

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

Betreft reis 15 september van Middelburg naar Rotterdam centraal visa versa

Ik, [REDACTED] heb 4 september reisassistentie geboekt voor bovenstaande reis aangezien ik mij verplaats met een scoormobiel.

Het was bekend bij mij dat ik vanaf Station Middelburg vervoerd diende te worden naar station Roosendaal met een taxi.

Donderdag 14 september was ik voor een afspraak in Roosendaal en viel mij op dat de lift op het perron buitengebruik was.

Hierop heb ik gebeld naar de reisassistentie om te overleggen. Er werd besloten dat ik vanaf Middelburg doorgebracht zou worden naar station Dordrecht. 's Avonds was het traject omgekeerd. Dordrecht- Rotterdam zou ik met de trein afleggen visa versa.

Op donderdag werd ik, rond 16.00 uur, gebeld waar ik was? Uitgelegd dat zij een dag te vroeg waren. Ook gevraagd of mijn reis voor vrijdag wel correct geboekt was. Dit werd bevestigd.

Ik was om 6.00 's morgens op de taxistandplaats. Hier begon mijn nachtmerrie al.

Er kwam een Volkswagen caddy voor rijden. Ik heb meteen gezegd dat dit niet zou gaan passen.

Toch wenste de chauffeur het te proberen. Maar helaas de klep kon niet dicht.

Hij wilde de beugel van mijn scoormobiel verwijderen zodat hij wel zou passen, maar dit heb ik geweigerd. Ik heb een WMO-leenvoorziening!

Ik heb toen contact gezocht met de NS. De chauffeur vroeg aan mij wat hij moest doen. Vervolgens heeft hij zijn baas gebeld. De NS gaf de opdracht om een grote taxibus in te zetten. Hierop moest hij terug naar naar Vlissingen om een geschikte bus te halen.

Uiteindelijk vertrokken wij pas om 7.20, ongeveer, van station Middelburg. De chauffeur kreeg vanuit de NS de opdracht mij rechtstreeks door te brengen naar Rotterdam Centraal.

Aangezien mijn afspraak in het Erasmusziekenhuis niet meer te halen was, als hij mij op het station afzette, heb ik gezegd je rijdt langs het Erasmus zet mij daar maar af. Dan haal ik het misschien nog.

Om 13.26 uur was ik op het station Rotterdam waar ik mij gemeld heb. Daar kreeg ik te horen dat ik pas om 14.51 ingeboekt stond. I.p.v. 13.51.

Dit was aangepast maar niemand kon vertellen door wie en waarom. Ik had in ieder geval geen bericht ontvangen over deze wijziging.

Ik heb dit uur op het station doorgebracht door een toiletbezoek en een kop koffie te drinken.

Ik heb mij ruim op tijd op het perron gemeld zoals afgesproken met de instaphulp.

Ik zat om 14.51 uur in de trein naar Dordrecht. Op Dordrecht werd ik om 15.06 uit de trein gehaald samen met een vrouw in een elektrisch ondersteunde rolstoel.

Samen zijn wij naar de taxistandplaats gereden. Om 15.25 kwam er wederom een Volkswagen caddy aanrijden tot mijn verbazing. Ik heb meteen aangegeven dat mijn scootmobiel hier niet in ging passen.

Die mevrouw vroeg of zij wel mocht vertrekken en daar heb ik mee ingestemd, ik wachtte op verbinding met de NS om te overleggen hoe dit opgelost moest worden.

Ik heb [REDACTED] drie tot viermaal gesproken en zij zou vervoer gaan regelen voor mij. Dit bleef lange tijd onzeker vwb of er een taxi kwam en zo ja hoe laat.

Zij zou mij terugbellen, wat echter achterwege bleef, waardoor ik rond 17.00 uur opnieuw contact gezocht heb met NS om te overleggen of ik in ieder geval iets te eten en drinken kon halen op kosten van de NS. Ik had [REDACTED] aan de lijn gekregen. [REDACTED] vond dat de hele situatie mijn eigen schuld was. Ik had hier zelf voor gekozen door niet in de caddy te stappen.

Het gesprek verliep zeer onaangenaam waarop ik mijn geduld verloor en haar op een gegeven moment een kutwijf noemde. Ik heb hiervoor meteen mijn excuses gemaakt. Hierop werd de verbinding verbroken.

Inmiddels was het al rond 17.30 en stond ik nog steeds in Dordrecht, zonder enige voorziening of begeleiding.

Ik heb opnieuw contact gezocht met ns, en kreeg vervolgens [REDACTED] aan de lijn. [REDACTED] heeft mijn klacht opgenomen over het gesprek met [REDACTED]. Een machinist op Dordrecht, [REDACTED] heb ik aangesproken over de gang van zaken of hij iets kon betekenen. Ik voelde mij flink in de steek gelaten door de NS en kwetsbaar zo alleen daar op het station. Ik kreeg het idee dat ik een soort van onzichtbaar was voor NS-personeel.

Ik ben iets gaan eten, met in mijn achterhoofd dat ik later de financiële consequenties wel zou bekijken. Rond 18.00 uur werd ik door de taxichauffeur gebeld dat het wel tussen 20.00 en 20.30 uur kon worden voor er een taxi beschikbaar was.

Ondertussen koelde het behoorlijk af waar ik niet op gekleed was want ik zou om 16.15 uur thuis zijn. Toilet was voor mij niet toegankelijk. Ik had geen drinken of eten meer en stond daar moederziel alleen op een donker wordend station.

Rond 19.00 uur belde de teammanager, [REDACTED] die had bij het eten vernomen over mijn avontuur. Zij vond het buitengewoon vervelend om, voorgaande, te horen. Door laag batterij niveau, bij mij, spraken we af dat ik haar terug zou bellen zodra ik thuis was.

Rond 20.06 kwam er dan eindelijk een taxibus voorrijden. De reis verliep gelukkig voorspoedig en ik was rond 21.03 uur thuis.

U kunt misschien begrijpen dat door wat mij overkomen is op vrijdag 15 september ik niet zoveel vertrouwen meer heb in de NS. Bovendien hoorde ik een dag later bij omroep Zeeland dat er geen klachten waren over het vervangend vervoer, door de werkzaamheden op het spoor!

Mocht u geïnteresseerd zijn wat dit emotioneel en lichamelijk met mij gedaan heeft dan kunt u contact opnemen via bovenstaand telefoonnummer.