



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
NS
Ivo Steffens
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Contactpersoon: A. Frerichs
Datum: 21 augustus 2020
Ons kenmerk: Locov 2021-166066

Doorkiesnummer:
Bijlage(n): -
Uw kenmerk: CC/PA/TD-883

Onderwerp:
Advies nieuw aanbod voor jongeren

Geachte heer Steffens,

In uw brief van 14 augustus 2020 met kenmerk CC/PA/TD-883 vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies over een nieuw aanbod voor jongeren. Graag adviseren wij u over uw voornemen om in september 2020 een Jongeren Dagkaart te introduceren. Wij gaan in dit advies ook in op uw aankondiging dat u nadenkt over het aanbieden van andere aantrekkelijke proposities om de vraaguitval op het spoor te beperken.

Jongeren Dagkaart

Wij adviseren positief op uw voornemen om de Jongeren Dagkaart per september te introduceren. Wij zijn zeer verheugd dat u op ons aanraden (voetnoot: Locov 2019-217210, Advies wijzigingen NS abonnementen 8 oktober 2019) jongeren een aantrekkelijke propositie gaat aanbieden. Met deze propositie kan deze doelgroep op een laagdrempelige manier kennismaken met het treinreizen. De propositie is goed geprijsd en wij denken dat deze aansluit bij de wensen van de doelgroep. Deze kennismaking zal bijdragen aan de groei van het aantal treinreizigers en het aandeel duurzame mobiliteit. We adviseren u te verkennen of naast het verkoopkanaal via de app ook verkoop in combinatie met NS Flex Basis mogelijk is. Zo kunt u de overstap naar andere NS Flex producten vergemakkelijken.

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.

U heeft aangekondigd dat de andere spoorvervoerders nog niet zijn aangesloten op de Jongeren Dagkaart. Wij vinden het net als u wenselijk dat de kaart ook bij deze vervoerders geldig zal zijn. Dit kan de nieuwe propositie een groter succes maken en voorkomt onduidelijkheid voor reizigers. Wij zullen er ook bij de andere vervoerders op aandringen om deel te nemen aan zowel de Jongeren Dagkaart als het Jongeren Weekend-abonnement.

In februari 2020 heeft u tevens de propositie voor het Jongeren Weekend-abonnement aangekondigd. Waar de Jongeren Dagkaart interessant is voor jongeren die incidenteel reizen, is het Jongeren Weekend-abonnement interessant voor jongeren die tenminste twee keer per maand in het weekend reizen. Wij adviseren u deze tevens aan te bieden.

Wij herhalen in dit verband ook ons advies dat er een aantrekkelijk product nodig is voor scholieren die moeten forenzen maar geen OV studentenkaart hebben.

Overige doelgroepen

Wij herkennen de enorme vraaguitval in het coronatijdperk. Wij zien dat met name forenzen naar kantoren hun abonnement opzeggen. De forenzen zijn onzeker over het aantal benodigde reizen die zij gaan maken met het openbaar vervoer vanwege het zo veel mogelijk thuiswerken. Om reizigers weer meer gebruik te laten maken van het openbaar vervoer is het werken aan klantenbinding belangrijk. Het aanbieden van aantrekkelijke abonnementen is hierbij van belang. Wanneer reizigers niet langer in het bezit zijn van een abonnement is de drempel voor het maken van een incidentele reis met het OV relatief hoog.

Wij denken graag met u mee en vragen uw aandacht voor een aantal doelgroepen:

- Forenzen zullen minder vaak per week reizen. Dat vraagt om een aantrekkelijk abonnement dat 2 à 3 retourreizen per week mogelijk maakt, zowel voor de doelgroep die voorheen gebruik maakte van Traject Vrij of Altijd Vrij als voor de groep die voorheen gebruik maakte van Altijd Voordeel. Daarvoor zijn wellicht lessen te halen uit de telecomsector. Bovendien zou u een prikkel kunnen inbouwen in uw aanbod waardoor vaker met het OV reizen aantrekkelijker wordt.
- Volgens onze analyse van de gebruikscijfers van het OV zijn met name sociaal recreatieve reizigers weer terug in het OV. U kunt een grotere groep sociaal recreatieve reizigers bedienen met aantrekkelijke kortingsacties via de Spoordeelwinkel en met actie-dagkaartjes die u via enkele winkelketens verkoopt. Omdat het aantal treinreizen substantieel is gedaald adviseren wij u in aanvulling daarop verdergaande stappen te zetten om de recreatieve reizigers stapsgewijs terug te krijgen in de trein. Daarom adviseren wij sociaal recreatieve abonnementen (Dal Voordeel, Weekend Voordeel, Dal Vrij en Weekend Vrij)

tijdelijk actiematig te verkopen. Bovendien adviseren wij u klanten die hun abonnement niet hebben opgezegd te belonen voor hun trouw blijven aan NS.

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

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV.