

# ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties  
openbaar vervoer

NS  
T.a.v. dhr. K.W. Rutten  
Conradstraat 38B  
3001 GC Rotterdam

Utrecht, 24 augustus 2011

Betreft: Stations in Utrecht

Geachte heer Rutten,

Tijdens de vergadering van het ROCOV-Utrecht op 15 maart 2011 was u aanwezig. Het doel was kennis te maken, informatie uit te wisselen en te verkennen welke rol het ROCOV zou kunnen en willen spelen richting NS. De status van stations is onder meer aan de orde geweest en er werd gesteld dat een 'schouw' van de Utrechtse stations wellicht nodig en nuttig was.

Het ROCOV is met dit gegeven aan het werk gegaan en heeft de Utrechtse (provincie en enkele cruciale daarbuiten) stations op een aantal van te voren vastgestelde punten kritisch bekeken.

Onze waarneming is vergeleken met hetgeen NS zelf aangeeft. In deze notitie treft u de conclusie aan van het ROCOV.

ROCOV heeft de informatie in vijf groepen verdeeld, te weten:

1. Bemenste stations/ loketten waar informatie over kaartjes, routes, prijzen en de OV chipkaart te verkrijgen is.
2. Vertrektijd informatie al dan niet met DRIS.
3. Toegankelijkheid en de mogelijkheden voor assistentie.
4. Voorzieningen als toiletten en wachtruimten, bagagekluizen of –depots.
5. De aanwezigheid van aanvullend vervoer en de informatie hierover.

Een overzicht van alle waarnemingen per station is bijgesloten in de bijlage.

Hieronder volgen onze bevindingen per groep:

## **1) Bemenste stations waar informatie over kaartjes, routes, prijzen en de OV chipkaart te verkrijgen is.**

De eerste grote teleurstelling is dat er in de gehele provincie Utrecht nog maar twee (2) stations bezet worden door NS-medewerkers, te weten Utrecht Centraal en Amersfoort.

Op de stations Baarn en Driebergen-Zeist werd de informatie en eventuele kaartverkoop uitgevoerd door medewerkers van een winkel/kiosk; deze functie is intussen opgeheven. Met name het station Driebergen-Zeist is naar onze mening een dusdanig belangrijk knooppunt dat hier een loketfunctie behouden had moeten blijven.

Aan Rocov-Utrecht nemen deel: CliëntenBelang Utrecht, COSBO, Fietzersbond afdeling Utrecht, Hogeschool Utrecht, Natuur- en Milieufederatie Utrecht, ROVER, SOLGU, Universiteit Utrecht, USF Studentenbelangen, Utrechtse vereniging Kleine Kernen en de Vervoerzie UMC.

De reizigers zijn dus afhankelijk van internet en incidentele flyers of posters, maar moeten voor meer informatie naar Utrecht Centraal of Amersfoort reizen. Een onwenselijke situatie. Met de naderende invoering van de OV-chipkaart neemt de behoefte aan informatie toe; te meer waar de website niet voor iedereen goed te begrijpen of toegankelijk is.

Ook in de normale situatie is er behoefte aan informatie: Hoe weet een reiziger bijvoorbeeld wat hem of haar te doen staat als de automaten niet werken, of de scanapparatuur voor de OV-chipkaart uitvalt? Een conducteur zoeken en aanspreken is niet altijd mogelijk. In tegenstelling tot de meeste buitenlandse spoorwegen is het praktisch onmogelijk gemaakt om in de trein een kaartje te kopen.

Voor vaste reizigers is de informatie mogelijk voldoende (maar niet gemakkelijk toegankelijk) en voor hen loont het ook eventueel naar Utrecht of Amersfoort te reizen om zich goed te laten informeren en abonnementen aan te schaffen. Voor de meer incidentele reizigers is de informatievoorziening niet voldoende.

