



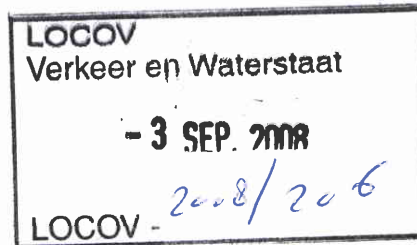
## NS Reizigers

### Directie

Hoofdgebouw IV  
Laan van Puntenburg 100  
Postbus 2025  
3500 HA Utrecht  
Nederland  
[www.ns.nl](http://www.ns.nl)

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van  
consumentenorganisaties in het LOCOV



**Datum** 1 september 2008  
**Ons kenmerk** CC\PA\LO-452  
**Onderwerp** Adviesaanvraag Service op stations

**Telefoon** 030 - 235 93 29  
**Telefax** 030 - 235 61 93  
**E-mail** [laurens.ohlenroth@ns.nl](mailto:laurens.ohlenroth@ns.nl)

Geachte dames en heren,

In de Locov-vergadering van 15 mei jl. spraken wij over de Voortgangsrapportage "Service op stations" waarin Service-op-maat centraal staat. Eén van de doelen van Service-op-maat is het aanbieden van een algemeen hoogstaande en op maat toegesneden persoonlijke begeleiding bij het kopen van een vervoerbewijs. Om dat te kunnen realiseren op alle NS-stations (in Nederland) kiest NS voor het aanpassen van het verkoopkanaal dat in ieder geval op al die stations te vinden is: de kaartautomaat.

NS zal de kaartautomaat voorzien van een serviceknop. Met deze kaartautomaat is NS in staat om persoonlijke dienstverlening "op afstand" aan te bieden: een klant kan door het indrukken van de knop de hulp van een NS-medewerker invoeren. De NS-medewerker kan de automaat op afstand bedienen en (een deel van) de knoppen voor de klant "indrukken".

### Persoonlijke dienstverlening op afstand

Met de kaartautomaat voorzien van serviceknop, waarmee de hele dag op afstand persoonlijke dienstverlening mogelijk is, verwacht NS de dienstverlening aan klanten te verbeteren:

- De betrouwbaarheid van dienstverlening neemt toe: deze persoonlijke service op afstand zorgt ervoor dat de persoonlijke verkoop weer op het station zelf plaatsvindt en overal in Nederland hetzelfde is.
- De kwaliteit van de dienstverlening neemt toe: omdat NS-medewerkers deze service op afstand verzorgen is het kwaliteitsniveau beter te bewaken en bij te stellen. Bovendien is de algemene kennis over de producten van NS standaard aanwezig omdat deze medewerkers ook de SA-zuil bedienen.
- De beschikbaarheid van persoonlijke service neemt toe. Persoonlijke service op afstand is straks beschikbaar in alle *full service* automaten. Full service automaten zijn automaten, waar de klant kan betalen met: muntgeld, pinpas, chipknip, Maestro met pincode (met name voor de buitenlandse debetcard met PIN). Dat betekent dat we dus op alle NS stations persoonlijke verkoop via de kaartautomaat garanderen 24 uur per dag 7 dagen in de week. Hiermee vergroot NS de toegankelijkheid van de kaartautomaat omdat ook mensen met een functiebeperking gebruik kunnen maken van deze service. Met een druk op de knop kan door elke treinreiziger (kosteloos) hulp bij het kopen van een kaartje worden gevraagd.



- De verkrijgbaarheid van een vervoerbewijs neemt toe: het kaartassortiment in de automaat is in de loop van de jaren enorm uitgebreid en overtreft inmiddels het assortiment van de ticketprinters die bij agentschappen staan.
- De service op afstand is onlangs uitgebreid getest op de Supportbeurs, die van 16 tot en met 19 april jl. plaatsvond. Vooral ouderen en gehandicapten hebben de knop uitgeprobeerd en waren zeer enthousiast. Hiermee wordt voor hen ook de kaartautomaat beter toegankelijk. Als u belangstelling heeft voor de onderzoeksresultaten, dan wil ik u daar graag nader over informeren.

### **Voornemen ten aanzien van kleine agentschappen**

Na intensief en constructief overleg met u, stelde NS in 2002 het besluit over de Serviceformules vast (CC\PA\KK-230). NS besloot dat het sluiten van loketten gepaard zou gaan met het plaatsen van een Service- en Alarmzuil, een KetenInformatiebord en het openen van een agentschap.

