NS

Corporate Affairs

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

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

Datum 5 januari 2022
Kenmerk CC/PA/TD-911
Onderwerp Besluit aanpassingen service op stations

Beste consumentenorganisaties in het Locov,

Dank voor uw advies van 20 januari 2021 (kenmerk: Locov 2021-15382) op de voorgenomen wijzigingen op de dienstverlening op stations, zoals opgenomen in onze adviesaanvraag van 9 december 2020 (kenmerk: CC/PA/TD-893). Graag gaan wij op uw advies in, waarbij NS eerst zal ingaan op de aanpassingen ten opzichte van de adviesaanvraag mede naar aanleiding van uw advies. Daarna zal NS gedetailleerder ingaan op uw adviezen.

Aanpassingen naar aanleiding van adviezen
NS heeft uw uitgebreide en grondige advies goed bestudeerd en geanalyseerd. Dit geldt ook voor de adviezen van de OR Reizigers en van andere belanghebbenden in het maatschappelijk middenveld. Daarnaast heeft NS met u in de themasessie van 9 juni 2021 van gedachten gewisseld en uw reactie gevraagd op enkele denkrichtingen. Dit proces (adviesaanvraag en themasessie) heeft geleid tot aanpassingen ten opzichte van de adviesaanvraag.

NS besluit tot de volgende aanpassingen ten opzichte van de adviesaanvraag:

- NS neemt uw advies over de openingstijden in relatie tot koopavonden over. Op stations met Full Service- of Full Service Light-formule in steden waar koopavonden zijn, blijft de OV Service & Tickets-winkel open op de wekelijkse koopavond tot 21:30 uur. Bij Samen Service-stations breidt NS de aanwezigheid uit naar 21:00 uur op doordeweekse dagen[1].

[1] Uitzondering hierop is station Amsterdam Bijlmer ArenA, hier hanteren we op maandag en dinsdag de aanwezigheidstijden van 09:00 – 17:00 uur. Op de overige dagen van de week (woensdag tot en met zondag) hanteren we 07.00 – 23.00 uur, om hiermee in te spelen op de vele evenementen die nabij dit station plaatsvinden.

- Uw advies over het ombouwen van resterende loketten van Full Service (light) stations tot OV Service & Tickets winkel neemt NS over. Hiervoor heeft NS wel een redelijke implementatietermijn nodig[2].
- NS neemt uw advies over met betrekking tot de betere vindbaarheid van servicemedewerkers. NS wil een functie beproeven om bij een informatiebalie een medewerker op te roepen.
- U adviseerde extra maatregelen te nemen ten aanzien van de opgestelde serviceformules, ook vanwege extra reistijd. NS heeft meer reacties hierover ontvangen. In de themasessie van 9 juni j.l. gaf u daarbij ook nog een dringend advies ten aanzien van de serviceformule op station Breda. Onder andere naar aanleiding van de adviezen en uw reactie in de themasessie over station Breda besluit NS om de dienstverlening uit te breiden op de volgende stations:

Station	**Adviesaanvraag:**	**Besluit:**
Amsterdam Bijlmer Arena	Self Service	Samen Service
Breda	Full Service Light	Full Service
Deventer	Self Service	Samen Service
Haarlem	Samen Service	Full Service
Zwolle	Samen Service	Full Service

Tabel 1.1: Overzicht aangepaste serviceformule per station op basis van het oorspronkelijke advies en het besluit van NS na inwinnen advies reizigersbelangenverenigingen

- U adviseerde nogmaals een analyse te doen op de servicebehoefte van internationale reizigers. Naar aanleiding van uw advies handhaaft NS de nachtloketten op Schiphol Airport en Amsterdam Centraal, met het oog op toeristen, het voorzien in een verkoopbehoefte voor reizigers met niet gangbare creditcards, het feit dat op beide stations nachtnetreizigers in- en uitstappen, er bovengemiddeld incidentele reizigers zijn en de internationale verbindingen per trein en vliegtuig verspreid over de hele dag (en nacht).
- Het advies met betrekking tot videocontact wil NS graag nader uitwerken in een pilot, die losstaat van de kaartverkoopautomaat.

