



NS Reizigers

Directie

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

- 1 NOV. 2010

locov 2010/168

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van
consumentenorganisaties in het LOCOV

Datum 25 oktober 2010

Ons kenmerk CC/PA/WS-554

Onderwerp Besluit afschaffing gedrukt spoorboekje NS

Telefoon 030-235 78 39

Telefax

E-mail Wietze.Smid@ns.nl

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Op vrijdag 15 oktober jl. ontvingen wij van u het advies over afschaffing van het spoorboekje in gedrukte vorm. Dank voor uw heldere advies over dit onderwerp. In deze brief geven wij onze reactie en toelichting op de door u geschreven adviespunten en informeren wij u over de besluiten die wij naar aanleiding hiervan hebben genomen.

Besluit

U adviseert negatief op ons voorstel het spoorboekje in gedrukte vorm af te schaffen. Hierbij gaat u vooral in op de kwestie dat de informatiebehoefte thuis zonder een gedrukt spoorboekje alleen langs digitale of telefonische weg wordt voorzien. Naar uw mening houdt NS hiermee ten onrechte geen rekening met de groep niet- internet gebruikers.

Het is ons doel om onze reizigers te allen tijde van actuele reisinformatie te voorzien. Dit past in de trend om reisinformatie steeds meer actueel aan te bieden. We zien een duidelijke behoefte bij onze klanten om steeds actuelere en op individuele behoefte toegesneden reisinformatie te raadplegen. Om in deze behoefte te voorzien heeft NS daartoe de afgelopen jaren veel nieuwe reisinformatiemiddelen in de markt gezet. Het betreft hier onder andere:

- Mobiel internet (m.ns.nl) met actuele vertrekinformatie en reisplanner
- Reisplanner Xtra met actuele reisplanner, vertrekinformatie en reisbewaking (de Reisplanner Xtra is mei van dit jaar in de markt gezet en nu al 200.000 keer gedownload)
- Actuele spoorkaart op internet met overzicht van werkzaamheden en verstoringen
- Actuele reisinformatieschermen in treinen
- Actuele reisinformatie via NS personeel op stations en in de trein (ook voor reisadviezen bij verstoringen)
- De mogelijkheid om via de Service en Informatiezuil op het station ook actuele informatie te verkrijgen op onbemenste stations
- De nieuwe InfoPlusschermen op de stations (met meer actuele informatie).

Daarnaast is er nog de mogelijkheid om telefonisch bij 92920V een reisadvies op te vragen.

NS Reizigers B.V., Utrecht
Handelsregister Utrecht 30124362
BTW NL 8038 82 804 801





In onze afweging van de consequenties van het afschaffen van het spoorboekje in gedrukte vorm, zijn wij van mening dat de door ons gehanteerde uitgangspunten acceptabel zijn. Daarom besluiten wij conform voorstel: het spoorboekje in gedrukte vorm wordt afgeschaft. Echter, mede gehoord hebbende uw vrees dat er wellicht door het afschaffen van het spoorboekje reizigers tussen 'wal en schip' vallen, zullen we naast bovengenoemde reisinformatiemiddelen nog twee additionele middelen aanbieden.

NS zal een digitaal spoorboekje beschikbaar stellen via de website www.ns.nl. Dit digitale spoorboekje zal een paar maal per jaar worden geactualiseerd en daarmee actueler zijn dan het gedrukte spoorboekje. Daarnaast willen we klanten de mogelijkheid bieden om tegen betaling, een geprinte versie van het digitale spoorboekje op vragen bij de klantenservice van NS.

We zijn ervan overtuigd dat we hiermee een palet aan reisinformatiemiddelen aanbieden waarmee al onze typen reizigers zowel thuis, als onderweg, als op het station en in de trein van actuele reisinformatie kunnen worden voorzien zonder dat drempels worden ervaren bij het vergaren van deze actuele reisinformatie.

Wat betreft uw vraag over het ter beschikking stellen van gegevens het volgende. NS is uiteraard bereid om gegevens over de dienstregeling beschikbaar te stellen aan derden. Zo levert NS inmiddels actuele vertrektijden aan 9292. Daarnaast ondersteunt en onderschrijft NS de oprichting van het ND- OV. NS benadrukt het feit dat een gedrukt spoorboekje geen actuele reisinformatie levert en dus niet te allen tijde de juiste, actuele informatie bevat voor de reiziger. Wij adviseren externe partijen daarom nadrukkelijk dergelijke statische informatie niet te gebruiken voor een alternatief spoorboekje.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Jacques Huberts
Directievoorzitter NSR