



LANDELIJK OVERLEG  
CONSUMENTENBELANGEN  
OPENBAAR VERVOER

Aan  
NS  
Ivo Steffens  
Postbus 2025  
3500 HA Utrecht

Contactpersoon: A. Frerichs

Doorkiesnummer:

Datum: 20 januari 2021

Bijlage(n): -

Ons kenmerk: Locov 2021-15382

Uw kenmerk: CC/PA/TD-893

Onderwerp:

Advies aanpassing dienstverlening op stations

Geachte heer Steffens,

In uw brief van 9 december 2020 (met kenmerk CC/PA/TD-893 adviesaanvraag aanpassing serviceverlening op stations) vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies over een aanpassing van de serviceverlening op stations. Wij gaan hieronder in op uw verzoek.

## Hoofdlijn van dit advies

Wij herkennen de trend dat het koop- en betaalgedrag van consumenten de laatste jaren is verschoven naar digitale kanalen en zelfservice en dat daardoor dienstverlening van bedrijven verandert. Anders dan u impliceert zijn ook bij zelfscankassa's in supermarkten meest van tijd medewerkers fysiek aanwezig. U geeft aan dat er sprake is van een sterke afname van reizigers bij de OV Service en Tickets winkels en de informatiebalies. U stelt dat daarom afbouw van fysieke kanalen mogelijk én noodzakelijk is. Op deze manier wilt u medewerkers en middelen efficiënter inzetten.

Wij hebben er begrip voor dat u gezien de genoemde trends de serviceverlening op de stations wilt wijzigen. Hierbij dient de service- en informatiebehoefte van reizigers voorop te staan, ook nu het aantal reizigers dat een kaartje koopt bij het loket is gedaald. Wij onderschrijven uw uitgangspunt dat online het primaire kanaal is en dat zelfservice wenselijk is waar reizigers dit kunnen. Op deze manier heeft de reiziger maximale regie over zijn reis. Dit betekent in onze ogen wel dat de kwaliteit van uw online verkoop-,

Bezoekadres secretariaat  
Rijnstraat 8  
2515 XP DEN HAAG

Postadres  
Postbus 20901  
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

Bereikbaar te voet vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 9.

*In het Locov hebben zitting: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, NS, ProRail, ANWB, Ieder(in), Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, KBO-PCOB en ROVER.*

reisinformatie- en klantenservice kanalen en de zelfservice voorzieningen hoog moet zijn. U maakt niet duidelijk op welke manieren u deze serviceverlening gaat versterken. Wij zien wel dat u hier de afgelopen jaren goede stappen in heeft gezet. Met het sluiten van meer servicepunten wordt het belang van een inclusief online kanaal en toegankelijke zelfservice voorzieningen nog groter. Daarin moeten dan ook nog stappen gezet worden.

Wij missen bij uw uitgangspunten dat toegankelijkheid in de breedste zin van het woord ook in de nieuwe opzet van service formules centraal staat. Er blijven reizigersgroepen die (nog) niet via het online kanaal geholpen kunnen worden. Er zijn reizigers die minder digitaal vaardig zijn, die hulp en ondersteuning behoeven bij het reizen, bij het opladen van de OV-chipkaart of bij aanschaf van reisproducten. Zo telt Nederland circa 1,5 miljoen mensen die moeite hebben met lezen en schrijven (voetnoot: <https://mens-en-samenleving.infonu.nl/sociaal/41368-analfabetisme-in-nederland.html>) en heeft zo'n 20 tot 25% van de Nederlanders moeite om zonder hulp digitaal zaken te doen met de overheid: 5% is niet digitaal zelfredzaam en 15 - 20% is niet digitaal zelfredzaam zonder ondersteuning (voetnoot: [https://www.vngrealisatie.nl/sites/default/files/2019-08/VNG\\_brochure\\_digivaardig\\_digitaal.pdf](https://www.vngrealisatie.nl/sites/default/files/2019-08/VNG_brochure_digivaardig_digitaal.pdf)). Uit onderzoek van KBO-PCOB blijkt dat 40% van senioren die nu digitaal zijn verwacht dat in de toekomst niet meer te zijn (voetnoot: <https://www.kbo-pcob.nl/speerpunten/digitalisering/>). In 2030 zullen er naar verwachting 4,2 miljoen 65-plussers in Nederland wonen. Deze groep zal dan 23 procent van de bevolking vormen. Vooral het aantal 80-plussers zal toenemen, van 0,8 miljoen nu tot 1,2 miljoen in 2030. In uw voorstel missen wij een analyse op deze ontwikkelingen (voetnoot: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2018/51/prognose-18-miljoen-inwoners-in-2029>). Door uw (informatie)aanbod te digitaliseren groeit de noodzaak om deze groep reizigers passende ondersteuning te bieden. Wij adviseren u meer onderzoek te doen en met ervaringsdeskundigen in gesprek te gaan hoe dit vorm te geven. Wij gaan er vanuit dat u ervoor zorg draagt dat de door u voorgestelde maatregelen geen (onbedoeld) negatief effect zullen hebben op de toegankelijkheid en de mogelijkheid om te reizen.