Hoofdlijnen van uw advies

Toegankelijkheid
U geeft aan dat u mist dat 'toegankelijkheid in de breedste zin van het woord ook in de nieuwe opzet van de service formules centraal staat' en adviseert om met ervaringsdeskundigen in gesprek te gaan.

NS heeft sinds jaar en dag een intensieve relatie met belangenorganisaties die mensen met een beperking vertegenwoordigen en heeft in het afgelopen jaar een groot aantal gesprekken gevoerd met een brede groep vertegenwoordigers van deze belangenorganisaties. Bij deze gesprekken waren vertegenwoordigers aanwezig van Ieder(in), de Oogvereniging, de Coalitie voor Inclusie, KBO-PCOB, Wij Staan Op en de Roos Prommenschenckel Foundation Tijdens deze gesprekken is de huidige en toekomstige situatie ten aanzien van toegankelijkheid besproken en zijn gezamenlijk oplossingsrichtingen verkend onder andere om ervoor te zorgen dat het kwaliteitsniveau van NS Reisassistentie hoog is en blijft, ook als de uitvoering van NS Reisassistentie in handen is van een door NS gecontracteerde derde partij. De genoemde gesprekken hebben

[2] Deze ombouw staat los van de implementatietermijn van de adviesaanvraag. NS plant de ombouw van deze locaties separaat in.

invloed gehad op ons besluit om de dienstverlening op een aantal stations uit te breiden zoals hierboven beschreven met als gevolg dat op deze stations meer reisassistenties door NS-personeel worden uitgevoerd.

Kwalitatieve analyse
Daarnaast geeft u aan een kwalitatieve analyse voor welke zaken reizigers nu nog naar het loket en de informatiebalies komen te missen. In het vervolg van deze brief zal NS reageren op de door u genoemde specifieke punten. Naar aanleiding van kwalitatieve en kwantitatieve analyses heeft NS aanpassingen doorgevoerd, zoals ten aanzien van de serviceformules op sommige stations, de openingstijden en het handhaven van de nachtloketten op Schiphol Airport en Amsterdam Centraal.

Serviceformules
U geeft een aantal adviezen om de zogenaamde self service-middelen te verbeteren.

Self service verbeteren: adviezen ten aanzien van kaartautomaten en informatiezuilen

Informatiezuilen
U adviseert te onderzoeken of de informatiezuilen kunnen worden verbeterd door een duidelijke vermelding op de zuilen voor welke informatievragen ze bedoeld zijn en door een betere vindbaarheid door een verandering van de vormgeving, met specifieke aandacht voor reizigers met een visuele beperking.

De informatiezuil bevindt zich bij de poortjes. Op die stations waar geen poortjes zijn, maar ook geen servicemedewerkers aanwezig zijn, bevindt zich een NS Service- en Alarmzuil op het perron. De reiziger kan via de zuil rechtstreeks contact maken met een NS-medewerker, 24 uur per dag, 7 dagen per week. De blauwe serviceknop is bedoeld voor het opvragen van reisinformatie, informatie over abonnementen en andere vervoerbewijzen, inlichtingen over voorzieningen op het station, het doorgeven van defecten of beschadigingen, het opgeven van verloren of gevonden voorwerpen en vragen over het passeren van de poortjes. In de afgelopen periode heeft NS de informatiezuil aangepast, met als doel dat reizigers duidelijker voor ogen hebben dat zij bij de zuil terecht kunnen voor service. Voor de aanpassingen heeft NS een onderzoek onder reizigers gedaan. Hieruit bleek dat er een significante verandering is opgetreden met betrekking tot het beeld van de zuil: veel meer reizigers geven aan dat zij verwachten dat de zuil gebruikt kan worden voor bijvoorbeeld opvragen van reisinformatie, hulp over de OV-chipkaart en informatie over voorzieningen op en rond het station. NS blijft de beleving en het gebruik van de servicezuil monitoren.

