

Aan
Directievoorzitter NS Reizigers
Ingrid Thijssen
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Contactpersoon
Arnoud Frerichs
Datum
15 januari 2014
Ons kenmerk
Locov 2014-14954
Onderwerp
Advies uitfaseren/reduceren gele vertrekstaten

Doorkiesnummer
070 4569556
Bijlage(n)
-
Uw kenmerk
CC/PA/SvS-667

Geachte mevrouw Thijssen,

Op 25 november 2013¹ heeft u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, om advies gevraagd over uw voornemen de gele vertrekstaten geleidelijk te reduceren of af te schaffen. Verder wilt u met ons een alternatief ontwikkelen voor de informatiebehoeften die niet door digitale schermen kunnen worden ingevuld. Wij gaan graag in op uw verzoek.

Wij beginnen met de hoofdlijn van ons advies. Vervolgens geven wij u onze visie op de informatiebehoeften van reizigers op het station. Tot slot gaan wij nader in op uw voornemens inzake het tempo van uitfasering.

Hoofdlijn van het advies

Wij nemen graag uw uitnodiging aan om met u in gesprek te gaan over de ontwikkeling van de reisinformatie op de stations en alternatieven voor de informatiebehoeften waarin de digitale schermen niet voorzien.

De resultaten van deze dialoog zijn voor ons van groot belang. Het gaat hierbij immers om alternatieven voor de gele vertrekstaten. Wij hebben op dit vlak ook nog wel vragen.

Welke realistische extra mogelijkheden zijn er met digitale schermen? Hoe ver is NS bereid te gaan met andersoortige informatiemiddelen op de stations? Delen we elkaars analyse over de informatiebehoeften van reizigers op het station en de toereikendheid van de informatiemiddelen?

Zolang deze punten voor ons nog niet helder zijn, kunnen wij niet positief adviseren over reductie van de gele vertrekstaten met circa 80 procent. Dit gaat

¹ CC/PA/SvS-667 adviesaanvraag uitfaseren/reduceren Gele Vertrekstaten.

Secretariaat

Bezoekadres
Plesmanweg1-6
2596 JG DEN HAAG

Postadres
Postbus 20905
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999
Telefax (070) 456 9393

Bereikbaar vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 1.

ons te snel. Het aantal reizigers dat tijdens de reis gebruik maakt van de gele vertrekstaten, 7 - 12% volgens de adviesaanvraag, is in onze ogen te groot om te negeren. Ook legt u in de adviesaanvraag bij het tempo van uitfasering naar onze mening te weinig verband met uitbreidingen van digitale schermen op perrons, teneinde leemten in de informatievoorziening te voorkomen.

Informatiebehoeften van reizigers en toereikendheid van informatiemiddelen

Met een smartphone of tablet en de juiste app kunnen veel reizigers handig hun reis plannen en onderweg beschikken over actuele vertrektijden en vertreksporen. Dat staat buiten kijf. Met deze persoonlijke informatiemiddelen worden echter niet alle reizigers bereikt. Niet iedereen heeft een smartphone of tablet en kan hiermee omgaan. Daarnaast zijn er situaties en typen informatiebehoeften waarvoor de smartphone of tablet geen goede oplossing biedt.² Het blijft noodzakelijk om de reizigers op de stations via collectieve informatiemiddelen te informeren.

Tot nu toe gebeurt dit met een combinatie van *statische* en *dynamische* collectieve informatiemiddelen. Statisch zijn de vertrekstaten, de netkaart en de bewegwijzering. Dynamisch zijn de digitale treinaanwijzers op de perrons, de 7-, 14- of 21-regelige vertrekdisplays en de stationsomroep.

Het is evident dat de afgelopen jaren een verschuiving in het gebruik van statische naar dynamische informatiemiddelen heeft plaatsgevonden. De digitale schermen tonen de eerstvolgende treinen (wat zoekwerk scheelt) en zij geven actuele informatie, inclusief eventuele vertragingen en afwijkingen van het geplande vertrekspoor.

Hier staat tegenover dat zij ongeschikt zijn voor oriënterende informatiebehoeften. Dit zijn vragen als: Wat is de juiste reisrichting? Op welke stations stopt de trein? Hoe vaak gaat de trein? Op welke momenten verandert de frequentie (spits/dal, vooravond/late avond)? En op het aankomststation: hoe laat gaat de trein terug? In deze behoeften wordt nu voorzien door statische informatiemiddelen: de netkaart, de routestrip en de vertrekstaat.

Digitale informatie is afhankelijk van techniek. In de keten van bron tot beeldscherm kunnen schakels wel eens falen, zoals wij van tijd tot tijd vaststellen. Reizigers hebben weinig aan een hoog beschikbaarheidspercentage als het hen dan toch overkomt dat de schermen blanco zijn of dat de informatie van een eerder tijdstip blijft 'hangen'. Zij kopen er ook weinig voor dat de omroep en de Argos-borden in deze gevallen niet meer naar de gele vertrekstaten zullen verwijzen. Gaat de stationsomroep in deze gevallen alle vertrekkende treinen omroepen, ook op stations als Amsterdam Centraal en Utrecht Centraal? Voor deze situaties blijft statische informatie gewenst als terugvalmogelijkheid, ook al is zij misschien niet actueel.

Tenslotte is de leesbaarheid van de displays voor veel slechtzienden een probleem. Voor hen zijn de vertrekstaten vaak wel leesbaar.

Zowel inhoudelijk als functioneel vormen de dynamische middelen op het station dus geen volledige vervanging van de statische middelen. Dit onderkent u ook in uw adviesaanvraag.

Wij spreken de komende tijd graag met u over mogelijkheden om de informatievoorziening op de stations beter te laten aansluiten bij wat reizigers

² Denk aan: reizigers zonder smartphone of tablet, lege batterij, geen bereik, reizigers uit buitenland en dus zonder Nederlandse app, oriënterende informatiebehoeften over de dienstregeling.

nodig hebben en verwachten. Voor de consumentenorganisaties staat daarbij niet het *uitfaseren van middelen* maar het *optimaliseren van de informatievoorziening* centraal, gericht op de bediening van alle reizigers en de verschillende typen informatiebehoeften.

Het voorgenomen tempo van uitfasering

Een verdere verschuiving van statische naar dynamische informatiemiddelen is denkbaar, indien de dynamische middelen op de stations worden uitgebreid en verbeterd. Bijvoorbeeld displays op perrons waar zij nu ontbreken of ontoereikend zijn en wellicht ook displays die meer informatie bieden.

U maakt melding van het beleid van ProRail om alle stations in Nederland medio 2014 voorzien te hebben van minimaal één zevenregelig vertrekdisplay. Er zijn echter nog steeds diverse overstapstations (grote, zoals Amsterdam Centraal, en minder grote, zoals Almelo en Hengelo) zonder meerregelige vertrekdisplays op de perrons. Zonder vertrekstaten op de perrons zouden overstappende reizigers een omweg moeten maken langs de stationshal om informatie te vinden over het vertrekspoor van hun aansluitende trein.

Daarnaast merken wij dat één zevenregelig vertrekdisplay soms niet voldoende is om de eerstvolgende intercity en Sprinter in alle reisrichtingen te tonen. Dit is bijvoorbeeld het geval in Zwolle. In Utrecht blijken zelfs de sets van twee of drie van deze displays (21 regels) hiervoor niet voldoende. Het aantal informatieregels kan ook incidenteel ontoereikend zijn als treinen zijn opgeheven en een volgende intercity of Sprinter in de gewenste richting nog niet in beeld kan verschijnen.

In de bijlage tonen wij ter illustratie van het bovenstaande enkele voorbeelden. Wij weten niet of u deze situaties volledig onderkent en hierop maatwerk toepast. In ieder geval zijn wij van mening dat het tempo waarin de vertrekstaten worden verwijderd door inhoudelijke eisen met betrekking tot de geboden informatievoorziening dient te worden bepaald en niet door de doelstelling van een uitfaseringspercentage en de snelheid waarmee ProRail de frames van de perrons kan verwijderen.

Tenslotte kunnen wij ons niet voorstellen dat u op kleine stations/haltes met aparte perrons per richting het aantal vertrekstaten tot één terugbrengt, ook als dat betekent dat reizigers naar een ander perron moeten lopen om een vertrekstaat te vinden.

Wij adviseren u dan ook niet te snel vooruit te lopen op een nog niet uitgekristalliseerd toekomstbeeld ("om reizigers te laten wennen") en ervoor te waken dat reizigers slechter met informatie worden bediend dan tot nu toe.

Wij zijn altijd bereid het advies nader toe te lichten wanneer u dit wenst.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,



Arriën Kruyt