

## **Bijlage toegankelijkheidsverbeteringen van NS**

### Belangrijkste toegankelijkheidsverbeteringen van NS van 2015 tot heden

#### Toegankelijke treinen

- Versnelde invoering van priority seats voor mensen met een loop-/stabeperking in alle treinen van NS: 10% van de stoelen is inmiddels een priority seat.
- Introductie van de Flirt treinen. Deze treinen beschikken o.a. over:
  - Een schuiftrede voor een zelfstandige instap;
  - Visuele en akoestische signalering bij het sluiten van de deuren;
  - Een herkenbare rolstoelopstelplaats met vloermarkering en een call for aid-knop;
  - Een rolstoeltoegankelijk toilet met onder andere voelbare aanduidingen en elektrische deurbediening met spraakondersteuning.
- Modernisering van de VIRM-dubbeldekkers. De gemoderniseerde dubbeldekkers beschikken onder andere over:
  - Voelbare aanduidingen voor de eerste/tweede klasse en stiltezone;
  - Een reisinformatiescherm op het balkon dat zichtbaar is vanaf de rolstoelopstelplaats;
  - Visuele en akoestische signalering bij het sluiten van de deuren.

#### Assistentieverlening

- Verkorting aanmeldtijd assistentieverlening van 3 uur naar 1 uur voor vertrek.
- Uitbreiding van het aantal stations met assistentie: op 28 extra stations is assistentieverlening geïntroduceerd. Op dit moment (juni 2018) wordt assistentieverlening aangeboden op 118 stations.
- Uitbreiding van de tijden waarop assistentie wordt verleend: op alle stations met assistentieverlening biedt NS deze service van de eerste t/m de laatste trein.
- Introductie van een nieuw boekingsstelsel met vele nieuwe functionaliteiten zoals:
  - Reisbewaking: de reis van de klant wordt actief gevolgd waardoor pro-actieve bijsturing bij verstoringen mogelijk is;
  - Uitbreiding van de huidige boekingsmogelijkheden (telefoon en internet) met het boeken van assistentieverlening vanaf mobile devices (mobiele telefoon of tablet);
  - De mogelijkheid om in de app met 1 druk op de knop contact te leggen met de NS Servicecentrale;
  - De mogelijkheid om in de app direct feedback te geven over het verloop van de reis;
  - De mogelijkheid om flexibel te boeken: als er capaciteit aanwezig is op een station, kan een klant ook binnen 1 uur reizen met assistentieverlening.
- Ontwikkeling van een gebarenapp waardoor trein- en stationspersoneel makkelijker kan communiceren met klanten met een auditieve beperking.
- Uitbreiding beleid hulphonden in de trein: alle assistentiehonden mogen gratis mee.

#### Informatie aan klanten

- Introductie van informatie over de uitstapzijde in de reisplanner en een telefonische service informatie uitstapzijde.
- Uitbreiding van de faciliteiten in de smartphone-apps en op ns.nl met onder andere informatie over treinsamenstelling (lengte en treintype).
- Ontwikkeling van een volledig toegankelijke website.
- Stationsmiddelen en OV-chip:
  - Ontwikkeling van de OV-chip Plus voor mensen met een visuele en visueel/auditieve beperking.

- Integratie OV Begeleiderskaart en Toegangspas Begeleider in één plastic chipkaart (door NS, GVB, RET en IenW).
- Realisatie van tactiele plaatjes bij poortrijen op stations waar meerdere vervoerders halteren.
- Ringleidingen in OV Servicewinkels en bij informatiebalies.
- Geleidelijnen in OV Servicewinkels.
- Introductie hulp-op-afstand vanaf elke kaartautomaat.
- Introductie instapzone op het traject Amsterdam-Eindhoven: toetsing zichtbaarheid vanuit toegankelijkheidsperspectief, toevoeging locatie instapzone in systeem Helen (gesproken routebeschrijving op ns.nl/geleidelijnen).
- Test Intelligent Platform Bar (IPB): toetsing zichtbaarheid vanuit toegankelijkheidsperspectief.

### Belangrijkste toegankelijkheidsverbeteringen in de komende jaren

#### Toegankelijke treinen

- Instroom van SNG-treinen en omgebouwde SLT-treinen die een zelfstandig in- en uitstap mogelijk maken en waarin vele andere toegankelijkheidsverbeteringen zijn doorgevoerd. Ruim voor 2025 is in alle sprinters van NS een zelfstandige in- en uitstap mogelijk.
- Instroom van toegankelijke intercity's (ICNG) die een zelfstandige in- en uitstap mogelijk maken en waarin vele andere toegankelijkheidsverbeteringen zijn doorgevoerd. In 2045 verlaat de allerlaatste niet zelfstandig toegankelijke intercity het spoor.

#### Assistentieverlening

- Start pilot één-stap-verder-service: begeleiden van mensen met een visuele beperking die met assistentieverlening van NS reizen en aankomen op een NS-station naar aansluitend openbaar vervoer, de taxi of de halen/brengen-locatie. Mensen met een visuele beperking hebben moeite om het aansluitend openbaar vervoer, de taxi of de halen/brengen-locatie te vinden. De beschikbare verwijzingsborden, pictogrammen en servicemedewerkers kunnen zij, als gevolg van hun beperking, moeilijk vinden/benutten.
- Uitbreiding van de assistentieverlening naar het nachtnet.

Daarnaast werkt NS op dit moment aan een voorstel om voor het einde van de concessieperiode 2015-2025 op alle HRN-stations waar NS stopt en waar het perron dit toelaat assistentieverlening te introduceren. Op dit moment onderzoekt ProRail op welke perrons NS een invalidebrug mag plaatsen. Als dit voorstel werkelijkheid wordt kunnen mensen met een beperking vanaf bijna elk station op het hoofdrailnet reizen.

#### Informatie aan klanten

- Omroepberichten in de trein in een app zichtbaar maken (catch the voice).
- Pushbericht bij wijziging toegankelijke trein op geplande reis.
- Informatie over toegankelijke stations.
- Introductie van informatie over toegankelijk reizen in de reisplanner.
- Toegankelijk maken van reisinformatie boven perrons in een mobile device.