

Assistentie aanvragen nu ook via NMBS-website eenvoudiger

Vervolg op succesvolle lancering NMBS Assist-app

24 mei 2023



Treinreizigers met een beperkte mobiliteit kunnen voortaan ook via de NMBS-website eenvoudiger assistentie aanvragen om de trein te nemen. De website neemt daarvoor de functies en voordelen over van NMBS Assist, de app die in januari werd gelanceerd. De app is trouwens een succes: via deze

weg werd al meer dan 4.500 keer een assistentie aangevraagd, goed voor 30% van het totaal aantal aanvragen in die periode.

Assistentie aanvragen kan al langer via de NMBS-website, maar daar werd niet zo veel gebruik van gemaakt. Voor de lancering van de app, vroegen reizigers hun assistentie vooral aan door te bellen naar de klantendienst. Vandaag is dat nog steeds het belangrijkste kanaal, al gebeurt dertig procent van de aanvragen wel al via de app.

Eenvoudiger dankzij nieuwe functies

Het succes van de app, en dat amper vier maanden na de lancering, toont het belang ervan voor de reizigers. De app – en nu ook de [website](#) – bevatten namelijk een aantal functies die het eenvoudiger maken assistentie aan te vragen:

- Dankzij een persoonlijke login, het My NMBS-account, 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.
- Voor hetzelfde traject zijn meerdere aanvragen tegelijkertijd mogelijk, en dat 30 dagen vooraf. Handig voor pendelaars die meerdere keren per week hetzelfde traject doen.
- De status van de aanvraag kan online worden opgevolgd en indien nodig worden geannuleerd. Een aanvraag kan ook door iemand anders dan de reiziger worden gedaan, bijvoorbeeld ouders of een begeleider.

Voor deze nieuwe functies werd bij de ontwikkeling van de app samengewerkt met verschillende belangenorganisaties. Via panelgesprekken werd geluisterd naar hun noden en toekomstige gebruikers konden als eerste de nieuwigheden testen.

Verschillende kanalen

In 2022 werd meer dan 48.000 keer assistentie voor de trein aangevraagd. Assistentie aanvragen kan in 132 stations. Voor een rechtstreekse reis tussen de 41 grootste stations van het land kan dat tot drie uur op voorhand. Dit zijn de stations waar twee derde van de reizigers de trein neemt. Assistentie aanvragen kan zowel telefonisch, via de website, de NMBS Assist-app als via Twitter, Facebook, Whatsapp of Instagram.



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

[Privacyverzoeken](#) [Stop met het gebruik van cookies](#)

Made with  prezly