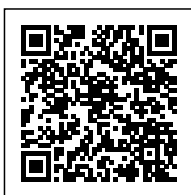


KWALITEIT REISSASSISTENTIE IN OV MOET BETROUWBAAR ZIJN

Posted on 27 oktober 2021 by Marije



Category: [Vervoer](#)



De laatste tijd bereiken ons meerdere signalen dat de kwaliteit van de reisassistentie bij NS te wensen over laat. De eerder betrouwbare service heeft een grote deuk gekregen. Bij meerdere mensen kwam de reisassistentie niet opdagen of er ontbrak cruciale informatie over de reis of klant.

Hoe is dit zo gekomen?

Omdat er op stations steeds minder gebruik wordt gemaakt van de OV Service, Ticketwinkels en de informatiebalies wil NS de serviceverlening op stations aan passen. [Dit betekent dat er op veel stations servicepersoneel van NS verdwijnt of minder aanwezig is.](#)

Wat doen wij eraan?

In het Landelijk Overleg Consumentenorganisaties OV (LOCOV) heeft Ieder(in) direct zorgen geuit over mogelijke negatieve effecten op de toegankelijkheid van het OV en met name op de reisassistentie. Wij hebben geadviseerd meer onderzoek te doen en met ervaringsdeskundigen in gesprek te gaan over de gevolgen voor toegankelijkheid. De voorgestelde maatregelen mogen geen (onbedoeld) negatief effect hebben op de toegankelijkheid en de mogelijkheid om te reizen voor mensen met een beperking. [Lees het volledige advies op de website van het LOCOV.](#)

Momenteel is de aanpassing een voornemen tot een besluit. De NS praat nog met de ondernemingsraad van de NS en de vakbonden. Eind dit jaar komt er een definitief besluit.

Reisassistentie blijft beschikbaar maar kwaliteit staat onder druk

De NS is in gesprek met verschillende partijen en ervaringsdeskundigen om de mogelijke effecten op toegankelijkheid in kaart te brengen en maatregelen daarop te nemen. Op basis van de signalen en oplossingen die zijn aangedragen neemt de NS haar uiteindelijke besluit.

De NS heeft ons verzekerd dat reisassistentie gegarandeerd en betrouwbaar blijft. In 2025 is er op elk station waar de NS op rijdt reisassistentie beschikbaar. Op stations waar geen NS-personeel aanwezig is, verzorgt een derde partij op afroep al langer de reisassistentie. Door het verdwijnen van NS-personeel op meerdere stations neemt deze partij momenteel veel aanvragen van reisassistentie over die voorheen door NS-personeel werd gedaan. Dit zorgt voor extra druk bij deze derde partij en is de kwaliteit die ze kunnen leveren op dit moment niet op orde. Dat de assistentieverlenging door een derde partij betrouwbaar blijft is voor ons essentieel als NS dit overdraagt naar een andere partij.

Blijf je ervaring delen

De signalen die we ontvangen hebben we uiteraard direct bij de NS en het ministerie van infrastructuur als concessieverlener aangekaart. [Ook zijn er al Kamervragen over de kwestie gesteld door de SP](#). Deze vragen moeten nog antwoord krijgen.

NS heeft ons laten weten dat ze de derde partij heeft gevraagd om extra personeel in te zetten vanaf 18 oktober om de capaciteitsproblemen op te lossen. Wij houden in de gaten of zowel de capaciteit als de kwaliteit van de dienstverlening op orde blijft. Ervaar je problemen, laat het ons weten via het [meldpunt van Ieder\(in\)](#).

