



Secretariaat:
Diana.de.hertog@rocovoverijssel.nl

Aan: NS
T.a.v. de heer X
ProRail
T.a.v. de heer Y
(per e-mail)

Zwolle, 13 augustus 2024

Onderwerp: Advies communicatie bij defecte liften/ roltrappen

Geachte heren X en Y,

Inleiding

Op 22 maart heeft het ROCOV Overijssel een advies gestuurd naar Gedeputeerde Staten van Overijssel. Deze brief ging over (het ontbreken van) communicatie bij storingen op stations. Hierbij ontvangt u een kopie van deze brief en van de reactie hierop vanuit de provincie Overijssel, die op 26 juli is ontvangen door het ROCOV Overijssel.

Oplossing

In de reactie staat dat de provincie Overijssel het advies ter harte genomen heeft en NS en ProRail als de betrokken partijen aangesproken heeft op het realiseren van afspraken voor de reizigers.

Reizigers in het openbaar vervoer willen graag weten – voor zij aan de reis beginnen – waar een lift of roltrap defect is, welke alternatieven in het station aanwezig zijn, welke hulp mogelijk is en wat het nummer voor informatie en assistentie is.

Voor zover wij dit na kunnen gaan zijn NS en ProRail ongeveer twee maanden geleden door de provincie Overijssel aangesproken. Tot op heden hebben wij echter geen verbeteringen gezien. Er zijn de laatste tijd zelfs meerdere problemen met de roltrappen (ook tegelijkertijd met de lift) geweest, waardoor reizigers –zoals rolstoelgebruikers – niet wisten hoe ze alsnog op de bestemming konden komen.

Advies

Het ROCOV Overijssel doet een dringend beroep op u om met de overige vervoerders/ betrokkenen te regelen, dat dit soort storingen zo spoedig mogelijk opgenomen worden in processen en draaiboeken. Bij het station Zwolle behoort duidelijk te zijn wie verantwoordelijk is voor de communicatie en wie verantwoordelijk is voor het repareren van liften en roltrappen.

Het betreft verder welke communicatiemiddelen worden ingezet om klanten/reizigers te informeren en hoe fysieke hulp wordt ingezet en kan worden ingeroepen. Denk aan routebeschrijvingen, (met daarbij aangegeven de extra tijd die nodig is voor de omleiding), informatie in de bussen en treinen dat in Zwolle de lift en/of roltrap buiten gebruik is. Het ROCOV Overijssel wijst ook op het betalen van de kosten van vervangend vervoer, zoals een taxi, als een reiziger niet op een andere manier op de bestemming kan komen door de defecten. Voor het bellen van ondersteuning en informatie adviseert het ROCOV Overijssel het vermelden van een telefoonnummer.

Graag verneemt het ROCOV Overijssel van u op welke termijn de reizigers een oplossing met betrekking tot de communicatie tegemoet kunnen zien.

Tenslotte, dit advies betreft vooral het station Zwolle. Het advies geldt uiteraard ook voor andere stations in Overijssel met liften.

Met vriendelijke groet,

Voorzitter ROCOV-Overleg Overijssel

Voorzitter werkgroep Spoor ROCOV Overijssel

Tevens afschrift aan: Gedeputeerde Staten van Overijssel

Regionaal Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer

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