



LANDELIJK OVERLEG  
CONSUMENTENBELANGEN  
OPENBAAR VERVOER

Aan

Nederlandse Spoorwegen  
drs. J.P.B. Huberts  
Directievoorzitter NS Reizigers  
Postbus 2025  
3500 HA Utrecht

Contactpersoon  
drs. A. Frerichs  
Datum  
6 oktober 2008  
Ons kenmerk  
Locov 2008/225  
Onderwerp  
Advies service op stations

Doorkiesnummer  
070 3519556  
Bijlage(n)  
-  
Uw kenmerk

Geachte heer Huberts,

In uw brief van 1 september 2008<sup>1</sup> vraagt u de consumentenorganisaties in het Locov advies over de voorgenomen wijziging van NS in de service op stations.

NS is voornemens hoogstaande en op maat toegesneden persoonlijke begeleiding te leveren bij het kopen van een vervoerbewijs. Dit wil NS realiseren op alle NS stations (in Nederland) met een aangepaste kaartautomaat. Op deze automaten komt een serviceknop waarmee de reiziger persoonlijke hulp kan krijgen bij het kopen van een vervoersbewijs.

Uiteraard geven wij gaarne advies op het voornemen van NS. Als u nog vragen heeft over het advies zijn wij altijd bereid het advies toe te lichten.

### **Advies Service op stations**

De consumentenorganisaties in het Locov vinden de serviceknop een sympathieke toevoeging aan de full service-kaartautomaat. Wij denken dat de mogelijkheid hulp van NS kunnen inroepen bij de bediening van de automaat, voor de reiziger in de toekomst een goed hulpmiddel kan zijn. Doordat de serviceknop fysieke of psychologische drempels tot het gebruik van de kaartautomaat kan verlagen, verwachten wij dat de knop leidt tot een verbetering van de toegankelijkheid van de trein.

Wel moeten wij constateren dat het aantal reizigers, dat deze hulp op de Supportbeurs heeft getest, klein is (N=22). Het rapport "NS Bediening op Afstand" meldt niet voor niets: "Deze steekproef is te klein om statistisch verantwoorde uitspraken te kunnen doen". Daarnaast ontbreken ook gegevens over de 'kenmerken' van de reizigers die getest hebben. Het is dus mogelijk dat er groepen reizigers zijn, die dit hulpmiddel nog niet (voldoende) getest hebben. Dit kunnen groepen reizigers zijn die in de nabije toekomst, door het voorgenomen besluit van NS, wel op de automaat aangewezen zijn. De vraag is ook of reizigers die de knop uitgetest hebben de knop nadien ook blijven gebruiken, ook wanneer ze nog de keus hebben om naar een agentschap of loket te gaan.

---

<sup>1</sup> Locov 2008/2006, Adviesaanvraag Service op stations.

Secretariaat

Bezoekadres  
Koningskade 4  
2596 AA DEN HAAG

Postadres  
Postbus 20906  
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 351 8999  
Telefax (070) 351 9393

Bereikbaar vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 1.

*In het Locov hebben zitting: Ministerie van Verkeer en Waterstaat, NS, ANWB, Consumentenbond, Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland, Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, Ouderenorganisaties CSO en ROVER.*

Naar onze mening is voor visueel gehandicapten speciale aandacht nodig voor de 'vindbaarheid' van de knop. Wij adviseren hierbij Viziris te betrekken.

Tijdens de Supportbeurs hebben veel reizigers positieve opmerkingen gemaakt over de bediening op afstand. Twee soorten ongemak werden relatief vaak gemeld. Ten eerste, problemen met de plaatsing van het pingedeelte, waarvoor bepaalde groepen reizigers te ver moeten reiken en pinnen niet mogelijk is. Ten tweede, de mogelijkheid van meeluisteren en de mogelijk inbreuk op de privacy hiervan en omgevingslawaai die het gesprek verstoort. De ongemakken betekenen dat de plaatsing van het pingedeelte moet wijzigen en dat de automaten beter moeten worden afgeschermd tegen meeluisteren, het omgevingslawaai en de zon. U heeft aangegeven aan deze opmerkingen tegemoet te willen wil komen. Wij zijn blij dat u deze verbeteringen wil doorvoeren, maar zijn ervoor beducht dat dit in een soort tussenfase zal plaatsvinden. Een 'tussenfase' waarin NS nog niet in de praktijk geteste en bewezen verbeteringen doorvoert, terwijl de reiziger wel van de automaat gebruik moet maken omdat agentschappen al gesloten zijn.

Verder kunnen wij nog niet inschatten of de dialoog met een onzichtbare NS-medewerker voor alle reizigers met vragen of praktische problemen een afdoende vervanging is van rechtstreeks persoonlijk contact. Ervaart de reiziger dit als een afdoende vervanging?

Wij adviseren een overgangsfase te hanteren, waarin de op afstand bedienbare automaten naast agentschappen bestaan. Een dergelijke overgangperiode biedt de mogelijkheid tot verder testen van de automaten met de serviceknop. Daarnaast kan in deze periode bij de klanten worden nagegaan hoe zij oordelen over de automaten met de serviceknop en in hoeverre zij dit als een vervanging zien van een agentschap of verkoopbalie. Van vervanging van agentschappen door de kaartautomaat met serviceknop kan in onze optiek pas sprake zijn, indien er statistisch verantwoorde uitspraken kunnen worden gedaan over de klantwaardering van de bediening op afstand en de mate waarin de serviceknop een volwaardige vervanging is van een verkoopbalie of een agentschap. Juist omdat dit een veelbelovend initiatief is, pleiten we voor de zorgvuldige overgang. Wij willen immers voorkomen dat reizigers afhaken

Tot slot pleiten wij, wellicht ten overvloede, voor een goede voorlichting over de invoering van de serviceknop, vooral aan de doelgroepen die hierbij het meest belang hebben. Zij moeten weten waar (en bij welk type automaat) zij deze hulpvoorziening kunnen verwachten.

Met vriendelijke groet,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,  
namens deze,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'G.B.M. Leers', with a stylized flourish at the end.

drs. G.B.M. Leers,  
voorzitter Locov