U kiest voor regionale spreiding van de loketten. Wij zijn hier blij mee, maar tegelijkertijd zal dit door de toegenomen reisafstand van beperkte betekenis zijn, zeker nu u ook de openingstijden van loketten beperkt. Wij zijn daarom van mening dat extra maatregelen noodzakelijk zijn om beter aan te sluiten bij de behoefte van de reiziger. In dit advies doen wij u hierover enkele voorstellen.

U wilt menselijke hulp blijven bieden waar reizigers dat wensen. Dit kan echter straks op minder stations. Telefonisch contact via de NS Klantenservice of via hulp op afstand bij de kaartautomaat of de informatiezuil is niet voor alle reizigers een volwaardig alternatief. Dit geldt met name in situaties dat de reiziger juist naar het loket komt omdat hij er telefonisch niet is uitgekomen met de klantenservice. Extra aandacht vragen ook situaties waarbij de treindienst verstoord is. Er moet dan voldoende medewerkers zijn voor de opvang van reizigers en goede reisinformatie. Het is niet voor niets dat het klantoordeel over reisinformatie bij verstoringen laag is. U dient daar nog stappen in te zetten.

Wij missen in uw adviesaanvraag een kwalitatieve analyse voor welke zaken reizigers nu nog naar het loket en de informatiebalies komen. Wat is naast verkoop de overige service- en informatiebehoefte van de verschillende reizigersgroepen in verschillende situaties, hoe groot zijn deze groepen en sluit uw voorstel aan bij de behoefte van deze groepen? Servicemedewerkers zijn er immers ook voor toezicht, informatieverstrekking en dienstverlening. De waarde hiervan is niet goed in getallen uit te drukken. U stelt terecht dat de klantbehoefte op stations met verhoudingsgewijs meer vrije tijdsreizigers, meer internationale reizigers en op complexe stations hoger ligt. Wij missen echter een analyse van de specifieke klantbehoefte op deze stations. In dit advies benoemen wij daarom enkele specifieke knelpunten die reizigers op deze stations ervaren. Wij vragen u reizigers op deze stations beter te helpen zodat ook zij voldoende hebben aan de online en zelfservice mogelijkheden.

In het vervolg van dit advies gaan wij eerst in op de door u voorgestelde serviceformules. Vervolgens gaan wij in op enkele specifieke service- en informatiebehoefte van reizigers op de stations.

## **Service formules**

U kiest voor vier formules: Self service (geen servicemedewerkers), Samen service (wel servicemedewerkers maar geen loket), Full Service light (wel loket maar geen servicemedewerkers) en Full Service (loket en servicemedewerkers). Wij zien mogelijkheden om deze service formules beter te laten aansluiten bij de wensen van de reiziger.

