



NS

Regiodirectie NoordOost

8000 GA Zwolle
Nederland
www.ns.nl

Postbus 2534, 3500 GM Utrecht

ROCOV Gelderland

t.a.v. dhr. J.G. (Johan) Kruithof

Verzonden per e-mail: secretariaat@rocovgelderland.nl

Datum	8 december 2021
Onderwerp	MH/2021/12
Onderwerp	Reactie NS op uw brief m.b.t. advies toegankelijkheid OV

Telefoon
E-mail

Geachte heer Kruithof, beste Johan,

Hartelijk dank voor uw brief van 23 november jl, waarin u uw zorgen uit over de kwaliteit van de dienstverlening in het algemeen en over de ondersteuning bij het reizen aan mensen met een beperking in het bijzonder.

Dit advies past in een lange traditie van het ROCOV Gelderland waarin zij zich inspant voor de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor mensen met een beperking.

Het toegankelijker maken van het reizen met de trein is een gezamenlijke wens. We streven naar gelijkwaardige reismogelijkheden. Zelfstandig waar het kan, met hulp waar nodig.

Haperingen

De door u geuite zorgen herkennen wij. Helaas kampt NS na de zomer met haperingen in de reisassistentie. Hoewel het voorgenomen besluit om aanpassingen te doen met betrekking tot de service op stations in beginsel geen invloed hoeft te hebben op de reisassistentie, is echter gebleken dat er op een aantal plekken na de zomer reeds minder NS-personeel beschikbaar was. Dit heeft impact gehad op de betrouwbaarheid van de reisassistentie.

Interventie

NS betreurt dit zeer en heeft direct actie ondernomen na meldingen van klanten en belangenorganisaties als Wij Staan Op en Ieder(in). Dit heeft erin geresulteerd dat NS vanaf maandag 18 oktober 2021, in aanvulling op de dienstverlening door de NS-

servicemedewerkers, waar nodig via een externe dienstverlener extra mensen inzet. Deze extra mensen zijn op de stations waar minder NS-personeel beschikbaar is gestationeerd. Dit doet NS totdat er nieuwe NS-medewerkers zijn geworven en opgeleid en in aanvulling hierop de reisassistentie door de derde partij op de gebruikelijke manier kan worden gegarandeerd.

Vinger aan de pols

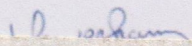
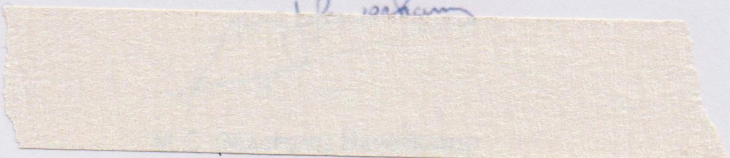
In dit kader houdt NS samen met belangenorganisatie Ieder(in) en het ministerie van IenW de vinger aan de pols. In een eerst wekelijks, inmiddels minder frequent overleg met genoemde partijen wordt de voortgang gemonitord. Eventuele incidenten worden in dit overleg besproken, direct uitgezocht en maatregelen worden getroffen. Dit met als doel om de betrouwbaarheid van reisassistentie zo snel mogelijk weer op het gewenste hoge niveau te brengen. De afgelopen weken zijn er minder klachten binnengekomen wat wij zien als een eerste signaal van herstel. In die zin zien wij ook geen aanleiding om de reisassistentie weer in te besteden, zoals u adviseert.

Doel

Overigens blijft het doel om voor 2025 op alle stations in Nederland waar NS halteert reisassistentie te realiseren. Daartoe wordt deze maand op 24 extra stations reisassistentie gerealiseerd.

Met bovenstaande informatie verwacht ik u voldoende te hebben geïnformeerd. Mocht u naar aanleiding van deze brief nog aanvullende vragen hebben, dan verneem ik of mijn collega Aron Slob (aron.slob@ns.nl) dat graag.

Met vriendelijke groet,



Directeur NS Regio Noordoost