



Brief per e-mail

Keolis Nederland  
T.a.v. [REDACTED]  
Postbus 297  
7400 AG DEVENTER

Uw kenmerk: -  
Uw datum: augustus 2023  
Ons kenmerk: RG23-030

Afschrift:  
Keolis, [REDACTED]  
Prov.Gld., [REDACTED]

ROCOV Gelderland  
Secretariaat  
Stekkenberg 73  
6561 XG Groesbeek  
T: 06 5083 4423  
E: [secretariaat@rocovgelderland.nl](mailto:secretariaat@rocovgelderland.nl)  
I: [www.rocovgelderland.nl](http://www.rocovgelderland.nl)

Arnhem, 12 september 2023

Betreft: Advies over modernisering treinen Valleilijn

Geachte [REDACTED],

Wij mochten u en de heer [REDACTED] 17 augustus jl. ontvangen in onze vergadering voor een presentatie over de plannen voor modernisering van de treinen van Keolis op de Valleilijn. U stuurde ons tevens nog drie aanvullende adviesvragen.

Het ROCOV Gelderland is blij met de toekomstige verbeteringen van de treinen van Keolis op de Valleilijn. We zijn vooral verheugd met het verbeteren van het zit- en stacomfort, de dubbele beeldschermen tussen balkon en multifunctionele ruimte, de zitplaatsindicator en meer plekken voor fietsen en bagage. Ook is het fijn dat de Protos- en Flirt-treinen straks dezelfde indeling en uitstraling hebben. We kunnen dan ook instemmen met de 42 verbetervoorstellen. Wel hebben we een aantal aanvullende opmerkingen.

#### **Exterieur;**

- We begrijpen dat Keolis de handen enigszins gebonden zijn bij de vernieuwde buitenkant van de treinen. Het vernieuwde exterieur is een verplichting van de provincie Gelderland en geldt voor alle materieel en dus ook voor de Valleilijn. Toch hopen we dat Keolis aandacht bij de provincie gaat vragen om een betere zichtbaarheid aan de buitenkant van de 1ste klas, stiltecoupé en vooral de plek voor de fietsen en rolstoelen. In de afbeeldingen op de presentatie staan veel te kleine pictogrammen boven de deuren. Die zijn amper zichtbaar. Dat zal leiden tot stagnatie en irritatie op het perron en in de trein.
- Daarnaast vragen we ons af hoe het in verband met de veiligheid op het spoor zit met de zichtbaarheid van de voorkant van de treinen. NS heeft na het ernstige ongeval bij Beilen besloten om alle voorkanten van de stoptreinen een felle gele kleur te geven. Hierdoor zijn de treinen beter zichtbaar bij overwegen. Hoe is dat geregeld bij de treinen op de Valleilijn?



### **Reisinformatie;**

– We zijn blij met de verbeterde informatieschermen in de Protos-treinen. Net als met de dubbele beeldschermen tussen balkon en multifunctionele ruimte. Wel vragen we aandacht voor een goede leesbaarheid van de schermen op grotere afstand. In de huidige Flirt-treinen levert dat soms klachten op.

### **Comfort;**

– De verhogingen bij de 1ste klas en stiltecoupé zijn helaas onvermijdelijk. Een oprit lijkt niet haalbaar. We adviseren Keolis met klem om de opstapjes zo zichtbaar mogelijk te maken met een sterk contrasterende kleur.

– Wij adviseren nadrukkelijk Opklapbare armleuningen. Dat is bijvoorbeeld handig voor blinden en slechtzienden. Ze kunnen de armleuning bij het gangpad dan omhoog doen, met de benen in het gangpad gaan zitten om daar de beugel van een geleidehond weer aan te trekken. Een onderscheid tussen 'priority seats' en andere stoelen in de trein is voor hen niet duidelijk. Leuningen in het midden zijn niet perse noodzakelijk. Mocht er wel voor worden gekozen, dan alleen als ze opklapbaar zijn. Hierdoor kunnen immers mensen met een groot postuur of met tassen toch comfortabel reizen. De opklapbare leuningen moeten makkelijk hanteerbaar zijn. In de 1ste klas van de Maaslijn, de spoorverbinding van Nijmegen naar Roermond, zijn ze bijvoorbeeld niet erg soepel naar boven of beneden te krijgen.

– Het plaatsen van een ringleiding voor mensen met een hoorapparaat is een goede verbetering. Zoals Keolis al terecht aangeeft hebben moderne hoorapparaten veel meer mogelijkheden voor onder meer WiFi en bluetooth. Wellicht is het mogelijk in de stiltecoupé een speciale versterker te plaatsen. Verder lijkt het ons zinvol deze specifieke verbetering goed naar de slechthorende reiziger te communiceren, bijvoorbeeld via de reisapp.

– Laat de vloer in de toiletten van de Flirt-treinen en in de toekomst in de Protos-treinen een beetje aflopen. Dat beperkt mogelijke 'wateroverlast' voor de reizigersdelen van de trein.

### **Multifunctionele ruimte;**

– Het ROCOV Gelderland adviseert nadrukkelijk een scheiding van de locaties van rolstoelgebruikers en fietsers. Een rolstoeler moet niet in discussie hoeven met een fietser! Het is daarom belangrijk dat het in de trein erg goed wordt aangegeven door bijvoorbeeld grote grondstickers. Probleem is wel dat de rolstoelgebruikers en fietsers maar elk aan één kant mogen instappen. Daarom is het zo belangrijk dat dit erg duidelijk op de buitenzijde van de treinen wordt aangegeven (zie onder Exterieur).

– In de daluren hebben fietsers voorrang boven de reizigers die op de klapstoeltjes zitten. Vanwege de veiligheid moet de fiets immers goed worden vastgemaakt. Niet alle reizigers zijn hiervan op de hoogte. Dit zou zichtbaar gemaakt moeten worden met bijvoorbeeld stickers. Ook zou deze informatie op de infoschermen in de trein kunnen verschijnen. In de Maaslijn wordt het bij drukte ook wel eens omgeroepen.

– Maak een rand bij de bagageplaats waarachter een rugzak kan worden geplaatst, zodat deze niet omvalt of wegschuift.

– Voorzie ook de multifunctionele ruimte van stopcontacten voor het opladen van laptop en mobiele telefoon.

### **Overig:**

Tot slot hebben we nog twee opmerkingen die losstaan van deze adviesaanvraag, maar voor het ROCOV Gelderland wel zeer belangrijk zijn.

Ten eerste is het ROCOV Gelderland een groot voorstander van toiletten in alle treinen. Graag ontvangen we (eventueel onder embargo) het onderzoek van Keolis voor de inbouw van de toiletten in de Protos-treinen dat eind september klaar zou zijn. We hopen dat de Provinciale Staten zo snel mogelijk groen licht geven, zodat Keolis de inbouw in 2026 kan starten.



Ten tweede hebben we vernomen dat Keolis met ingang van de nieuwe dienstregeling in december 2023 gastheren en gastvrouwen gaat inzetten in de treinen als vervanging van de huidige service- en controleploegen. Deze nieuwe medewerkers zouden echter geen boa-functies meer hebben. Bij eventuele incidenten in de trein zijn ze afhankelijk van externe beveiligers. Is dat juist?

We constateren dat in alle treinen de geweldsincidenten de laatste jaren helaas toenemen. Het lijkt ons dan ook zeer raadzaam dat servicemedewerkers in de trein de bevoegdheid hebben om niet alleen reizigers aan te spreken of te bekeuren, maar in een noodgeval ook de trein uit te zetten, zodat de overlast voor de andere reizigers minimaal is en de reis veilig kan worden vervolgd.

Overigens staat in het Programma van Eisen dat 'alle medewerkers Service- en Veiligheid BOA-bevoegd moeten zijn'.

In het vertrouwen u hiermede van gedegen advisering te hebben voorzien, teken ik,  
in afwachting van uw reactie,

Met vriendelijke groet,  
namens het ROCOV Gelderland,

J.G. (Johan) Kruithof  
Voorzitter