## **Self service verbeteren met veranderen kaartautomaten en informatiezuilen**

De bestaande informatiezuilen die hulp op afstand bieden via een audio verbinding worden volgens uw informatie circa 1000 keer per dag gebruikt. Deze service is onbekend bij veel reizigers. Voor de reizigers die deze service wel kennen is vaak onduidelijk voor welke vragen ze bij de informatiezuilen terecht kunnen. Wij adviseren u te onderzoeken of de informatiezuilen kunnen worden verbeterd door een duidelijke vermelding op de zuilen voor welke informatievragen ze bedoeld zijn en door een betere vindbaarheid door een verandering van de vormgeving. Wij vragen daarbij specifiek aandacht voor de vindbaarheid en bruikbaarheid van deze zuilen voor iemand met een visuele beperking.

Voor minder digitaal-vaardige reizigers is hulp op afstand bij de kaartautomaat een nuttige functie die volgens uw informatie ruim 2000 keer per maand wordt gebruikt. Wij constateren dat hulp op afstand telefonisch wordt aangeboden, waardoor dit anders dan bij de informatiezuilen extra handelingen en gebruik van de mobiele telefoon vraagt. Voor een deel van de doelgroep werkt dit drempelverhogend. Wij adviseren u de klanttevredenheid over de functie hulp op afstand bij kaartautomaten te evalueren en op basis daarvan een nieuwe generatie kaartautomaten te ontwikkelen. Een nieuwe generatie kaartautomaten die volledig toegankelijk zijn, inclusief behoud van de mogelijkheid te

betalen met contant geld en inclusief spraakondersteuning zonder dat hiervoor een mobiele telefoon nodig is.

Bij hulp of afstand bij de kaartautomaat is het nadeel dat de medewerker en de klant elkaars gezicht niet zien tijdens het gesprek. In Duitsland biedt Deutsche Bahn sinds 2013 op veel stations de zogenaamde videoreiscentra aan. Hier kan de reiziger een video verbinding krijgen met een reisadviseur op het hoofdkantoor (voetnoot: [https://www.bahn.de/p/view/service/buchung/verkaufsstellen/video\\_reisezentrum.shtml](https://www.bahn.de/p/view/service/buchung/verkaufsstellen/video_reisezentrum.shtml)). Ook kunnen reisadviezen uitgeprint worden. Een ander voordeel van de videoreiscentra in Duitsland is dat hier ook internationale tickets worden verkocht. Verkoop van internationale tickets vraagt veel specialistische kennis van de medewerkers en is daardoor straks in Nederland slechts mogelijk op 5 stations. Met een videoreiscentrum zou het mogelijk worden op veel meer stations een internationaal verkooppunt te openen.

Inmiddels zijn er in Duitsland 75 van dergelijke videoreiscentra en ook nog eens 29 stations met een kaartautomaat met videoverbinding (voetnoot: [https://www.bahn.de/p/view/mdb/bahnintern/fahrplan\\_und\\_buchung/videoreisezentren/mdb\\_320859\\_db\\_karte\\_video-reisezentren\\_27\\_10\\_2020.pdf](https://www.bahn.de/p/view/mdb/bahnintern/fahrplan_und_buchung/videoreisezentren/mdb_320859_db_karte_video-reisezentren_27_10_2020.pdf)). Wij zien in dit concept een goede oplossing om loketfuncties op meer stations te blijven bieden. En zelfs een mogelijkheid om uit te breiden en betere hulp op afstand te bieden dan in de huidige situatie bij de NS kaartautomaten. Wij adviseren u een proef te doen met een Nederlandse invulling van het videoreiscentrum (kaartautomaat met videoverbinding inclusief internationale ticketverkoop en uitprinten reisadvies), te beginnen op de stations waar u voornemens bent loketten te sluiten. Uiteindelijk zou na een succesvolle proef op elk station zo'n videoreiscentrum geplaatst kunnen worden. Het heeft onze voorkeur deze videoreiscentra te openen voordat u overgaat tot sluiting van de loketten op het betreffende station, zodat reizigers niet te maken krijgen met een tijdelijke achteruitgang van de service.