Kaartverkoopautomaat
U geeft een aantal adviezen om de kaartverkoopautomaat te verbeteren, zoals:

- Een nieuwe generatie kaartverkoopautomaten met spraakondersteuning en hulp op afstand zonder gebruik van een mobiele telefoon van een reiziger, uitprinten reisadvies, internationale tickets.
- Videocontact met een medewerker van NS.
- Videoreiscentra, met als voorbeeld toepassingen zoals bij Deutsche Bahn
- Een gezamenlijke kaartverkoopautomaat van alle betrokken OV-bedrijven op een station, vergelijkbaar met de ‘geldmaat’ van de banken.

Het advies met betrekking tot videocontact wil NS graag nader uitwerken in een pilot, die losstaat van de kaartverkoopautomaat. Hulp op afstand kan met de huidige stand van de

techniek aangeboden worden via een apparaat waar reizigers een hulpvraag kunnen stellen. Een proef is voorzien op één locatie. De nadruk voor NS komt te liggen op videoverbinding en de reiziger zoveel mogelijk begeleiden door het proces. In de pilot zal NS beproeven of wordt voldaan aan de behoefte van reizigers en of het financieel en praktisch wenselijk is.

De verwachting is overigens dat NS in de komende jaren nog geen nieuwe generatie kaartverkoopautomaten zal ontwikkelen en uitrollen. Ook is dit een forse financiële uitdaging. Ook is het de vraag in welke behoefte voor reizigers dit voorziet. Dit betekent dat NS het besluit met betrekking tot de aanpassing van de service op stations niet kan en wil koppelen aan de uitrol van een eventuele nieuwe generatie kaartverkoopautomaten.

NS ziet geen toegevoegde waarde in het aanbieden van internationale tickets aan de kaartverkoopautomaat. De verkoop van internationale kaartjes via fysieke kanalen daalt enorm en bedraagt nu minder dan tien procent van het totaal aantal boekingen, terwijl zeker voor complexere internationale reizen of reizen met treinbinding dit een enorme investering zou zijn.

Ook ziet NS het gebruik van de OV-chipkaart toenemen ten opzichte van ‘losse vervoerbewijzen’, waarbij de beweging naar steeds meer digitaal gaat. Bovendien zijn er ontwikkelingen rond OV betalen waardoor de kaartverkoopautomaat minder belangrijk wordt. Ook zijn de meeste producten interoperabel en daarmee geaccepteerd bij andere OV-bedrijven. Verder biedt NS het aanschaffen van een los vervoerbewijs aan via de NS App en online, waar je zonder printer mee kan reizen. Gezien voorgaande argumenten verwacht NS niet dat de inspanningen voor een gezamenlijke kaartverkoopautomaat opwegen tegen de voordelen, al begrijpen wij uw wens voor een uniforme kaartverkoopautomaat. NS kiest er op dit moment daarom niet voor om hier stappen in te zetten.

<u>Samen service verbeteren door betere vindbaarheid servicebalies en behoud loketfuncties</u>
U adviseert op elk samen service station tenminste één servicebalie in te richten en te investeren in wayfinding, zodat alle reizigers de servicebalies makkelijk kunnen vinden. Deze informatie dient ook terug te vinden te zijn op de NS website. Indien er niet continu een servicemedewerker aanwezig kan zijn bij de servicebalie, adviseert u om te zorgen dat deze medewerker via een telefoonverbinding door de reiziger opgeroepen kan worden.

NS neemt uw advies over met betrekking tot de betere vindbaarheid van servicemedewerkers. NS wil een functie beproeven om bij een servicebalie een medewerker op te roepen. De servicebalie is namelijk een herkenbare plek op het station. Ook is het concept om bij een lege balie, personeel op te roepen bekend in andere sectoren (zoals in hotels). Als de pilot slaagt, zal NS dit landelijk implementeren.

