



Secretariaat:
Diana.de.hertog@rocovoverijssel.nl

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

Zwolle, 24 oktober 2024

Onderwerp: Aanvulling advies communicatie bij defecte liften/ roltrappen

Geachte heren X en Y,

Inleiding

Op 13 augustus heeft het ROCOV Overijssel een advies gestuurd over communicatie bij defecte liften/roltrappen. Uw brief/reactie van 10 september 2024 beantwoordt de nodige vragen van het ROCOV Overijssel. Hiervoor dank!

Vragen

Uw brief roept een aantal vragen/opmerkingen op.

Alinea 7. Bij storingen aan liften en roltrappen kunnen reizigers een nummer op een blauwe sticker bellen. In het telefoongesprek horen reizigers dan welke oplossing ProRail/NS-reizigers aanbiedt. De volgende casus legt het ROCOV – Overijssel aan u voor. De lift van het busstation Zwolle werkt om 18:00 uur niet meer. Reiziger 1 belt op 19:00 uur om assistentie. Daarna belt reiziger 2 ook om assistentie enzovoort.

Waarom moeten reizigers dan telkens om assistentie bellen. Kan na de eerste signalering niet meteen (in ieder geval binnen een uur) een medewerker tussen 6:00 en 24:00 uur assistentie verlenen, totdat het probleem verholpen is? Zeker bij een lift die de verbinding tussen de treinen en de bussen verzorgt, zoals in Zwolle. Bij kleinere stations zoals Kampen Zuid en Nijverdal kan met de sticker worden volstaan.

Moet een rolstoeler die elke dag vanuit de bus via de tunnel naar de trein of rollend naar de bestemming (school, werk) gaat, twee keer per dag (of zo vaak als nodig is) bellen voor assistentie? Of kan diegene de assistentie voor de rest van de dag (en volgende dagen) alvast regelen?

Wanneer wordt de gele storingssticker met het nummer van de NS-klantenservice geplakt? Binnen hoeveel tijd nadat de storing is gemeld?

Is de reisassistentie van NS ook bij storingen aan liften en roltrappen in te zetten?

Enkele jaren geleden is het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032 vastgesteld. Hierbij is toegezegd dat reisassistentie aanwezig zal zijn op elk station met lift of hellingbaan.

Ook is toegezegd dat reizigers op een website kunnen zien of de lift op het station werkt. Wanneer denkt u dit te implementeren?

Verder vraagt het ROCOV Overijssel zich af waarom bij storingen aan liften en roltrappen de reizigers kosten (telefoonkosten) moeten maken. Is een gratis nummer niet meer voor de hand liggend? De reizigers kunnen niets doen aan die storingen. Zij moeten daarnaast ook nog wachten op assistentie.

Ten slotte zou het ROCOV Overijssel e.e.a. graag willen uittesten, uiteraard in overleg. De testen vinden dan binnen een bepaalde periode en op stations in Overijssel (Kampen - Zuid, Zwolle, Nijverdal, Almelo, Hengelo en Enschede) plaats.

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