In uw trendanalyse verwijst u naar de ontwikkeling in het bankwezen waar ook steeds meer loketten verdwijnen. In de bankwereld is ook een andere trend zichtbaar: de geldautomaten worden door het digitaal betalen minder vaak gebruikt. Wij voorzien een dergelijke trend ook met de kaartautomaten op de stations. In de bankwereld is vanwege deze trend een gezamenlijke service formule ontwikkeld voor de geldautomaten: geldmaat. Een dergelijke formule zien wij ook graag in het openbaar vervoer. Kaartautomaten van verschillende vervoerders op één station zijn niet efficiënt. Bovendien is het aanbod van meerdere kaartautomaten ook onduidelijk voor reizigers, zeker voor toeristen. Een deel van de servicevragen bij de loketten (bijvoorbeeld op de grensstations) heeft dan ook betrekking op deze verschillende automaten. Wij adviseren u daarom de ontwikkeling van het door ons voorgestelde videoreiscentrum met de andere vervoerders gezamenlijk op te pakken.

### **Samen service verbeteren door betere vindbaarheid servicebalies en behoud loketfuncties**

Op enkele samen service stations zal blijkens uw voorstel geen sprake zijn van een fysieke servicebalie. Wel zullen er blijkens uw nadere informatie altijd twee servicemedewerkers zijn. Als medewerkers rondlopen kan dit voor reizigers drempel verlagend zijn, maar het kan ook betekenen dat reizigers deze servicemedewerkers slecht kunnen vinden. Daarom is een vaste en voor reizigers herkenbare plek in onze ogen noodzakelijk. Wij adviseren u op elk samen service station tenminste één servicebalie in te richten en te investeren in wayfinding, zodat alle reizigers de servicebalies makkelijk kunnen vinden. Deze informatie dient ook terug te vinden te zijn op uw website. De tweede medewerker kan dan rondlopen op het station. Indien er niet continu een servicemedewerker aanwezig kan zijn bij de servicebalie, adviseren wij u te zorgen dat deze medewerker via een telefoonverbinding door de reiziger opgeroepen kan worden.

Wij merken op dat de medewerkers achter het loket ook de medewerkers zijn die achter de servicebalies zitten. Het is in onze ogen zowel voor reizigers als medewerkers niet bevredigend als reizigers met loketvragen moeten worden doorverwezen naar een ander station terwijl de medewerker die deze handelingen kan uitvoeren wel aanwezig is. Wij adviseren daarom op de samen service stations de medewerkers vanuit de informatiepunten ook lokethandelingen te laten uitvoeren.

Alle nieuwe samen service stations hebben een Kiosk en dit geldt ook voor 13 van de 16 nieuwe selfservice stations. In het verleden werden ook treinkaartjes verkocht in de Kiosk. Wij adviseren daarom op de beoogde Samen Service en nieuwe Self Service stations waar mogelijk alsnog een loket te behouden door deze te combineren met de Kiosk of een andere functie op het station (zie voor de andere functies onze adviezen in de volgende paragraaf). Voorwaarde is wel dat de Kiosk-met-loket dan voor de poortjes wordt gesitueerd. Op sommige stations kan dit een win-win situatie opleveren aangezien de Kiosk dan een ruimere opzet kan krijgen.

### **Meer full service (light) stations door agentschappen en samenwerking met andere vervoerders**

Uw voorstel richt zich op de organisatie van de NS loketten en NS servicemedewerkers en u verwijst naar de digitale NS kanalen. Wij adviseren u alvorens u de loketten sluit al uw producten, niet alleen losse tickets maar ook alle abonnementen, tegen redelijke voorwaarden beschikbaar te stellen aan MAAS-serviceproviders zodat er meer online mogelijkheden komen naast de NS kanalen.