In 2004 lieten wij – bij het aanbieden van de nadere informatie over de Voortgangsrapportage Serviceformules november 2004 (CC\PA\KK-270) – aan u weten een minimumnorm te willen introduceren. NS besloot in 2005 daarvan voorlopig af te zien, omdat op dat moment geen goed alternatief voor persoonlijke dienstverlening beschikbaar was (CC\PA\KK-319). Dat aantrekkelijke alternatief heeft NS nu wel met de kaartautomaat met serviceknop.

NS ziet de persoonlijke dienstverlening op afstand door middel van de kaartautomaat met serviceknop als een alternatief voor persoonlijke kaartverkoop en wil daarom een beleidwijziging doorvoeren. Om die reden vraag ik uw advies over het voornemen om de kaartverkoop te staken via agentschappen die minder dan 20 vervoerbewijzen per dag verkopen. NS kiest voor deze norm, omdat het bedrijfseconomisch gezien onrendabel is om deze kaartverkoop voort te zetten: bij een verkoop vanaf 20 vervoerbewijzen per dag is sprake van een kostenneutrale situatie; bij een verkoop van minder dan 20 vervoerbewijzen overstijgen de kosten de opbrengsten. Daarnaast is de huidige verkoopapparatuur zodanig verouderd dat herinvesteringen noodzakelijk zijn.

Omdat klanten bij agentschappen gemiddeld 1,2 vervoerbewijzen kopen, betekent deze norm dat circa 17 klanten elders hun vervoerbewijs zullen aanschaffen. Overigens heeft NS in 2005 het profiel van de treinreizende agentschapklant onderzocht (CC\PA\KK-319)). Uit dat onderzoek blijkt dat voornamelijk ouderen, recreatieve reizigers en vrouwen gebruik maken van agentschappen en dat 48% van kopers van een vervoerbewijs van een agentschap ook gebruik maakt van de kaartautomaat.

### **Voornemen ten aanzien van persoonlijke kaartverkoop via Wizzl, Kiosk, AH to go**

In de Voortgangsrapportage Serviceformules 2005 (CC\PA\KK-319) informeerden wij u dat de kaartverkoop op een groot aantal middelgrote stations onder de MOA-norm was gekomen: destijds besloten wij om de verkoop te handhaven c.q. het pakket servicemiddelen niet te plaatsen. In de Voortgangsrapportage Serviceformules 2006 (CC\PA\KK-396) meldden wij aan u ons besluit om persoonlijke kaartverkoop op middelgrote stations te handhaven tot 1 januari 2009. NS verwacht dat na invoering van de OV-chipkaart de persoonlijke kaartverkoop op een aantal middelgrote stations zal blijven bestaan, maar dat de kaartverkoop op een aantal andere stations zal afnemen. In het Locov-overleg zegde NS toe dat vestigingen waar de kaartverkoop onder de zogenoemde MOA-norm is gekomen, zouden voorzien worden van servicemiddelen. NS stelt nu voor om het pakket servicemiddelen op één aspect te wijzigen: in plaats van het openen van een agentschap wil NS een kaartautomaat met serviceknop introduceren.



Om die reden vraagt NS uw advies over het voornemen om na het beëindigen van de kaartverkoop in een Wizzl, Kiosk of AH to go – omdat de verkoop onder de MOA-norm is gedaald – geen nieuw agentschap te openen. Als alternatief plaatst NS op de stations een serviceknop op de kaartautomaat zoals hierboven omschreven. De Service- en Alarmzuil en het Keten Informatiebord blijven gehandhaafd.

#### Afsluiting

Indien u in de gelegenheid bent, ontvang ik uw advies graag over vijf weken, dat wil zeggen op 6 oktober a.s. Omdat Service-op-maat en de kaartautomaat met serviceknop beschreven staan in de recente Voortgangsrapportage en besproken zijn in de Locov-vergadering van 15 mei jl. ga ik ervan uit dat u reeds over voldoende aanvullende informatie beschikt. Als u desondanks nog vragen heeft, dan wil ik die uiteraard beantwoorden. In dat geval kunnen we overwegen om een themaoverleg over dit onderwerp te organiseren.

Met vriendelijke groet,

*bla*  
*CW Smulders*

Jacques Huberts  
Directievoorzitter