



## NS Reizigers

### Directie

Hoofdgebouw IV  
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  
T.a.v. de heer A. Frerichs  
Postbus 20906  
2500 EX Den Haag

**Datum** 13 mei 2013  
**Ons kenmerk** CC/PA/SvS-649  
**Onderwerp** Adviesaanvraag vervallen VIA

**Telefoon** 06 - 22 13 48 14  
**Telefax** 030 - 235 61 93  
**E-mail** Susanne.vanSteenbergen@NS.NL

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Met de OV-chipkaart kan de Nederlandse reiziger op termijn met één kaart op zak door het gehele openbaar vervoer in Nederland reizen. Vanwege het zeer grote aantal dagelijkse reizigers met veel verschillende soorten vervoersbewijzen dat 'over' zal gaan, heeft NS gekozen voor een gefaseerde overgang op de OV-chipcard. Steeds meer reizigers raken zo vertrouwd met het 'drempelloos' reizen. Deze aanpak stelt ons ook in staat te leren van klantervaringen en indien noodzakelijk verbeteringen aan te brengen.

NS zet de komende maanden al haar nog bestaande soorten 'papieren' kaartjes en abonnementen over op OV-chipcard. Voor enkele (met name internationale kaartsoorten) zal NS daarnaast – als besproken – een barcode introduceren, en voor incidentele reizigers introduceren wij ook nog een speciale anonieme OV-chipkaart die één dag geldig is en uit de automaat gehaald kan worden. Reizigers die gebruik maken van meerdere vervoerders willen uiteraard ook zoveel mogelijk 'drempelloos' reizen. Op dit moment werken NS en de andere OV-vervoerders in Nederland hier intensief aan. Met al deze ontwikkelingen zal de reiziger beschikking krijgen over de randvoorwaardelijke 'sleutel' om gebruik te kunnen maken van de poortjes, die vanaf volgend jaar ook stap-voor-stap volledig in gebruik genomen gaan worden.

### Vervallen "via" station

Ons zogenaamde portfolio is omvangrijk en voor vele vaak en minder vaak gebruikte kaartsoorten is een OV-chipkaart aanbod nodig. In het kader van deze omzetting staat gepland om per 17 juli aanstaande de mogelijkheid te laten vervallen om een papieren kaartje met een "via" station te kopen. Deze "via"-optie vervalt ook voor nieuwe Jaartraject- en Maandtrajectabonnementen. Graag licht ik dit toe.

In de *nieuwe* situatie met de OV-chipkaart bepaalt de reizigers zelf zijn "via" mogelijkheid door tijdens de reis in- en uit te checken, en hoeft dus niet meer vooraf tussenstations te bepalen. Reisproducten die NS overzet op OV-chipkaart hebben deze oude "via" mogelijkheid logischerwijs dan ook niet meer. De komende maanden zullen omvangrijke



overzettingen van ons portfolio plaats vinden naar de OV-chipkaart. Daarbij moet de “via”-mogelijkheid elke keer al ‘uitgezet’ zijn. Om deze overgang software-matig gezien soepel en ook tijdig te laten verlopen is het technisch nu nodig de “via” route al op de papieren producten te laten vervallen. Dit maakt het mogelijk dat reisproducten goed overgezet kunnen worden. Kleine aantallen reizigers worden hier – zolang er nog papieren kaartjes zijn – helaas door getroffen. Wij hebben voor deze doelgroep toch maatwerk oplossingen willen ontwikkelen om de negatieve effecten te minimaliseren, mede op uw advies om de overgang naar de OV-chipkaart zo soepel mogelijk te laten verlopen.

Graag licht ik dit in detail verder toe en vraag ik uw advies over het laten vervallen van de “via” mogelijkheid.

### **Jaartrajectkaarthouders en maandtrajectkaarthouders**

Op dit moment maken 220 Jaartrajectkaarthouders gebruik van een “via”-station, van in totaal 34.500 Jaartrajectkaarthouders<sup>1</sup>. Van deze groep kunnen volgens onze analyses 40 tot 50 gebruikers financiële consequenties ondervinden van het verdwijnen van het ingeven van een via-station. NS heeft verschillende alternatieven voorhanden die ruim voor het aflopen van het Jaartrajectabonnement proactief en persoonlijk worden gecommuniceerd. Dit zal zowel telefonisch als schriftelijke gebeuren.

Er worden per jaar ongeveer 800 Maandtrajectkaarten met een “via”-station gekocht, van in totaal 530.000 Maandtrajectkaarten<sup>2</sup>. Het betreft hier 145 tot 180 kaarten, waarbij men financiële consequenties kan ondervinden. De Maandtrajectkaarthouder is niet bij NS bekend. NS kan deze klantgroep dan ook alleen proactief informeren via het NS personeel, ns.nl en de e-nieuwsbrief.

NS biedt klanten met Jaartrajectkaart en Maandtrajectkaart waarvoor het verdwijnen van de “via”-mogelijk, negatieve financiële consequenties heeft, een korting aan op een alternatief, waardoor deze klanten in ieder geval in het eerste jaar niet duurder uit zijn.