Wij vragen u ook te onderzoeken of de loketservice mogelijk wel rendabel door andere partijen kan worden geleverd via een agentschap, zodat reizigers die daar behoefte aan hebben toch deze service kunnen behouden. Door een combinatie met andere functies op of rond het station is in onze ogen in sommige gevallen behoud van een verkoop- en serviceloket mogelijk. U kunt hierbij een voorbeeld nemen aan de postagentschappen die

zijn opgericht na de sluiting van de postkantoren en aan de honderden reisagentschappen van Deutsche Bahn (voetnoot:

<https://www.bahn.de/p/view/service/buchung/verkaufsstellen/verkaufsstellenfinder.shtml>)

. Wij adviseren u een formule voor NS agentschappen te ontwikkelen (bij voorkeur samen met andere vervoerders en Trans Link Systems) zodat u ondernemers kunt faciliteren zo'n agentschap te openen op- of rond stations zonder NS loket. Wij verzoeken u specifiek te onderzoeken of een combinatie van NS Tickets en Service en GWK Travelex een mogelijkheid is. Op meerdere stations waar u van plan bent het loket te sluiten is een vestiging van GWK Travelex aanwezig (o.a. Gouda, Haarlem, Nijmegen, Alkmaar, Amersfoort en Zwolle).

Wij zijn blij met de samenwerking die u heeft met andere vervoerders op verschillende stations. In sommige stations is dit ook georganiseerd in een gezamenlijke winkel, maar niet in alle stations. Wij adviseren u in overleg met de andere vervoerders en de concessieverleners de resterende loketten op Full Service (light) stations waar dit nog niet gebeurd is om te bouwen tot OV Servicewinkel. Zo kunnen straks bij elk stationsloket ook producten van regionale vervoerders worden gekocht.

U geeft aan afspraken te willen maken met andere vervoerders voor stations waar het NS loket gaat sluiten maar de andere vervoerder wel een loket heeft. Zo zou NS zich volgens u kunnen richten op serviceverlening op het station of perron en het andere OV-bedrijf zich kunnen richten op verkoop en service in de winkel. Wij onderschrijven het belang van afspraken met andere vervoerders maar zijn van mening dat u hier verdergaande stappen in moet zetten. Bij loketten van andere vervoerders zouden ook NS producten beschikbaar moeten zijn en vice versa.

Een voorbeeld is station Heerlen waar het NS loket recent is gesloten. Bij het Arriva loket zijn binnenlandse tickets echter niet verkrijgbaar, omdat hierover geen afspraken zijn gemaakt. Omdat reizigers daar wel behoefte aan hebben verkoopt Arriva tickets Herzogenrath-Amsterdam voor reizigers naar Amsterdam. Arriva mag namelijk wel internationale tickets verkopen. Het is onbevredigend als er straks stations zijn, zoals Heerlen, waar wel een loket van een andere vervoerder is maar de medewerkers van dit loket geen NS tickets en abonnementen kunnen verkopen. Wij adviseren u daarom afspraken te maken met andere vervoerders over de verkoop van NS producten op hun locaties, niet alleen in situaties zoals in Heerlen, maar bijvoorbeeld ook bij loketten op metrostations. Ook vragen wij u te verkennen of door personele samenwerking tussen vervoerders op meer stations een loket open kan blijven in de vorm van een OV Servicewinkel.

Voor de Full Service-stations zijn enkele wijzigingen in de aanwezigheidstijden van servicemedewerkers voorzien. Wij hebben van u begrepen dat dit in sommige gevallen betekent dat de loketten rond 19:00 uur zullen sluiten. Wij hebben er begrip voor dat u gezien het aantal lokethandelingen de openingstijden van de loketten wilt beperken.

Omdat steeds meer reizigers met een servicebehoefte van ver moeten komen adviseren wij u de loketten minstens één avond in de week open te laten tot 21:00 uur (bijvoorbeeld de koopavond).

### **Service- en informatiebehoefte**

De taak van de servicemedewerkers op het station beperkt zich niet tot het helpen van met name onervaren en/of niet digitaal vaardige reizigers bij lokethandelingen (sale). Deze servicemedewerkers verlenen als gastheer/vrouw van het station nog een breed scala aan andere diensten. Ze zijn, nu de verkoop grotendeels is gedigitaliseerd, vooral de probleemoplossers voor uw klanten. In uw voorstel gaat u niet in op deze voornamelijk presale en aftersale diensten. Sale kan vaak worden gedigitaliseerd, presale en aftersale bepalen daarmee steeds meer de kwaliteit van de service. Wij zijn van mening dat voor deze diensten alternatieven moeten worden ontwikkeld. Dat geldt ook voor stations waar loketten reeds eerder gesloten zijn. Dit werken wij in deze paragraaf uit voor enkele veel voorkomende situaties.

