



Per e-mail

NS

Postbus 255  
8000 AG ZWOLLE

Uw kenmerk: -  
Uw datum: -  
Ons kenmerk: RG21-036

Afschrift:

[Redacted] - NS  
[Redacted] - prov. Gld.  
Locov

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, 23 november 2021

Betreft: advies inzake reisassistentie

Geachte [Redacted],

Al eerder spraken wij onze zorg uit over de inmiddels doorgevoerde personele bezuinigingen en de gevolgen hiervan voor de kwaliteit van dienstverlening in het algemeen en voor de ondersteuning bij het reizen aan mensen met een beperking in het bijzonder. Met name voor deze groep reizigers willen wij wederom een warm pleidooi houden om de menselijke dienstverlening van de NS weer terug op niveau te brengen.

Door de bezuinigingen op de servicemedewerkers die voorheen assistentie verleenden bij het reizen met de trein aan mensen met een beperking, is het vertrouwen in het reizen met de trein bij deze groep reizigers fors geslonken. In plaats van de geruststelling dat er een deskundig iemand op het perron staat om je in of uit de trein te helpen, is dit bij elke reis maar steeds de vraag. De reis-assistentie die tegenwoordig is uitbesteed aan het lokale taxibedrijf, is ondergeschikt aan de planning van dat bedrijf op dat moment. Steeds vaker bereiken ons klachten dat er geen reisassistentie aanwezig is, ondanks dat dit van tevoren is geboekt.

Eén van onze leden heeft meerdere malen meegemaakt dat hij de trein niet kon verlaten, omdat er niemand op het perron aanwezig was om hem met zijn rolstoel veilig uit de trein te begeleiden. Het is ook voorgekomen dat de taxichauffeur die de reisassistentie verleent, de uitrijdplank niet goed neerlegt, waardoor er onveilige situaties ontstaan.

Hoewel wij ons bewust zijn van de forse financiële verliezen door corona en de noodzaak van bezuinigen, is het evenzeer van belang om reizigers te behouden en nieuwe reizigers te werven teneinde het gebruik van het OV weer richting het peil van 2019 te krijgen.

De rijksoverheid schrijft voor dat iedereen zelfstandig met het openbaar vervoer moet kunnen reizen. Op uw website en in diverse formele documenten zoals in uw jaarverslagen, onderschrijft u dat. Wij begrijpen dat u heeft gepoogd die zelfstandigheid van reizen te borgen door de reisassistentie onder te brengen bij lokale taxibedrijven. Daar het ongenoegen hierover steeds luider klinkt, adviseren wij u nadrukkelijk om deze uitbesteding weer in te besteden bij eigen, gekwalificeerd, personeel.

Wij hopen dat u gehoor geeft aan de signalen en aan ons advies.

Met vriendelijke groet,  
namens de consumentenorganisaties verenigd in het ROCOV Gelderland,

J.G. (Johan) Kruithof  
Voorzitter

In het ROCOV Gelderland zijn vertegenwoordigd: AKKU, DKK Gelderland, Fietsersbond, JongAchterhoek, KBO-PCOB, Rover, Student Alliance Wageningen, Uniek Sporten, Wandelnet, Zorgbelang Inclusief.