



NS Reizigers

Directie

Hoofdgebouw
Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland
www.ns.nl

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

Datum 25 november 2013
Ons kenmerk CC/PA/SvS-667
Onderwerp Adviesaanvraag Uitmaken/reducen Gele
Vertrekstaten

Telefoon 030 - 235 6862
Telefax 030 - 235 6193
E-mail susanne.vansteenbergen@ns.nl

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Tijdens de Locov vergadering van 8 november jl. heeft NS met u van gedachten gewisseld over de toekomst van reisinformatie. Onderdeel van deze gedachtewisseling was het voornemen van NS om in 2014 het aantal Gele Vertrekstaten op stations met statische reisinformatie over vertrekkende treinen te reduceren tot ca. 20% van het huidige volume¹. Dit is een reductie van ca. 3400 naar 700. Ieder station behoudt minimaal één set Gele Vertrekstaten. Afhankelijk van de specifieke situatie en de grootte van een station kunnen meer Gele Vertrekstaten behouden worden (maatwerk). Dit voornemen is een tussenstap op weg naar een beoogde volledige uitfasering van de Gele Vertrekstaten. Graag vraagt NS u hierbij advies over dit voornemen. In deze adviesaanvraag zijn de door u aangereikte gezichtspunten tijdens de Locov vergadering meegenomen.

Het voornemen om de Gele Vertrekstaten uit te faseren en -als eerste stap in 2014- in aantal te reduceren is een maatregel in het kader van het beleid om de reiziger een ontzorgde reis aan te bieden door middel van "24x7 actuele reisinformatie". De Gele Vertrekstaten bieden uitsluitend statische reisinformatie en hiermee loopt de reiziger het gevaar niet de juiste, actuele informatie voorhanden te hebben. De reiziger heeft (op het station) diverse actuele middelen tot zijn beschikking, zodat hij zijn reis beter kan plannen, gewaarschuwd wordt bij onverwachte wijzigingen en de regie over zijn eigen reis behoudt.

Huidig gebruik Gele Vertrekstaten en alternatieven

Uit klantonderzoek van NS blijkt dat een gering percentage van de reizigers nog gebruik maakt van de Gele Vertrekstaten op stations om hun reis te plannen (2-4%) danwel als begeleiding/-bevestiging tijdens de reis (7-12%). De reizigers die de Gele Vertrekstaten raadplegen zoeken m.n. informatie over vertrektijden (79%) en vertrekspoor (52%).

¹ Dit zijn de Gele Vertrekstaten voor Hoofdrailnetstations én stations aan de Regionale concessielijnen van Veolia waarvoor NS de vertrekstaten verzorgt. Overige vervoerders verzorgen hun eigen vertrekstaten op stations.



Ruim de helft van de ondervraagde reizigers geeft aan dit juist te doen in verstoorde situaties, dus als de Gele Vertrekstaten per definitie niet het actuele treinbeeld weergeven.

De Gele Vertrekstaten bieden reizigers naast informatie over vertrektijd en –spoor eveneens informatie over reisrichting (eind- en tussenbestemmingen) en een overzicht van eerste en laatste trein en treinen later op de dag (voor terugreis). Gebruik is resp. 10 – 12% en 2 – 6%.

De reizigers die de Gele Vertrekstaten gebruiken, raadplegen daarnaast ook andere middelen: zij hebben daarbij een voorkeur voor de actuele schermen op stations (46%) en de reisplanner op ns.nl via smartphone of tablet (61%). Ter toelichting:

- De (InfoPlus-) digitale schermen die nu al op nagenoeg alle stations in Nederland² hangen geven actuele informatie over de eerste zeven (of veelvouden daarvan) vertrekkende treinen.
- Het bezit/gebruik van digitale apparaten in Nederland is zeer hoog en toont een stijgende tendens: ca. 5,6 miljoen gebruikt tablets en 8 miljoen gebruikt smartphones. Ook de participatie van ouderen (65+) is sterk toegenomen. Zo heeft inmiddels een derde van de 65-plussers een tablet in het bezit en maakt hetzelfde percentage gebruik van een smartphone (bron: NU.nl 20 juni 2013).
- De mobiele planner van NS, de Reisplanner Xtra, is ca. 2,5 miljoen keer gedownload. Dagelijks wordt deze planner door ca 350.000 reizigers geraadpleegd (op smartphone/tablet).

