



## 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  
consumentenorganisaties in het LOCOV



**Datum** 8 maart 2011

**Ons kenmerk** CC/PA/WS-571

**Onderwerp** Besluit service op stations

**Telefoon** 030-235 78 39

**Telefax**

**E-mail** Wietze.Smid@ns.nl

Geachte dames en heren,

Op 6 oktober 2008 ontvingen wij uw advies op de adviesaanvraag service op stations (CC/PA/KK-452). Wij maakten kenbaar voornemens te zijn om de kaartverkoop te staken via agentschappen die minder dan 20 vervoerbewijzen per dag verkopen. In de tussenliggende periode hebben wij meermaals met elkaar hierover gesproken en heeft NS een uitgebreide test gedaan. 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 in uw advies om een proef te doen met voldoende volume. U geeft aan dat van vervanging van de agentschappen door de kaartautomaat met serviceknop pas sprake kan zijn indien er statisch verantwoorde uitspraken kunnen worden gedaan over de klantwaardering van de bediening op afstand en de mate waarin de serviceknop een volwaardig vervanging is van een verkoopbalie of een agentschap. Deze proef heeft inmiddels plaatsgevonden.

In 2010 is hulp op afstand onderzocht en beproefd. Met name oudere incidentele reizigers zijn gevraagd mee te doen aan de test. In de Locov-vergadering van 14 oktober 2010 zijn de testresultaten gepresenteerd en met u besproken.

Gebruikers beoordelen de dienst over het algemeen positief: 80% geeft een 7 of hoger. Gemiddeld geeft men een 7, 2. Ook kwam uit de test naar voren dat er behoefte is aan extra training op hulpvaardigheid en kennis van de medewerkers van de Servicecentrale. NS heeft hiervoor inmiddels een traject opgestart om dit te realiseren.

Na de door ons uitgevoerde testen en na de diverse overleggen met de consumentenorganisaties besluit NS om:

1. In 2011 te starten met realisatie van definitieve implementatie van Hulp op Afstand op alle NS Kaartverkoopautomaten op alle NS stations. Hierdoor kan de klant middels een gratis telefoonnummer contact opnemen met een servicemedewerker voor hulp en deze



medewerker kan desgewenst de bediening op de automaat overnemen. Verwachting is dat deze implementatie in het eerste kwartaal op alle automaten op alle stations is gerealiseerd. Hierdoor start NS, conform voorstel, met de afbouw van verkoop van NS Vervoerbewijzen bij agentschappen daar waar er minder dan 20 vervoerbewijzen per dag worden verkocht. Ten slotte wil ik u erop attenderen dat wij stations in de buurt van een NS-agentschap dat sluit, ook zullen uitrusten met een Service en Alarmzuil en een Keten-Informatiebord. NS biedt dus op alle stations naast hulp bij bediening op afstand ook andere service-mogelijkheden.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Ingrid Thijssen  
Directievoorzitter NSR