## **2) Vertrektijd informatie al dan niet met DRIS.**

Op alle stations is informatie over de vertrektijden via borden aanwezig. Kritisch punt is dat de wijzigingen die op blauw papier worden aangegeven slecht te lezen zijn. Op een flink aantal stations is nog geen DRIS aanwezig waardoor de informatie bij vertragingen en dergelijke niet actueel is.

We nemen aan dat deze stations in de komende tijd ook van DRIS worden voorzien. Onlangs is geconstateerd dat een tijdelijke wijziging in vertrektijden nergens bekend was gemaakt. U bent hierover geïnformeerd. Omroepberichten zijn veelal onverstanebaar omdat er vaak tegelijkertijd een trein binnenkomt.

## **3) Toegankelijkheid en de mogelijkheden voor assistentie.**

Het onderwerp toegankelijkheid en assistentie geeft een heel wisselend beeld, maar niet een waar het ROCOV positief over is. De reiziger die assistentie nodig heeft moet zelf goed weten wie hij moet bellen, met welk nummer hij/zij dat moet doen en hoe de procedure is.

Uit de informatie van NS op de website blijkt niet welke handelingen de reiziger moet ondernemen. Naar onze mening is assistentie niet mogelijk op veel stations. Veel stations hebben wel liften en daarmee is de toegankelijkheid verbeterd. Niet op ieder station bereikt de lift alle perrons, zoals op station Overvecht.

Vrijwel overal zijn hellingbanen; echter de totale reistijd neemt daarmee vaak toe omdat er beperkte op- en afgangen zijn en daarvoor soms flinke afstanden afgelegd moeten worden. Juist voor de categorie die een dergelijke hellingbaan nodig heeft (rolstoelgebruikers, mensen met een rollator, ouders met kinderwagens of buggy's of gewoon met veel bagage) zijn de extra meters niet erg gewenst/ handig. De toegang tot de hellingbaan wordt daarnaast zowel binnen als buiten het station vaak niet voldoende aangegeven. Ook hier moet de reiziger zelf veel moeite doen om er achter te komen dat er voorzieningen zijn.

## **4) Voorzieningen**

Een vorm van wachtruimten, alsabri of gesloten, met bankjes is er vrijwel op ieder station.

Aan Rocov-Utrecht nemen deel: CliëntenBelang Utrecht, COSBO, Fietzersbond afdeling Utrecht, Hogeschool Utrecht, Natuur- en Milieufederatie Utrecht, ROVER, SOLGU, Universiteit Utrecht, USF Studentenbelangen, Utrechtse vereniging Kleine Kernen en de Vervoerzie UMC.

# ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties  
openbaar vervoer

Dat is goed. Afvalbakken zijn over het algemeen ook aanwezig op de perrons.

Bagagedepots of kluizen zijn er op zeer weinig stations aanwezig; de aan- of afwezigheid van deze voorziening wordt wel aangegeven door NS.

Openbare telefoons zijn er niet meer binnen de stationsgebieden. Toch heeft niet iedereen de beschikking over een mobiele telefoon.

Toiletten ontbreken veelal en waar ze wel zijn, zijn de openingstijden wisselend/ beperkt. Op station Amersfoort worden de betaalde toiletten op een gegeven moment afgesloten en dan is er een verwijzing naar een spoor waar nog toiletten zijn. Een zoekplaatje en voor een mindervalide niet erg toegankelijk.

We realiseren ons dat Utrecht Centraal een station in verbouwing is, maar de mindervalide toiletten zijn vrijwel onvindbaar, niet aangegeven en dan ook nog niet gemakkelijk toegankelijk. Het blijkt voor te komen dat de automatische toiletten niet toegankelijk zijn – munten worden geweigerd – terwijl het groene lampje anders aangeeft. Informatie over de aanwezigheid of het ontbreken van toiletten is op de NS-site (of 9292) niet te vinden.

De aanwezigheid van aanvullend vervoer en de informatie hierover door NS.

