

Reactie Arriva op brief over kaartautomaten

Hierbij reageren wij op uw brief d.d. 13 juli 2021 waarin u aandacht vraagt voor de toegankelijkheid van de Arriva kaartautomaten (op stations in Limburg). Arriva heeft in 2017 besloten tot de aanschaf van een op de markt beschikbare kaartautomaat, die reeds ontwikkeld was en waarbij ook rekening is gehouden met bediening door mensen met een beperking. Een citaat van de leverancier in deze luidt *'Bij het ontwerp van de KVA is rekening gehouden met de wensen en eisen van de reizigers organisatie Rover. Een delegatie hiervan heeft destijds geadviseerd bij het ontwerp. Zo is de hoogte van de voet en bereikbaarheid van de diverse componenten afgestemd op het gebruik van zowel valide als minder valide mensen. De algemeen geldende Nederlandse en Belgische normen hiervoor zijn hierin meegenomen.'*

Niettemin heeft Arriva, in samenwerking met alle OV-bedrijven die dezelfde automaat hebben aangeschaft, onlangs de functionaliteit 'Hulp op afstand' in gebruik genomen. Dit houdt in dat reizigers een duidelijk op de automaat waarneembaar telefoonnummer kunnen bellen (tussen 06:00-23:00) waarna een van onze medewerkers de automaat bedient en de reiziger uitsluitend nog hoeft af te rekenen bij de automaat, waarna het gewenste kaartje beschikbaar komt. Wij verwachten met deze service voor vrijwel alle reizigers met een beperking een goede toegang tot onze automaten te hebben ingeregeld. Uiteraard kan hetzelfde telefoonnummer ook gebruikt worden om aanvullende reisinformatie te krijgen of een storing / molest aan de automaat te melden.

In het vertrouwen u met deze reactie van dienst te zijn geweest,

Met vriendelijke groet,

Arjan Wiering
Concessiemanager

Arriva Nederland | Postbus 626 | 8440 AP Heerenveen
Arriva Limburg | Nusterweg 133 | 6136 KT Sittard
M +31 6 51963431 | @ arjan.wiering@arriva.nl | www.arriva.nl