### **Wegwijs maken onervaren reizigers**

Er is een blijvende behoefte om nieuwe reizigers wegwijs te maken in het OV en specifiek op het spoor. Als er minder loketten zijn, zullen hier alternatieven voor moeten worden gezocht. Wij missen voorstellen van u die tegemoet komen aan de behoefte van deze reizigers. Lokaal zijn er soms initiatieven met OV-ambassadeurs. Wij zien hierin ook een rol voor NS. In plaats van de reiziger naar het loket te laten komen, kunt u op deze manier onervaren reizigers zelf opzoeken. Een andere interessant voorbeeld is het mobiele loket dat enige tijd in Duitsland is ingezet. (voetnoot: <https://de.wikipedia.org/wiki/Reisezentrum>) Zo kunnen op meer stations op beperkte schaal loketvoorzieningen geboden worden. Wij vragen u te onderzoeken welke bijdrage NS kan leveren aan het wegwijs maken van nieuwe reizigers door de inzet van OV-ambassadeurs en/of mobiele loketten.

### **Informatie en opvang reizigers bij verstoringen**

Uw voorstel gaat uit van het gemiddelde gebruik van de loketten en servicebalies. Bij verstoringen is de servicebehoefte van reizigers aanzienlijk groter, zowel voor reisinformatie als voor opvang. Juist in dit soort situaties mag een klant goede service verwachten. En zeker als de reiziger voor een langere tijd strandt op een station. Een servicemedewerker op afstand kan geen adequate informatie of opvang verstrekken. Digitale reisinformatie is niet in alle gevallen de oplossing. Deze is niet altijd consistent en er zijn ook reizigers die geen mobiele reisplanner voor handen hebben of hier niet vaardig mee zijn. Ook kunnen reizigers bij verstoringen niet altijd terecht bij de conducteur, bijvoorbeeld als een gestrande trein af gerangeerd wordt.

In dit licht missen wij in uw adviesaanvraag een voorstel hoe u bij een vertraging van meer dan een half uur de opvang van reizigers en de reisinformatie organiseert. Zeker wanneer straks op veel knooppunten geen of minder servicemedewerkers werkzaam zijn. Wij adviseren u per baanvak en per station een plan te maken voor de opvang van reizigers bij grote verstoringen. In dit plan staat de inzet van medewerkers op het station en in de treinen beschreven en welke service die reizigers geboden wordt, zoals gratis koffie en toegang tot toiletten. U zou hierbij ook de inzet van medewerkers van collega-vervoerders kunnen betrekken, evenals inzet van bedrijven in de buurt van onbemande stations die ook zorg kunnen dragen voor de eerste opvang.

Op veel stations zijn NS-medewerkers aanwezig in de Kiosk, in de Stationshuiskamer en/of in een bemenste fietsenstalling. Wij adviseren u deze medewerkers ook inzetbaar te maken voor opvang van reizigers bij verstoringen en het geven van reisinformatie. Dit kan door deze medewerkers hiervoor te trainen en te voorzien van de benodigde hulpmiddelen. Inzet van deze NS medewerkers kan een noodzakelijke versterking zijn voor de opvang van reizigers bij grote calamiteiten. Zo kunt u zorgen voor voldoende capaciteit op zowel grote stations waar nog wel enkele servicemedewerkers blijven als op middelgrote stations waar de servicemedewerkers in uw voorstel verdwijnen. Dit zou ook maatwerk kunnen zijn op specifieke stations. Wij vragen u bij de betreffende voorzieningen voor de reiziger zichtbaar te maken dat hier ook informatie kan worden verkregen.

Verlaging van het aantal servicemedewerkers op de stations maakt de noodzaak van verdere verbeteringen in de actuele reisinformatie (inclusief de stationsomroep) bij verstoringen meer urgent. Wij gaan graag met u in gesprek over welke stappen gezet kunnen worden om de reiziger consistent te informeren via alle kanalen en in dit soort situaties een concreet handelingsperspectief te bieden.