Daarnaast adviseert u om op de samen service-stations de medewerkers vanuit de informatiepunten ook lokethandelingen te laten uitvoeren, zodat deze medewerkers reizigers niet door hoeven te verwijzen naar een ander station. NS neemt dit advies gedeeltelijk over en heeft tijd nodig om dit uit te werken. Zo is het nadrukkelijk niet de wens van NS om van de informatiebalie een verkoopbalie te maken. Immers, reizigers maken juist steeds minder gebruik van deze functionaliteit. Wel onderschrijft NS het belang van reizigers op weg helpen met één contactmoment en zo min mogelijk doorverwijzen. NS streeft ernaar om medewerkers buiten de loketten ook reizigers te ondersteunen bij het aanschaffen van abonnementen. Daarnaast wil NS graag ondersteuning bieden bij saldo laden en het aankopen van digitale vervoerbewijzen zodanig dat reizigers deze handelingen daarna zelf kunnen. Hierbij zoveel mogelijk gebruik makend van bestaande online

distributiekanalen zoals de NS-app en hulp bij gebruik van de kaartverkoopautomaat. NS onderzoekt wat hier aanvullend voor nodig is om de zelfredzaamheid van reizigers te vergroten.

Ten slotte adviseert u om een loket te behouden door deze te combineren met de Kiosk. Dit is geen haalbaar alternatief voor NS. De Kiosk wordt primair gebruikt voor retail waarbij de omloopsnelheid erg hoog is. De afhandeling van verkopen van reisproducten (tussen de dertig en vijftig seconden) past het afhandelen van service (gemiddeld anderhalve minuut) niet bij het concept van de Kiosk. Reizigers willen in de praktijk graag snel hun producten afrekenen, omdat zij dit vaak kort voor vertrek van de trein doen. Daarnaast staan Kiosk vaak in het 'binnengebied' (achter toegangspoorten) waardoor dit volgens ons geen intuïtief alternatief is voor reizigers. Kiosken zijn ook juist te prefereren in binnengebieden, om te voorkomen dat reizigers onnodig de poortjes moeten passeren.

<u>Meer full service (light) stations door agentschappen en samenwerking met andere vervoerders</u>
U adviseert om alle producten tegen redelijke voorwaarden beschikbaar te stellen aan MaaS-serviceproviders zodat er meer online mogelijkheden komen naast de NS-kanalen.
NS wil treingebruik zo makkelijk mogelijk maken en innovatie en concurrentie op mobiliteitsgebied stimuleren. De opkomst van partijen gericht op Mobility as a Service sluit hier goed bij aan. Daarom heeft NS diverse initiatieven lopen om toetredingsdrempels voor MaaS-aanbieders te verminderen. Denk hierbij aan RiVier. NS heeft ook het NS Resell Pakket, waarbij derden zelf producten en abonnementen kunnen samenstellen. Het NS Resell Pakket is beschikbaar op zowel OV-chipkaart als e-ticket/barcode. Derden kunnen NS-vervoer inkopen tegen vastgestelde inkoopcondities/inkoopkortingen, en dit – herverpakt in eigen producten en abonnementen – met eigen prijsstelling, onder eigen branding en voor eigen rekening aan de markt aanbieden. NS kiest bewust niet voor het beschikbaar maken van haar abonnementen aan MaaS-aanbieders, omdat NS met het NS Resell Pakket wil stimuleren dat partijen nieuwe, innovatieve proposities ontwikkelen die zorgen voor een verrijking van het aanbod aan de reiziger.

Ook adviseert u om te onderzoeken of het mogelijk is agentschappen op te richten, zodat ondernemers gefaciliteerd kunnen worden om een agentschap te openen op of rond stations zonder NS-loket, waarbij u specifiek GWK Travelex noemt.

Daarnaast geeft u adviezen ten aanzien van de agentschappen. Dit is eerder door NS onderzocht. Daaruit bleek dat dit niet rendabel te opereren was. Daarnaast zullen met de komst van OV Betalen de simpele verkoophandelingen verdwijnen. Voor het beantwoorden van complexe vragen verwachten we dat medewerkers van agentschappen hiervoor minder geschikt zijn dan NS-medewerkers zelf.