Vrijwel overal is er in de buurt van een station een fietsenstalling en wordt deze informatie op de website en borden aangegeven. De mogelijkheid tot huur van OV fietsen wordt vrijwel altijd aangegeven, eventueel met een telefoonnummer.

De aanwezigheid van informatie over aanvullend vervoer per bus ontbreekt op de site van NS. (Vroeger bevatte het spoorboekje wel de nodige informatie over lokaal openbaar vervoer.)

Op grotere stations wordt wel aangegeven met een bordje (met icoon) welke uitgang men nodig heeft voor bussen en taxi's.

Op Veenendaal Centrum zijn busstaatjes gevonden bij één uitgang van het station, maar niet op het andere spoor. De vermelding van de aanwezigheid van een taxistandplaats ontbreekt veelal. Het verdient aanbeveling om veel duidelijker dan thans het geval is aan te geven hoe men telefonisch een taxi kan bestellen (via 0900-9292).

## Samenvattend

Stations en voorzieningen zijn ingericht op de geroutineerde reiziger/ forens. Deze doet eenmalig moeite om aan de juiste informatie te komen waar hij/zij zelf ook veel belang bij heeft.

Eenmaal in een bestand van NS opgenomen wordt hij/zij actief benaderd of weet waar hij/zij informatie vinden kan.

Incidentele reizigers en vooral mensen zonder toegang tot internet zijn slecht af. Zij moeten veel moeite doen om aan informatie te komen en de weg te vinden op stations, in de trein en eventueel aanvullend vervoer. Het gevoel ontstaat hierbij dat iedere reiziger verplicht wordt een mobiele telefoon aan te schaffen en internet en een printer moet hebben.

Ook een sterke blaas lijkt tot de vereisten voor de reiziger te horen.

Aan Rocov-Utrecht nemen deel: CliëntenBelang Utrecht, COSBO, Fietzersbond afdeling Utrecht, Hogeschool Utrecht, Natuur- en Milieufederatie Utrecht, ROVER, SOLGU, Universiteit Utrecht, USF Studentenbelangen, Utrechtse vereniging Kleine Kernen en de Vervoerzie UMC.

# ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties  
openbaar vervoer

Voor de reiziger maakt het niet uit of NS of Prorail of nog een andere instantie verantwoordelijk is voor de voorzieningen en informatie.

9292 OV geeft veel (aanvullende) informatie over de vervoersketen, maar moet voorzien worden van de juiste informatie. Via internet is deze dienst goed toegankelijk; telefonisch ook maar is dan erg duur. Op de grote stations Utrecht en Amersfoort CS is nog reisinformatie verkrijgbaar eventueel in geprinte vorm maar op andere plaatsen niet meer. Aanbevolen wordt – in navolging van de Belgische spoorwegen – lijnfolders die betrekking hebben op de aansluitingen van het station in rekken te plaatsen op stations met enige vorm van aanwezig personeel (Kiosk). Deze lijnfolders zijn al beschikbaar op de website van NS.

Hoewel ROCOV zich realiseert dat een volledige bezetting van alle stations een kostbare aangelegenheid is wordt de informatievoorziening wel zeer minimaal. Wij denken dat ook met beperkingen in openingstijden, een goed aangegeven website en telefoonnummer op flyers of kaartjes veel ondervangen kan worden. Ook de forens met een vast traject wil af en toe iets weten over een andere route en de incidentele reiziger kan meer 'uitgenodigd' worden de trein te gebruiken.

## Verder proces

Leden van het ROCOV zijn graag bereid tot een verder gesprek maar hopen vooral dat u uw voordeel doet met onze reizigersinformatie. Graag willen wij met u ter plekke de situatie in ogenschouw nemen als dit bijdraagt aan verduidelijking. Wij spraken daarover in een eerder overleg. Graag horen we van u of dat wat u betreft aan de orde is.

Met vriendelijke groet,



drs. J. van Leijenhorst  
Voorzitter ROCOV Utrecht