### **Frontoffice klantenservice bij complexe vragen**

Reizigers die online of telefonisch contact hebben met de klantenservice komen er niet altijd uit. Vaak biedt een bezoek aan het loket dan een oplossing. De loketten zijn dus de frontoffice van de klantenservice van NS en voor OV-chipkaart gerelateerde problemen. Het sluiten van loketten betekent ook dat de klantenservice moeilijker toegankelijk wordt. Wij adviseren u in kaart te brengen voor welke klantenservice handelingen reizigers langskomen bij het loket en welke verbeteringen u kunt aanbrengen in de opleiding van de telefonisch en online werkende klantenservice medewerkers en in de online informatievoorziening en verkoopkanalen, zodat deze reizigers online en telefonisch beter geholpen worden en een bezoek aan het loket niet meer nodig is. Wij worden graag geïnformeerd over de maatregelen die u in dit verband neemt.



## **Service verloren en gevonden voorwerpen**

U geeft in uw voorstel niet aan wat de gevolgen zijn van de sluiting van de loketten voor de serviceverlening voor het ophalen van verloren en inleveren van gevonden voorwerpen van reizigers op de stations. Wij adviseren u voor de reiziger op uw website inzichtelijk te maken op welke stations verloren voorwerpen ingeleverd en opgehaald kunnen worden en waar dit kan op deze stations. Afhankelijk van het gebruik adviseren wij u deze service te behouden op stations waar momenteel een loket is. Op stations waar straks geen loket is zou dit bijvoorbeeld bij de servicebalie, de Kiosk of de fietsenstalling moeten kunnen.

## **Internationale reizigers**

U constateert dat op stations met internationale treinen de servicebehoefte groter is. Desondanks verdwijnen de servicemedewerkers op de stations Venlo, Hengelo, Heerlen en Roosendaal en het loket op station Groningen. Mogelijk is de frequentie van de servicebehoefte op deze stations te laag, maar daarmee is wel de vraag hoe u de verhoudingsgewijs hogere servicebehoefte van internationale reizigers beantwoordt.

Wij vragen u een nadere analyse te doen naar de specifieke servicebehoefte van internationale reizigers en passende maatregelen te nemen. Ook voor internationale reizigers dient online het primaire kanaal te zijn. In onze ogen betekent dat dat de verkrijgbaarheid van tickets moet verbeteren. Wij adviseren u het aanbod van tickets naar België, Luxemburg en Duitsland in de NS kaartautomaat en op nsinternational.nl uit te breiden, zodat ook kortingstarieven in de buurlanden beschikbaar zijn vanuit de automaat en alle bestemmingen naar deze landen online te boeken zijn. Ook adviseren wij u in de kaartautomaten en op ns.nl naast Nederlands en Engels ook ondersteuning voor Duits en Frans toe te voegen.

Wij herhalen ons advies om voor reizigers uit het buitenland het mogelijk te maken abonnementen en aanbiedingen van de spoordeelwinkel ook aan te schaffen via ns.nl met een buitenlands IBAN-nummer en met de creditcard zonder dat hiervoor telefonisch contact nodig is met de klantenservice (voetnoot: Locov 2020-198597, Advies tarieven 2021, 12 oktober 2020). U heeft aangegeven dit een te forse investering te vinden (voetnoot: CC/PA/TD-891, Besluit tarieven 2021, 6 november 2020). Wij delen deze mening niet en constateren dat Arriva wel creditcard betalingen biedt. Wij zijn uiteraard blij dat u stelt het met ons eens te zijn dat een mogelijkheid om online met creditcard te kunnen betalen wenselijk is en dat u niet uitsluit daar in de toekomst stappen in te zetten. Nu loketten op grensstations gaan sluiten en u daarmee geld bespaard vragen wij u deze eenmalige investering te doen om toeristen en reizigers uit de grensstreek tegemoet te komen en ook voor hen online het primaire kanaal te laten zijn.

## **Afronding**

Mocht u behoefte hebben aan een nadere toelichting, dan zijn wij hiertoe van harte bereid.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV