

NS en ProRail: maak álle informatie visueel

15 juni 2017

Ik reis 3 keer per week met de trein van Den Haag naar mijn werk in Hilversum en over het algemeen ben ik daar best tevreden over. Natuurlijk, het kan een keer gebeuren dat een trein door onvoorziene omstandigheden vertraagd is of helemaal niet rijdt.

Maar waar ik me pas écht aan stoort, is de enorm gebrekkige communicatie die daarop volgt. Net alsof de NS elke keer het wiel opnieuw moet uitvinden.

“De informatieschermen lopen altijd achter op de omgeroepen informatie.”

Voor iemand die goed hoort, is de onduidelijke communicatie al vervelend. Maar als je de omroepen niet kunt horen of verstaan, zoals de vele doven en slechthorenden in ons land, voel je je pas écht hulpeloos. De informatieschermen lopen namelijk altijd achter op de omgeroepen informatie.



2 weken geleden nog. Ik was net overgestapt en zat op Utrecht Centraal te wachten in de trein richting Hilversum. De trein had al een paar minuten geleden moeten vertrekken en ik zag de mensen om me heen onrustig worden. Sommigen pakten hun telefoons erbij om de app te checken (die 5 minuten vertraging aangaf, ik checkte hem zelf ook) en anderen keken door het raampje naar het informatiescherm op het perron, waar niks bijzonders op stond.

Nog weer wat later zag ik mensen hun oortjes uitnemen. Blijkbaar werd er iets omgeroepen, maar ik had geen idee wat. En blijkbaar was de informatie voor niemand duidelijk, want af en toe liepen er mensen de trein uit, maar de rest bleef zitten. En er kwamen ook nog steeds nieuwe mensen de trein binnen.

Intussen liet het informatiescherm nog steeds geen bijzonderheden zien. Uiteindelijk gaf de app aan dat de trein gecancelld was en ben ik de trein uitgestapt.

“Je voelt je knap hulpeloos als je de omroepen niet kunt horen en iedereen als een kip zonder kop rondrent.”

Deze keer viel de chaos nog mee, omdat ik zo in een volgende trein kon stappen. Maar het is meer dan eens gebeurd dat er complete chaos heerste op Utrecht Centraal en dat er maar één ding op de informatieschermen stond: ‘Let op de omroep’. Dan voel je je knap hulpeloos als je die omroepen niet kunt horen en iedereen als een kip zonder kop rondrent. Gelukkig kwam ik tot nu toe altijd wel een collega tegen in zo’n situatie.

Wie via Twitter zijn beklag doet, krijgt altijd hetzelfde te horen van de NS: wat vervelend voor je, we geven je ervaring intern door!

Intussen moeten al duizenden doven en slechthorenden de afgelopen jaren over de gebrekkige informatievoorziening geklaagd hebben. Maar is er in al die jaren ook maar iets veranderd? Helaas!

“Ik moet er niet aan denken afhankelijk te zijn van de omroepen als er een terroristische aanslag gaande is.”

Volgens het VN-verdrag voor de Rechten van Personen met een Handicap, hebben wij het recht om ons zelfstandig te verplaatsen en moeten we toegang hebben tot de informatie die we daarvoor nodig hebben. De NS-app is een enorme stap vooruit (voor iedereen), maar is niet up-to-date als de situatie op het spoor in het honderd loopt. Het is belangrijk dat niet alleen de app, maar ook de informatieschermen op het perron én in de trein zo snel mogelijk de juiste informatie laten zien. Ik moet er niet aan denken afhankelijk te zijn van de omroepen als er een terroristische aanslag gaande is.

Renske