NS heeft in een eerder stadium al verkend of agentschappen via GWK Travelex mogelijk en wenselijk zijn. GWK rekent hiervoor echter hoge provisies waardoor dit voor NS niet rendabel is. NS heeft wel met GWK afspraken gemaakt over het kunnen wisselen van briefgeld voor muntgeld om de kaartverkoopautomaat te kunnen gebruiken.

Daarnaast adviseert u in overleg met de andere vervoerders en de concessieverleners de resterende loketten op Full Service (light) stations waar dit nog niet gebeurd is om te bouwen tot OV Service & Tickets winkel. NS neemt dit advies over en zal de resterende loketten ombouwen tot OV Service & Tickets winkels. Gezien de impact van deze maatregel zal NS hiervoor een redelijke implementatietermijn nodig hebben.

Verder adviseert u vergaande stappen te zetten in samenwerking met andere vervoerders en het verkopen van onderlinge tickets. NS zet daar vooralsnog geen concrete stappen, omdat NS in samenwerking met andere vervoerders OV Betalen zal introduceren. Hiermee wordt het mogelijk in- en uit te checken met een betaalkaart. Ook blijft NS de NS-app continu uitbreiden zowel in gebruikers- en betaalgemak als het aanbod van treinkaartjes. Daarnaast is het nu al zo dat bij de aanwezigheid van een ander OV-bedrijf reizigers daar terecht kunnen met algemene vragen over het reizen in het openbaar vervoer en NS.

Ten slotte adviseert u om de loketten minstens één avond in de week open te laten tot 21:00 uur (bijvoorbeeld de koopavond). NS neemt uw advies over de openingstijden in relatie tot koopavonden over. Op stations waar koopavonden zijn blijft de OV Service & Tickets winkel open op de vaste koopavond tot 21:30 uur. Bij Samen Service stations breidt NS de aanwezigheid uit naar 21:00 uur op doordeweekse dagen. Voor Amsterdam Bijlmer Arena gelden afwijkende openingstijden (zie hiervoor voetnoot 1).

Service- en informatiebehoefte

Wegwijs maken onervaren reizigers
U vraagt NS te onderzoeken welke bijdrage NS kan leveren aan het wegwijs maken van nieuwe reizigers door de inzet van OV-ambassadeurs en/of mobiele loketten. Idee is om reizigers, die onervaren zijn in het OV-chipkaart systeem of breder onbekend zijn met het openbaar vervoer, uit te nodigen op een station en hen op weg te helpen. We denken hier aan om reizigers in de omgeving van het station uit te nodigen en wegwijs te maken in het digitale domein van NS. Dit zal NS in de vorm van meerdere proeven willen testen met reizigers.

Informatie en opvang reizigers bij verstoringen
U adviseert NS om per baanvak en per station een plan te maken voor de opvang van reizigers bij grote verstoringen. NS heeft in het algemeen een afwikkeling van verstoringen, waarbij uiteraard ook de reisinformatie en de opvang van reizigers bij verstoringen relevant is. Het voornemen zoals beschreven in de adviesaanvraag zal naar verwachting geen significant effect hebben op de afhandeling van verstoringen. Ook in de huidige situatie zijn er namelijk stations zonder balies of loketten. In de implementatie van de wijzigingen zal NS uiteraard rekening houden dat de informatievoorziening en opvang bij verstoringen geborgd zal zijn.

Daarnaast vraagt u NS-medewerkers in de Kiosk, Stationshuiskamer en/of bemenste fietsenstalling inzetbaar te maken bij de opvang van reizigers en het geven van reisinformatie. Dit is alleen mogelijk voor Kiosk-medewerkers: zij kennen de stations en de omgeving goed en kunnen de meeste gestelde vragen beantwoorden.

Ten slotte maakt u een opmerking over de actuele reisinformatie. NS heeft u in de afgelopen jaren regelmatig geïnformeerd over doorgevoerde verbeteringen in de actuele reisinformatie.

Frontoffice klantenservice bij complexe vragen
U adviseert in kaart te brengen voor welke klantenservice-handelingen reizigers langskomen bij het loket en welke verbeteringen aangebracht kunnen worden in de opleiding van de telefonisch en online werkende klantenservice medewerkers en in de

online informatievoorziening en verkoopkanalen, zodat deze reizigers online en telefonisch beter geholpen worden en een bezoek aan het loket niet meer nodig is.

NS verbetert haar serviceverlening via de verschillende kanalen continu. Dat geldt ook voor NS Klantenservice. Onder andere op basis van feedback van klanten past NS haar opleiding en werkinstructies aan. Tevens hebben we onderzocht of er wordt doorverwezen naar de OV Service & Tickets winkel. Dat is zeer beperkt en gaat bijvoorbeeld om fysiek een OV-chipkaart uit te lezen.

Service verloren en gevonden voorwerpen
U adviseert voor de reiziger op de website inzichtelijk te maken op welke stations verloren voorwerpen ingeleverd en opgehaald kunnen worden en waar dit kan op deze stations. Afhankelijk van het gebruik adviseert u deze service te behouden op stations waar momenteel een loket is. Op stations waar straks geen loket is zou dit bijvoorbeeld bij de servicebalie, de Kiosk of de fietsenstalling moeten kunnen.

Reizigers kunnen een gevonden voorwerp aan een NS-medewerker op het station of in de trein geven. NS zal de dienstverlening voor gevonden en verloren goederen uitbreiden: ook op Samen Service stations. Dit bekent dat de kans op een match met een reiziger groter wordt en de serviceverlening binnen de formule ‘Samen Service’ omhoog gaat.

Internationale reizigers
U vraagt NS een analyse te doen naar de specifieke servicebehoefte van internationale reizigers en passende maatregelen. Ook adviseert u het aanbod van tickets naar het buitenland in de NS-kaartautomaat en op nsinternational.nl uit te breiden en ondersteuning voor Duits en Frans toe te voegen. Ten slotte herhaalt u uw advies ten aanzien van het aanschaffen van abonnementen en aanbiedingen van de spoordeelwinkel via ns.nl met een buitenlands IBAN-nummer en met creditcard. Graag gaat NS hier op in.

Naar aanleiding van uw advies handhaaft NS de nachtloketten op Schiphol Airport en Amsterdam Centraal, met het oog op toeristen, het voorzien in een verkoopbehoefte voor reizigers met niet gangbare creditcards, gezien op beide stations veel nachtnetreizigers in- en uitstappen, er veel incidentele reizigers zijn en de internationale verbindingen per trein en vliegtuig verspreid over de hele dag (en soms nacht).

NS is voornemens NS.nl aan te sluiten op een nieuwe betaaldienstaanbieder (payment service provider). Zodra dit gereed is, zijn er nieuwe mogelijkheden om gangbare creditcards te accepteren in de webshop. NS kan hier helaas geen planning voor afgeven.

NS gaat regelmatig in gesprek met internationale reizigers om hun servicebehoefte vast te stellen en om mogelijke servicewijzigingen te bespreken. Deze reizigers hebben vooral een verhoogde servicebehoefte bij internationale treinen met een reservering. Vandaar dat we internationale balies behouden op de meeste stations waar treinen met een reservering vertrekken.

Ten aanzien van de beschikbaarheid van het assortiment zet NS vooral in op het uitbreiden van het assortiment op nsinternational.nl. Vanaf begin 2020 is er met de toevoeging van circa 4000 Duitse stations nu volledige dekking voor België, Duitsland en Luxemburg. Binnenkort beogen we ook de volledige dekking voor Frankrijk te realiseren. Daarnaast zijn we in gesprek om de daaromheen liggende landen verder te optimaliseren. Ook zijn we in gesprek met een aantal Verkehrsverbunden met de vraag om hun tarieven ook online

beschikbaar te hebben. Gezien de afwijkende technologie en ticketeisen verlopen deze gesprekken moeizaam.

Ten slotte
Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Ivo Steffens