

NMBS Assist: een nieuwe app om makkelijk assistentie aan te vragen voor reizigers met een beperkte mobiliteit

23 januari 2023



Treinreizigers met een beperkte mobiliteit kunnen voortaan ook via een app assistentie aanvragen om de trein te nemen. Het gaat om een nieuwe, eenvoudige manier om dat te doen, naast de huidige kanalen (telefoon, website of via de sociale media). De nieuwe app past in de strategie van NMBS om voor reizigers met een beperkte mobiliteit de dienstverlening continu te verbeteren.

Assistentie voor reizigers met een beperkte mobiliteit kan worden aangevraagd in 132 stations. Voor een rechtstreekse reis tussen de 41 grootste stations van het land kan dat tot 3 uur op voorhand. Dit zijn de stations waar twee derde van de reizigers gebruik maakt van de trein.

In 2022 hebben meer dan 48.000 reizigers bij NMBS een assistentie aangevraagd. Dat gebeurde meestal via telefoon, in de andere gevallen via een formulier op de NMBS-website of via Twitter, Facebook, Whatsapp of Instagram. Vanaf vandaag kan dit ook makkelijk worden aangevraagd via een nieuwe app, NMBS Assist.

Nieuwe functies en mogelijkheden

De app bevat een aantal nieuwe functies die het de reizigers eenvoudiger maakt hun assistentie aan te vragen:

- De app werkt met een persoonlijke login, het My NMBS-account: daardoor hoeven reizigers niet elke keer opnieuw hun gegevens in te vullen en kunnen ze in enkele klikken een assistentie aanvragen. De app onthoudt welke assistentie nodig is, bijvoorbeeld met of zonder een oprijplaat om de afstand tussen het perron en de trein te overbruggen.
- Een aangepaste reisplanner: op vraag van de reiziger toont deze enkel de stations waar assistentie mogelijk is, in functie van het gevraagde type assistentie.
- De reiziger kiest zelf de trein en de stations waar een assistentie nodig is. De aanvraag komt rechtstreeks bij de personen die de assistentie uitvoeren en op hun beurt bevestigen of deze mogelijk is.
- De reiziger kan voor hetzelfde traject meerdere aanvragen tegelijkertijd doen, en dat 30 dagen vooraf. Handig voor pendelaars die meerdere keren per week hetzelfde traject doen.
- Via de app kan de reiziger de status van de aanvraag opvolgen en indien nodig annuleren. Een aanvraag kan ook voor iemand anders worden gedaan.

De NMBS-Assistentieapp kan zowel via de App Store van Apple (IOS) als via Google Play (Android) worden gedownload.

Co-creatie

Vanuit het idee van co-creatie werden belangenorganisaties zoals Konekt, een expertisecentrum voor de inclusie van personen met een beperking. Via panelgesprekken werd geluisterd naar hun verwachtingen, zodat NMBS al van bij het begin wist welke functies de app zeker zou moeten hebben. Vervolgens werd een eerste versie van de app getest door toekomstige gebruikers.

Kurt Vanhauwaert van Konekt, expertisecentrum voor inclusie van personen met een handicap: *“Zolang personen met een handicap niet autonoom de trein kunnen nemen, is het cruciaal dat de aanvraag van assistentie vlot kan gebeuren. NMBS Assist is daarin een erg belangrijke stap, waardoor minder mobiele reizigers hun reis vlotter kunnen plannen. We zijn blij om na een intensieve samenwerking een app te zien die inspeelt op de noden van de gebruikers. Voor Konekt is dit een mooi voorbeeld van cocreatie: de bijdrage van personen met een handicap bleef niet bij louter feedback, maar was een wezenlijk deel van het ontwerpproces.”*

Makkelijker assistentie aanvragen met NMBS Assist



Sophie Dutordoir, CEO NMBS: *“Een betere dienstverlening voor al onze reizigers is één van de prioriteiten voor NMBS. De lancering van de NMBS Assist-app is daarvan een mooi voorbeeld. NMBS streeft ernaar dat op termijn alle reizigers maximaal autonoom de trein kunnen nemen. Het aantal toegankelijke stations wordt daarvoor tegen 2032 bijna verdubbeld, en bij de bestelling van nieuwe treinen moet voortaan minstens één rijtuig autonoom toegankelijk zijn, zodat ook reizigers met een beperkte mobiliteit veilig en comfortabel op de trein kunnen stappen.”*

Georges Gilkinet, vicepremier en federaal minister van Mobiliteit:

“Iedereen moet het recht hebben om zelfstandig met het openbaar vervoer te reizen. Deze politieke prioriteit komt concreet tot uiting in het openbaredienstcontract 2023-2032 met NMBS, door aanzienlijke investeringen in de inrichting van stations en rollend materieel, en een hele reeks zeer concrete initiatieven, zoals de app NMBS Assist. Dit is een verdere stap om van het spoor een steeds toegankelijker en inclusiever vervoermiddel te maken voor iedereen, ongeacht zijn of haar niveau van mobiliteit”.

Karine Lalieux, federaal minister bevoegd voor personen met een handicap: *“Een betere toegankelijkheid zorgt voor een grotere*

zelfstandigheid en voor een hogere participatie van mensen met een handicap in onze samenleving. Dit is een van de prioriteiten van het Federaal Actieplan voor personen met een handicap. Elk initiatief is een verdere stap naar een meer inclusieve samenleving. De technologie biedt ons gelukkig meer en meer mogelijkheden om de dienstverlening aan de burgers te verbeteren. Deze nieuwe, door de NMBS ontwikkelde toepassing, komt tegemoet aan de wens om de bijstandsaanvraag uit te breiden en vooral te vergemakkelijken. Toch mag dit niet leiden tot uitsluiting van degenen die geen toegang hebben tot deze digitale innovaties, en dus lijden onder de digitale kloof. Daarom is het essentieel

dat er nog steeds andere communicatiemiddelen worden aangeboden aan mensen met een handicap, zoals het contact center, dat zeven dagen per week open is."





Nieuwe App NMBS Assist



Jouw assistentie aanvraag
in een paar kliks.

Downloaden in de

beschikbaar in de

Onderweg.
Naar beter.



Dimitri Temmerman

Woordvoerder, NMBS

✉ dimitri.temmerman@nmbs.be

Over NMBS

Onderweg. Naar beter. NMBS, de operator voor het reizigersvervoer per trein in België, wenst de oplossing te zijn voor een comfortabele en duurzame mobiliteit in België. Haar streefdoel: tevreden klanten die de trein zien als een evidente oplossing voor hun mobiliteitsbehoeften. Als één van de grootste werkgevers in België en als sleutelspeler voor de mobiliteit blijft NMBS investeren in klantgericht, stipt, veilig en comfortabel vervoer. De teams van NMBS zetten zich dag in dag uit in voor comfortabele en functionele stations, het bevorderen van intermodale verbindingen, het onderhouden en vernieuwen van treinen en reizigers veilig op hun bestemming te brengen. Elke dag opnieuw zetten ze de klant centraal.

Contact

www.nmbs.be