#### *Verdere alternatieven*

- Behoud Jaartrajectkaarthouders en maandtrajectkaarthouders met aankoop losse vervoerbewijzen voor reizen naar Via-station.
- Abonnement Altijd Voordeel: dit is een alternatief voor reizigers die frequent behoorlijk ver reizen (in afstandseenheden meer dan 40 Tariefeenheden) of minder dan vier keer per week het vaste traject afleggen of verschillende bestemmingen aandoen.
- Abonnement Altijd Vrij: dit kan bij een relatief lang traject (in afstandseenheden van 70 tot 90 Tariefeenheden) interessant zijn.
- Indien de klant ook reist bij een andere vervoerder dan kan afhankelijk van het gebied waarin men reist ook gebruik worden gemaakt van het aanbod van andere vervoerder, inclusief een regionaal abonnement.

### **Losse kaartjes**

Er worden ongeveer 379.000 losse kaartjes verkocht met een “via”-station van in totaal 67 miljoen<sup>3</sup>. Deze groep reizigers stellen wij via een campagne op ns.nl en in de e-nieuwsbrief op de hoogte van deze wijziging. Ook de servicemedewerkers geven extra voorlichting. Voor reizigers die gebruik maken van deze losse vervoersbewijzen of een 2-1 overgangsbewijs hebben, bestaan verschillende alternatieven:

<sup>1</sup> Dit is 0,6%.

<sup>2</sup> Dit is minder dan 0,03%.

<sup>3</sup> Dit is minder dan 0,6%.





- De reiziger kan twee losse kaartjes kopen. Dit is even duur als een kaartje met een "via"-station. De klant kan ook reizen op saldo met de OV-chipkaart. Als de reiziger in- en uitcheckt op een tussenstation met een maximale tijd tussen uit- en inchecken van 35 minuten, dan is het goedkoper dan het huidige "via"-kaartje. Overstappen met een langere onderbreking heeft dezelfde prijs als het huidige kaartje met een "via" optie.
- Een verchipte dagkaart (€49,20 2<sup>e</sup> klas, €83,60 1<sup>e</sup> klas) kan een oplossing zijn voor lange routes waar voorheen de "via" optie aantrekkelijk was. Deze is echter nog niet 'interoperabel', dus niet geschikt voor reizen bij regionale treinvervoerders. NS spant zich op dit moment als gezegd in om deze Dagkaart ook interoperabel te krijgen.

### Drie trajecten

Reizigers kunnen op drie trajecten met de "via"-optie kiezen tussen NS en andere vervoerders: Dordrecht en Geldermalsen, Tiel en Elst en tussen Zutphen en Hengelo. Klanten die hier de "via" gebruiken, geven hiermee aan te willen reizen met een regionale vervoerder. Omdat deze route korter is dan bij NS, is deze groep goedkoper uit dan wanneer de klant de route met NS zou reizen. Het vervallen van de "via" heeft de volgende consequenties voor reizigers op deze drie trajecten:

- Een klant die met een regionale vervoerder reist, koopt zijn kaartje op de automaat zonder dat hij een "via" selecteert, betaalt voor de kortste route en heeft dezelfde prijs als nu.
- NS klanten betalen tijdelijk een lagere prijs op trajecten die parallel liggen aan deze drie trajecten: de prijs wordt dan namelijk berekend over de kortste route, ook al reizen deze klanten de langere NS route.

Dit is een tijdelijke situatie, totdat de prijzen van regionale vervoerders ook verwerkt gaan worden. Over de timing en de exacte hoogte wordt u uiteraard tijdig en volledig geïnformeerd in een adviesaanvraag. Hierover vindt op dit moment overleg plaats met de andere vervoerders. Momenteel is het 'papieren' kaartje nog geprijsd op basis van de NS prijzen.

Om de doelgroep over bovenstaande situatie te informeren komt er op de automaten op de stations op en langs deze drie trajecten een sticker met deze boodschap en een verwijzing naar internet en "Hulp op afstand" bij de NS-kaartautomaat. Klanten die 1<sup>e</sup> klas reizen worden ook geattendeerd op het feit dat men bij regionale treinvervoerders alleen 2<sup>e</sup> klas kan reizen, dit gebeurt via internet en een sticker op de automaat.

### Themasessies

U bent voor ons uiteraard belangrijk als vertegenwoordiger van onze klant, de reiziger. Mede dankzij uw betrokkenheid hebben wij de afgelopen jaren ons aanbod aan de reiziger kunnen versterken, zo denk ik aan de OV-chip Plus. De komende maanden zullen wij u relatief vaak advies gaan vragen over de fasegewijze omzetting van ons portfolio. Daarom hebben wij u inmiddels ook uitgenodigd voor maandelijkse themasessies waar verschillende actuele deelaspecten ook nog kunnen worden toegelicht. Uiteraard zijn wij bereid daar waar gewenst nog vragen te beantwoorden of een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,

  
Ingrid Thijsen  
Directievoorzitter