



Hermes: probeert de reizigers te concentreren op het station, omdat daar ondersteunend personeel en veiligheidsmensen aanwezig zijn. Dat is bijvoorbeeld de reden voor het opheffen van de halte bij de schouwburg, omdat zich daar anders ook een (ongecontroleerde) massa-menigte verzamelt.

Arriva: rijdt vanuit de Achterhoek en Limburg treinreizigers naar Nijmegen. Tijdens de Vierdaagse is het veilig in en uit de trein stappen van de mensen-massa het grootste aandachtspunt.

NS: Tijdens de Vierdaagse, maar ook tijdens andere grote evenementen zoals de Grand Prix en Koningsdag, is reisassistentie beperkt of niet mogelijk: er is geen ruimte om de brug veilig uit te klappen en om de reiziger veilig buiten het perron te brengen. De mensenmassa op het station moet ook veilig en gefaseerd naar binnen of naar buiten worden geleid, daarom worden er poortjes geplaatst. Buiten het station wordt de busbaan afgeschermd met hekwerken. Als reisassistentie uit veiligheidsoverweging niet kan, wordt alternatief vervoer geboden. Met de reiziger wordt dan naar maatwerk gezocht. Niettemin blijft ook dat kunst- en vliegwerk tijdens de Vierdaagse.

■■■■■ heeft onlangs samen met een lid van de Oogvereniging het stationsgebied Nijmegen bezocht. Dat was een zeer waardevolle ervaring, de beleving van het gebied als je blind bent.

Concrete voorbeelden ter verbetering:

- Communicatie:  
Zowel de gemeente als de Stichting DE 4DAAGSE verwijzen op hun website naar de websites van de vervoerders voor actuele reisinformatie. Dat is ook de logische vindplaats en die sites zijn actueel. Voor reizigers die niet digitaal vaardig zijn, is er de telefoon, folders op de stations, personeel. De NS biedt ook begeleiding bij reizen, oefenen van reizen, sprekende apps.

Te verbeteren:

communiceer goed zichtbaar op de stations waar de bussen staan, waar ze halteren op de route. DRIS-panelen met real-time info + spraakoptie.

Provincie: hier wordt al aan gewerkt in heel Gelderland.

NS: op de drukste dag van de Vierdaagse, de vrijdag, wordt vanaf hoge stoelen omgeroepen via een megafoon. Nadeel: de stationsomroep moet uit. Geen oplossing voor slechthorenden.

Vooraf vooraf goed communiceren is van belang. Wat kunnen reizigers verwachten? Eerlijk zijn over de impact van de Vierdaagse op het openbaar vervoer en wat dit betekent voor het reizen.

De massa reizigers is een feit. Om een zo veilig mogelijke doorgang voor iedereen te realiseren worden delen van de route naar het station afgesloten en worden groepen reizigers gefaseerd doorgelaten. Iedereen staat dan huphup te wachten.

Door hierover vooraf helder en eerlijk te communiceren kan elke reiziger zelf de afweging maken of hij de reis wil maken.

- Delen van klachten;  
De organisaties aan tafel hebben elk hun eigen klachtenlijn.
- ▶ Afgesproken wordt dat iedereen de klachten die betrekking hebben op het reizen tijdens de Vierdaagse (anoniem) deelt met de gemeente. █████ zal dan kijken voor welke klachten en met welke partners tot verbetering of oplossing kan worden gekomen.
- ▶ Het ROCOV zal een top 10 aanleveren van concrete voorbeelden van knelpunten in en rond het openbaar vervoer tijdens de Vierdaagse.
- Crowd management;  
Hermes verwijst naar een deskundig bureau, gespecialiseerd in crowd management. Mogelijk kan dit bureau worden ingezet in en rond station
- ▶ Nijmegen. Hij zal █████ informatie toesturen.

### **Wat verder ter tafel komt**

De organisaties geven aan altijd oog te hebben voor de kwetsbare doelgroepen, vooral bij afwijkende situaties. Diverse acties zijn ondernomen, maar bleken niet te werken of ideeën waar geen mankracht voor is. Signalen en het meedenken vanuit de kwetsbare doelgroepen zijn zeer welkom.

█████ zal de Stichting Zomerfeesten informeren over dit overleg, de stichting is ook een partner voor dit overleg.

Johan bedankt iedereen voor het constructieve overleg.  
Sluiting 16.45u.