Ambitie: Actuele reisinformatie 24x7 en uitfaseren Gele Vertrekstaten

NS heeft de ambitie om reizigers te ontzorgen en een aangename reis aan te bieden. Daarbij past de belofte om de reiziger “24x7” te voorzien van actuele reisinformatie, zodat deze zelfstandig de regie over zijn reis kan voeren. Het voornemen tot uitfaseren van de Gele Vertrekstaten vloeit daar uit voort. Immers, de Gele Vertrekstaten tonen statische reisinformatie die per definitie snel verouderd en reizigers op het verkeerde been kan zetten. Bijvoorbeeld: door de vele verbouwingen van grote knooppunt stations vertrekken treinen de komende tijd vaak van andere perrons dan op de gele vertrekstaten staat vermeld. De actuele reisinformatiemiddelen kunnen hier op inspelen. De vertrekstaten helaas niet. En er zijn voldoende, betrouwbare³ actuele alternatieven voorhanden. Onderzoek naar de reizigersvoorkeuren voor reisinformatiekanalen, zoals hierboven beschreven, ondersteunt dit voornemen.

Eerste stap: 80% reductie

Om reizigers te laten wennen aan het verdwijnen van de vertrekstaten zal NS het uitfaseren van Gele Vertrekstaten in gedeeltes laten plaatsvinden. De Gele Vertrekstaten voorzien nu namelijk nog in een informatiebehoefte waarvoor nog geen alternatief beschikbaar is. Dit betreft de informatie over reisrichting (eind- en tussenbestemmingen) en een overzicht van eerste en laatste trein en treinen later op de dag (voor de terugreis). Om aan deze behoefte van (een weliswaar kleine groep) reizigers tegemoet te komen, zullen vooralsnog alle stations minimaal één set Gele Vertrekstaten (maatwerk per station) behouden op een centrale plek, zodat statische informatie over de reismogelijkheden in alle richtingen beschikbaar blijft.

² Beleid van ProRail is om alle stations in Nederland te voorzien van minimaal één actueel reisinformatiescherm. Verwachting is dat dit medio 2014 is gerealiseerd.

³ InfoPlus heeft een zeer hoge beschikbaarheid van gemiddeld 99,99%.



Gegeven de randvoorwaarde dat ieder station minimaal één set Gele Vertrekstaten behoudt, kan een reductie van 80% van het huidige volume gerealiseerd worden. Concreet houdt dit in dat van de ca. 3400 Gele Vertrekstaten er 700 overblijven. De verdeling over de station ziet er als volgt uit:

- Basis stations (bv. Putten) en Plusstations (bv. Zaandam): minimaal één set vertrekstaten.
- Mega stations (bv. Eindhoven): minimaal één set per hoofdentree, niet meer op perron.
- Kathedralen (bv. Utrecht Centraal) en Schiphol: maatwerk t.a.v. positie en aantallen, niet meer op perron.

Reductie gefaseerd in tranches

De 80%-reductie zal 'tranche-gewijs' worden ingericht, waarbij per wijzigingsblad steeds op een tranche stations de Gele Vertrekstraten worden verminderd. NS kiest ervoor om niet bij aanvang van de Dienstregeling 2014 te beginnen met de reductie, maar bij het wijzigingsblad in april. Hierdoor hebben reizigers bij aanvang van de nieuwe Dienstregeling nog overal en in voldoende mate de beschikking over de Gele Vertrekstaten. Vanaf dat moment zal NS ook in de omroep niet meer verwijzen naar de Gele Vertrekstaten, met uitzondering van omroep over vervangende bussen die worden ingezet op trajecten waar ProRail regulier onderhoud uitvoert en waarvan de vertrekinformatie nu alleen op de Gele Vertrekstaten is opgenomen.

Met ProRail is afgestemd over het tempo van de reductie, zodanig dat het verwijderen van de Gele Vertrekstaten waar mogelijk gelijk oploopt met de verwijdering danwel hergebruik van de frames voor andere doeleinden, zoals bijvoorbeeld informatieve posters. NS wil zo veel mogelijk voorkomen dat de reizigers geconfronteerd worden met 'lege' frames.

Gele Vertrekstaat informatie op ns.nl

NS biedt op dit moment op de website ns.nl, als onderdeel van de stationsinformatie, Vertrekstaat informatie aan. Zo kunnen reizigers via internet kennis nemen van de inhoud van de Gele Vertrekstaten voor ieder gewenst station. Hiervoor geldt hetzelfde bezwaar als voor de Gele Vertrekstaten op de stations: de informatie is niet actueel en kan de reiziger op het verkeerde been zetten als hij zijn reis wil plannen. Aangezien reizigers die ns.nl raadplegen de beschikking hebben over alternatieve bronnen (bv. de reisplanner op ns.nl), is de Vertrekstaat informatie feitelijk niet meer nodig. NS zal tegelijk met de start van de vermindering van de fysieke Gele Vertrekstraten (dus vanaf april 2014) de publicatie op ns.nl staken.

Ontwikkelen alternatieven voor de Gele Vertrekstaat

Parallel aan de implementatie van deze reductie is NS voornemens om een alternatief te ontwerpen voor de Gele Vertrekstaat dat beter voldoet aan de behoeftes van binnen- en buitenlandse reizigers op de stations, die niet kunnen worden ingevuld door de digitale schermen. Te denken valt dan aan een spoorkaart uitgebreid met basisvertrekinformatie op kleine stations, en meer digitale informatie op grote stations. Graag maakt NS gebruik van de kennis die aanwezig is bij uw organisaties om dit alternatief vorm te geven en zullen wij hier met u over van gedachten wisselen, zo mogelijk aan de hand van modellen/mock-ups. NS streeft ernaar het alternatief begin 2015 beschikbaar te hebben.

Samenvatting voornemen NS

- Ambitie NS tav reis informatie: 24x7 verstrekken actuele reis informatie aan reizigers, zodat de reiziger regie heeft over zijn reis.



- Gele Vertrekstaten geven statische en dus verouderde reisinformatie; dit past niet bij onze ambitie “24x7 actuele reisinformatie” en kan reizigers op het verkeerde been zetten. Er zijn meerdere actuele middelen beschikbaar die goed worden benut door reizigers. Denk o.m. aan digitale schermen op het station en de planners op internet en mobiel.
- Gevolg: huidige Gele Vertrekstaten worden uitgefaseerd.
- De Gele Vertrekstaten kunnen op korte termijn nog niet volledig worden uitgefaseerd, omdat zij functies bieden waarvoor nog geen goede alternatieven beschikbaar zijn.
- Tussenstap 2014: reductie tot 20% van huidige volume (van 3400 naar 700), waarbij ieder station minimaal één set (afhankelijk van specifieke situatie en de grootte van het station kan dat meer zijn) houdt.
- NS ontwikkelt alternatieven voor functies van de Gele Vertrekstaat die huidige digitale middelen nog niet afdoende bieden. Daarover zal NS graag in gesprek gaan met het Locov.
- Reductie verloopt gefaseerd per tranche stations.
- Geen “Big-Bang” per start van de dienstregeling 2014, maar beginnen in april. NS zet dan ook de Vertrekstaatinformatie op ns.nl uit.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en zie uw advies graag tegemoet. Uiteraard zijn wij bereid daar waar gewenst nog vragen te beantwoorden of een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,

Ingrid Thijssen
Directievoorzitter