



**NS Reizigers**

**Directie**

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

LOCOV  
Verkeer en Waterstaat

27 SEP. 2010

LOCOV 2010 / 150

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van  
consumentenorganisaties in het LOCOV

**Datum** 24 september 2010

**Ons kenmerk** CC/PA/WS-546

**Onderwerp** Adviesaanvraag afschaffing gedrukt spoorboekje NS

**Telefoon** 030-235 78 39

**Telefax** 030-235 61 93

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

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hierbij vraagt NS uw advies over het voorgenomen besluit om het spoorboekje in gedrukte vorm af te schaffen en te vervangen door een digitaal equivalent. Hoewel NS in de concessie niet verplicht is om het spoorboekje in gedrukte vorm uit te brengen, vinden we het belangrijk u hierover te raadplegen.<sup>1</sup>

De afgelopen jaren is het aantal verkochte spoorboekjes flink afgenomen. In 2009 zijn 70.000 spoorboekjes gedrukt waarvan er nog maar 18.000 daadwerkelijk voor de volle prijs zijn verkocht. Uit onze onderzoeken blijkt dat nog maar 1% van onze klanten gebruik maakt van het spoorboekje.

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).

<sup>1</sup> De per 2010 gewijzigde vervoersconcessie Artikel 20, vijfde lid, verplicht NS tot het leveren van informatie aan de minister, waaronder: "De dienstregeling op een digitale informatiedrager. Gelijktijdig met openbaarmaking van de informatiedrager".

Daarnaast is er nog de mogelijkheid om telefonisch bij 9292OV een reisadvies op te vragen.

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

Het blijkt dat nog niet alle beschikbare reisinformatiemiddelen even bekend zijn. NS gaat hieraan dit najaar meer bekendheid geven.

Het spoorboekje in de huidige vorm voldoet niet meer aan het doel dat we vanuit NS met het verstrekken van reisinformatie beogen. Ons doel is om zoveel mogelijk klanten te bedienen met actuele reisinformatie die hen op eenvoudige wijze in staat stelt de reis van hun keuze te maken met behulp van betrouwbare en actuele informatie. Het spoorboekje was daarbij lange tijd een uitstekend hulpmiddel. De laatste jaren is het zo dat, zodra het spoorboekje in gedrukte vorm beschikbaar is, het alweer verouderd is. Ook zijn er gedurende de geldigheidsduur van het spoorboekje steeds meer wijzigingen. Die maken dat het spoorboekje dan nog verder achter de realiteit aanloopt.

#### Digitaal spoorboekje


Mede op advies van de consumentenorganisaties wil NS de kleine groep klanten die niettemin hechten aan het spoorboekje bedienen. We zijn voornemens om de dienstregelingsinformatie in de vorm van een "Digitaal Spoorboekje" op internet beschikbaar te stellen. Verschil met het huidige spoorboekje is dat kortere trajecten worden weergegeven per tabel (uitgangspunt zijn de stoptreinjecten). Dit maakt de tabellen overzichtelijker. De tabellen zijn minder ver bewerkt dan die in het spoorboekje. Alle informatie is wel beschikbaar. Het 'digitale spoorboekje' kan ook dienen als catalogus en naslagwerk en wordt jaarlijks van een update voorzien.

#### Reactie consumentenorganisaties

Gezien de benodigde voorbereidingen t.a.v. het voorbereiden en vervaardigen van het alternatief voor het spoorboekje ontvangt NS graag uw advies over dit voorgenomen besluit uiterlijk op 15 oktober 2010, zodat NS dit besluit per 12 december 2010 kan effectueren.

Heeft u naar aanleiding van deze adviesaanvraag nog vragen, dan is NS uiteraard bereid die snel te beantwoorden. Ook in de volgende officiële Locov-vergadering kunnen wij desgewenst over dit beleidsvoornemen van gedachten wisselen.

Met vriendelijke groet,

b/a   
Boukje Biigel

Jacques Huberts  
Directievoorzitter NSR