LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
NS Reizigers
t.a.v. Hans Peters
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Datum
27 juli 2016
Ons kenmerk
Locov 2016-179813
Onderwerp
Advies stopzetten Teletekst-informatie

Bijlage(n)
-
Uw kenmerk

Geachte heer Peters,

Begin dit jaar heeft u ons mondeling geïnformeerd over uw voornemen om de actuele informatie via de Teletekstpagina's 751 t/m 754 geleidelijk uit te faseren. Uw daaropvolgende schriftelijke toelichting, met de vraag om een reactie aan de consumentenorganisaties in het Locov, is helaas niet bij ons terechtgekomen. Dit is pas gebleken nu u het stopzetten van de informatie via Teletekstpagina 751 vorige week via dit medium hebt aangekondigd. Wij vinden dit een ongelukkige situatie, omdat wij onze reactie nu pas zeer kort voor de door u geplande datum kunnen geven, op een moment dat ook nog in de vakantieperiode valt. Bovendien heeft u aanvankelijk ten onrechte gemeld dat de maatregel de instemming van de reizigersorganisaties had. Deze tekst is op ons verzoek verwijderd.

Wij geven u hieronder ons advies, waarbij wij tevens ingaan op de argumenten in uw ongedateerde "Memo uitfasering teletekst". Ons advies gaat alleen over de storingsinformatie op pagina 751. De pagina's 752, 753 en 754 zijn reeds verdwenen. Daar hebben wij vrede mee, ook omdat wij daarover nauwelijks signalen van reizigers hebben gekregen. Deze signalen zijn er nu wel, sinds de aankondiging vorige week van het verdwijnen van pagina 751.

a. Wij vinden dat u op de goede weg bent met de verbeteringen in de diverse informatiemiddelen die u al een aantal jaren doorvoert. Nieuwe informatiemiddelen kunnen de reizigers meer informatie bieden in gemakkelijker toegankelijke vormen dan Teletekst. Daardoor is een grote meerderheid van de reizigers inmiddels hierop overgestapt. Hierover zijn wij het met u eens.

Bezoekadres secretariaat
Plesmanweg1-6
2596 JG DEN HAAG

Postadres
Postbus 20905
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

Bereikbaar vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 9.

In het Locov hebben zitting: Ministerie van Infrastructuur en Milieu, NS, ProRail, ANWB, Consumentenbond, Ieder(in), Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, Unie KBO en ROVER.

b. Uw argument dat Teletekst niet in de NS-visie past, vinden wij geen overtuigende reden om dit kanaal af te schaffen als er nog wel vraag naar is. Kennelijk waarderen de resterende gebruikers voor hun eigen situatie bepaalde eigenschappen van Teletekst, bijvoorbeeld de ook door u genoemde laagdrempeligheid. Voor reizigers zonder internet is Teletekst in ieder geval een véél laagdrempeliger informatiemiddel om "goed voorbereid op reis" te gaan dan het door u genoemde alternatief: voor iedere reis opbellen naar 9292 of NS-Klantenservice met de vraag of er momenteel nog storingen zijn en waar.

c. U stelt dat stationsberichten met specifieke omreisadviezen een landelijk verstoringsbericht minder nodig maken, en dat een landelijk verstoringsbericht zonder visuele ondersteuning zelfs geheel onnodig is. Dit zijn wij niet met u eens. Het is op zichzelf goed dat er nu specifieke stationsberichten zijn, maar zij hebben als eigenschap dat je ze pas op het station leest en hoort. Dit kan dus geen argument zijn om storingsberichten af te schaffen waarmee de reiziger thuis wordt bereikt, vóór hij/zij (mogelijk vergeefs) naar het station gaat. Daarnaast vinden wij het geen juiste gevolgtrekking dat een informatiekanaal overbodig wordt door het feit dat een ander kanaal uitgebreidere informatie biedt.

d. Teletekst biedt verstoringsinformatie voor zowel treinreizigers als automobilisten. Ook voor de verkeersinformatie over de weg geldt dat er daarnaast andere kanalen met uitgebreidere informatie bestaan. Wij denken dat met de Teletekst-verstoringsinformatie over auto en trein een soortgelijke groep gebruikers wordt bediend. Voor een deel zijn dit misschien zelfs wel dezelfde mensen, als zij de ene keer per auto en de andere keer met de trein reizen. Vanuit reizigersperspectief vinden wij het niet logisch om alleen de treininformatie uit dit informatiekanaal te verwijderen. In de visie van de consumentenorganisaties zou juist naar meer afstemming van informatie over de verschillende modaliteiten moeten worden gestreefd.

e. Het aantal bezoekers van de storingsinformatiepagina's trein en auto loopt opmerkelijk sterk uiteen: 5400 per dag voor de treinpagina's (waarvan 1700 voor pagina 751) en 200.000 per dag voor de wegverkeerpagina's 730 en verder. Volgens een bericht van de NOS van april 2015 had Teletekst toen dagelijks nog 3,5 miljoen bezoekers. De rol van Teletekst in Nederland lijkt dus op dit moment nog niet uitgespeeld. De VRT stopte met Teletekst toen er nog 124.000 bezoekers waren. Het gebruik verschilt dus zeer sterk per land, zodat een verwijzing naar de ontwikkeling in andere landen moeilijk als argument kan dienen.

f. Driekwart van de Teletekst-bezoekers gebruikt hiervoor de app. Het lijkt ons aannemelijk dat deze verhouding sterk wordt beïnvloed door raadplegers van de nieuwspagina's 101 en verder, waarin heel wat bezitters van smartphones en computers een meerwaarde zien boven andere nieuwsoverzichten via internet. Wij vragen ons af of deze verhouding voor alle Teletekstpagina's gelijk is. Hoe dit ook zij: ook de Teletekst-raadplegers via een app hebben een reden voor hun voorkeur. Zij vinden dit blijkbaar een nuttige of noodzakelijke signalering van ernstige verstoringen op het spoor.

g. Alles overziend vinden wij dat het enige houdbare argument voor een besluit om met de storingsinformatie via Teletekst te stoppen in een te laag aantal bezoekers kan liggen. Het aantal van 1700 bezoekers per dag is klein in verhouding tot het aantal gebruikers van de NS-website en apps. Omdat Teletekst-751 ook binnen sommige bedrijven doorlopend aan staat – de Verkeersinformatie van de ANWB is er één van – is het aantal reizigers dat er

profijt van heeft ongetwijfeld groter. U geeft aan dat de kosten voor u geen belangrijke factor zijn. Wij zijn daarom niet overtuigd van de noodzaak en de urgentie van uw besluit om per 1 augustus a.s. te stoppen met Teletekst-751. Temeer gezien de tientallen verontruste en teleurgestelde reacties die wij hierover de afgelopen dagen kregen. Wij zouden het beter vinden als trein- en wegverkeersinformatie hierin meer een gezamenlijke koers zouden volgen.

Wij adviseren u van uw voornemen af te zien.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,

Arriën Kruyt