen. MRDH en HTM zitten bovenop het onderwerp en zetten zich in om, ondanks de reeds genoemde landelijke problematiek rond zowel de personele capaciteit als de levertijd van materialen voor het onderhoud, de prestaties van de liften zo optimaal mogelijk te laten zijn.

Vraag 4: Zijn er, al dan niet in het kader van de MRDH, afspraken gemaakt over de communicatie over de toegankelijkheid van de haltes/stations? Zo ja, welke? Zo nee, is het college bereid de vervoerders en de onderhoudspartij hierop aan te spreken om tot een oplossing te komen?

Antwoord op vraag 4: Nee, deze afspraken zijn er niet. Het college zet via de MRDH en vervoerders in op actieve communicatie. Het Samenwerkingsverband van Decentrale OV-Autoriteiten (afgekort DOVA, omvat ook de MRDH) werkt momenteel aan de verdere implementatie van openbare informatie op de bedrijfsstatus van liften. Deze openbare informatie is al benaderbaar (<https://halteviewer.ov-data.nl/>), maar is helaas nog niet compleet en geschikt voor gebruik. Het is de bedoeling dat app-bouwers deze informatie gebruiken in hun apps. De NS app bevat momenteel al de bedrijfsstatus van de liften op de NS-stations. Door een aanpassing in de storingsprocessen en ICT-systemen (intern en met leveranciers) verwacht HTM later dit jaar storingsinformatie over defecte liften/roltrappen te kunnen melden via de storingspagina op haar website en de HTM app.

Vraag 5: Ziet het college mogelijkheden om zelf een bijdrage aan de oplossing te leveren, in elk geval waar het gaat om de communicatie?

Antwoord op vraag 5: Het College hecht groot belang aan maximale toegankelijkheid van het openbaar vervoer. Zij dringt in haar contacten met de MRDH en vervoersbedrijven als de HTM aan op goed beheer én goede, vlotte, informatievoorziening.

burgemeester en wethouders van Leidschendam-Voorburg,

R.J. den Haan
secretaris

M.W. Vroom
burgemeester

Bijlage behorende bij deze raadsbrief:

4267_Schriftelijke vragen GL en PvdA inzake defecte liften metrostations.