



**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 de  
consumentenorganisaties in het LOCOV  
Postbus 20906  
2500 EX Den Haag

**Datum** 23 april 2014

**Ons kenmerk** CC/PA/SvS-679

**Onderwerp** Besluit vermindering/vervanging Gele Vertrekstaten

**Telefoon** 030 - 235 93 29

**Telefax** 030 - 235 61 93

**E-mail** [Susanne.vanSteenbergen@NS.NL](mailto:Susanne.vanSteenbergen@NS.NL)

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

NS dankt u voor uw advies, dat wij 15 januari jl. in goede orde hebben ontvangen en de constructieve dialoog die wij sindsdien met elkaar hebben gevoerd. Met elkaar hebben wij tijdens de Locov vergadering van 30 januari jl. en de daaropvolgende themasessie van 25 maart jl. een goede discussie gevoerd over (statische) reisinformatie. In dit besluit willen wij graag een samenvatting van de sessie geven en een voorlopig besluit nemen ten aanzien van het eerdere voornemen m.i.v. april 2014 de gele vertrekstaten te verminderen.

#### **'Eindbeeld' reisinformatie op station**

NS heeft de wens om haar reizigers zoveel mogelijk actuele (reis)informatie te bieden en op die wijze goed geëquipeerd op reis te sturen. Afgelopen jaren is er veel geïnvesteerd in reisinformatie. En, niet voor niets. Klanten geven ons steeds hogere waarderingen. Zo geeft 93% van onze klanten ons een 7 of hoger op het samengesteld oordeel voor plannen en begeleiden.

De grootste ontwikkeling die de afgelopen jaren heeft plaatsgevonden is de verschuiving van 'statische' naar 'actuele' informatie. Reisinformatie in beeld in de trein, de vlucht van de Reisplanner Xtra en onze data vrijgegeven aan de markt. Daarnaast heeft de recent afgeronde implementatie van InfoPlus een enorme boost gegeven: sterke verbetering van de omroep en uitgebreidere informatie op de nieuwe digitale beeldschermen.

In het eindbeeld van reisinformatie op het station blijft naast dynamische informatie echter ook statische informatie een duidelijke plaats houden. De statische middelen bevatten de informatie over de dienstregeling en de spoorkaart. NS wil deze statische middelen optimaliseren. Tijdens de themasessie gaven de consumentenorganisaties aan dat er ruimte voor verbetering is. We gaan daarom een alternatief statisch middel ontwikkelen, dat voldoet aan de behoeften zoals die naar voren zijn gekomen in het klantonderzoek naar de gele vertrekstaten (zomer 2013). Eerste varianten zijn op de themasessie met de consumentenorganisaties gedeeld en bediscussieerd. Uitkomsten daarvan zal NS meenemen bij de verdere ontwikkeling. Ook zal NS bij het vervolg opnieuw klantonderzoek doen en de consumentenorganisaties betrekken.

#### **Besluit gele vertrekstaten**

Op basis van het advies van de consumentenorganisaties heeft NS besloten op 1 april 2014 niet te starten met verminderen van de huidige gele vertrekstaten op de stations. In plaats daarvan zal NS pas starten met verminderen (*en dus niet volledig weghalen*) van gele vertrekstaten op een station als aan een aantal randvoorwaarden is voldaan.



Deze randvoorwaarden zijn:

- Optimale beschikbaarheid InfoPlus;
- Volledige uitrol van de actuele reisinformatieschermen op een station (schermen hangen zoals bedoeld, conform afspraken met ProRail en in juiste aantallen).

Parallel ontwikkelen we twee zaken:

- Een alternatief middel voor de gele vertrekstaat; en
- een aangepaste spoorkaart die de nieuwe vertrekstaat optimaal gaat ondersteunen.

#### **Ontwikkeling norm voor statische middelen**

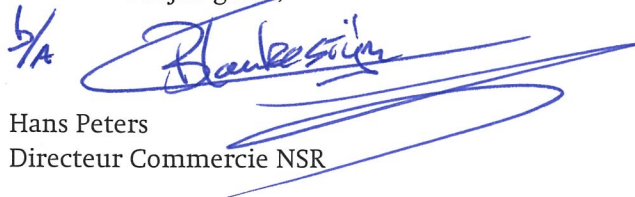
Daarnaast wil NS tegemoet komen aan de wensen van de consumentenorganisaties, zoals verwoord in het advies. Dit betekent dat NS niet alleen het aantal in- en uitstappers van een station maatgevend laat zijn voor aantallen sets vertrekstaten per station, maar ook de inrichting en ligging van een station. Op een station met 'bajonetligging' gelden immers andere klantbehoeften, dan op een station met één centraal middenperron. Ook zal gekeken worden naar specifieke behoeften van internationale reizigers op onze grote stations. Op deze manier willen we een genuanceerde norm voor de inrichting van diverse typen stations met aantallen statische middelen ontwikkelen. Een voorstel hiervoor wordt door NS gemaakt en gedeeld/getoetst bij ProRail en het Locov.

#### **Verbetering actuele middelen**

Hoewel klanten over het algemeen zeer tevreden zijn over reisinformatie op het station, wil NS blijven investeren in reisinformatie. Naast bovengenoemde verbeteringen in de statische middelen zet NS de komende jaren ook in op de verbetering van de actuele reisinformatiemiddelen op het station. Dit op basis van klantreacties, suggesties van de consumentenorganisaties en eigen ervaringen. Deze verbeteringen betreffen op de eerste plaats het verbeteren van reisinformatie bij verstoringen, omdat de meeste ruimte voor verbetering van de klanttevredenheid specifiek op dit vlak ligt. Daarnaast willen we uiteraard de reisinformatie in onverstoorde situaties op een hoog niveau houden en op punten nog verder aanscherpen. Hiervoor ontwikkelt NS aangepaste lay-outs van de huidige reisinformatieschermen, die we bij klanten gaan toetsen. Daarmee verwachten we dat klanten makkelijker hun weg zullen vinden naar hun trein, en meer consistentie zullen vinden tussen de online reisinformatie en die op het station. Een eerste aanzet voor verbeteringen is gedeeld tijdens de themasessie en zal binnenkort onder klanten getoetst worden. De resultaten van het klantonderzoek zullen ook met het Locov gedeeld worden. De verbeteringen worden vervolgens stapsgewijs ingevoerd.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Uiteraard zijn wij bereid daar waar gewenst nog vragen te beantwoorden of een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,



Hans Peters

Directeur Commercie NSR