



Secretariaat:
Diana.de.hertog@rocovoverijssel.nl

Aan: College van Gedeputeerde
Staten Overijssel
(per e-mail)

Zwolle, 22 maart 2024

Onderwerp: Advies communicatie bij defecte lift/overige storingen

Geacht college van Gedeputeerde Staten,

Inleiding

De afgelopen maand was de lift van en naar het busplatform in Zwolle defect. Dit was niet een paar dagen maar 2,5 weken. ProRail, NS Stations en de vervoerders EBS en NS Reizigers waren op de hoogte en de storingsdienst van de liftleverancier was met de lift bezig. Er waren grote problemen met onder andere water onder in de liftschacht.

Gevolgen kapotte lift

Dit is de enige lift van en naar het busplatform en dus noodzakelijk voor reizigers die daar afhankelijk van zijn. Je kunt dan denken aan mensen die niet de trap of roltrap kunnen nemen, zoals reizigers die van een rolstoel afhankelijk zijn of van een rollator. Maar ook aan mensen met een kinderwagen of zware bagage.

Dit waren reizigers van EBS of NS Reizigers die gebruik wilden maken van de bus, trein, die naar werk, school of andere bestemmingen onderweg waren.

Het was voor de reizigers een erg vervelende situatie. Vooral als je voor een lift staat en de bus of trein wilt halen en die lift is defect. Je kunt niet meer naar beneden of naar boven en er is niemand van de vervoerders die je bij de lift opvangt en de weg wijst naar haalbare alternatieven.

Op het busplatform heeft de organisatie die daar verantwoordelijk voor is geen moeite genomen om klanten/reizigers te informeren door middel van borden met alternatieve routes. Het enige wat er op de lift zat was een sticker met het opschrift 'defect'. Een medewerker die de reizigers assisteerde en begeleidde was niet aanwezig. Ook werd er in de binnenkomende bussen niet omgeroepen dat de lift defect was en dat er een alternatief was.

Beneden in de tunnel bij de defecte lift naar het busplatform was er ook niets geregeld aan tijdelijke bewegwijzering en begeleiding voor de reizigers.

Dit alles heeft voor meerdere reizigers veel stress en ongemak opgeleverd, zoals het missen van de bus, trein en daardoor een afspraak of bijeenkomst. Reizigers voelden zich in de steek gelaten door de vervoerders en hun personeel.

Dat een lift defect gaat kan overal in Nederland gebeuren, maar op deze plek waar kwetsbare reizigers er zo afhankelijk van zijn is het heel vervelend dat reizigers dan niet goed begeleid worden. Het is onbegrijpelijk en onwenselijk dat een reparatie zo lang moet duren en dat de begeleiding in communicatie en fysieke menskracht niet op orde is.

Advies

Het ROCOV Overijssel doet een dringend beroep op u om bij de daarvoor bevoegde vervoerders te regelen, dat zij dit soort storingen zo spoedig mogelijk opnemen in processen en draaiboeken. Zodat duidelijk is wie verantwoordelijk is voor de communicatie.

Daarnaast welke communicatie ingezet moet worden om klanten/reizigers te informeren en op welke wijze fysieke hulp kan worden ingeroepen. Hierbij valt in ieder geval te denken aan routebeschrijvingen met daarbij aangegeven de extra tijd die nodig is voor de omleiding, informatie in de bus dat de lift buiten gebruik is.

Tevens inzet van medewerkers die ondersteuning kunnen bieden, een telefoonnummer dat gebeld kan worden voor ondersteuning.

Het ROCOV-Overleg Overijssel verzoekt u dit advies ter informatie toe te sturen aan Provinciale Staten van Overijssel.

Met vriendelijke groet,

Voorzitter ROCOV-Overleg Overijssel

Voorzitter werkgroep Stad en Streek ROCOV
Overijssel

Regionaal Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer

ALMA, Fietsersbond, KBO-PCOB, Oogvereniging, OVKK, PROO, Rover, SOOZ, Student Union,
Wandelnet, Zorgbelang Overijssel