NS

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

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

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

Datum 9 december 2020
Ons kenmerk CC/PA/TD-893
Onderwerp Adviesaanvraag aanpassing serviceverlening op stations

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hierbij vraagt NS u om advies over het voornemen van NS om de serviceverlening op stations aan te passen. Allereerst ga ik in op de aanleidingen en overwegingen. Vervolgens geef ik u een toelichting op de visie die NS heeft ontwikkeld. Ten slotte worden de concrete consequenties beschreven.

Aanleiding
NS werkt continu aan het aantrekkelijk houden van het openbaar vervoer door haar dienstverlening blijvend te verbeteren, waarbij er ook veel aandacht is voor de service aan reizigers: zowel via de bemenste kanalen als de digitale kanalen.

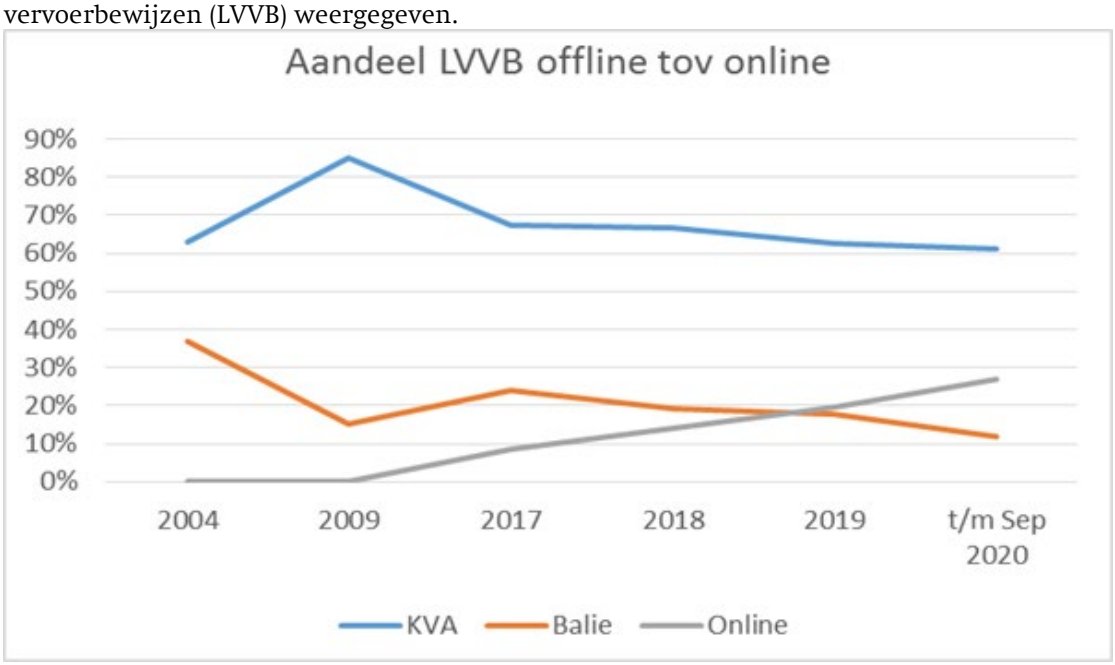
In de afgelopen jaren is er sprake van een duidelijke maatschappelijke trend. De dienstverlening van bedrijven én het koopgedrag van consumenten zijn sterk verschoven naar online en zelfservice. Bij banken heeft dat bijvoorbeeld geresulteerd in het sluiten van de bankshops en bij supermarkten worden bemenste kassa's gesloten ten faveure van zelfscankassa's en digitale kassa's.

Ook in het openbaar vervoer zien we dat klanten steeds meer behoefte hebben om hun gehele reis online te regelen, van oriëntatie en aankoop tot en met service tijdens en na de reis. Dit geldt uiteraard ook voor NS. Uit analyse blijkt onder meer het volgende:

- Onze reizigers maken steeds vaker gebruik van de online diensten van NS.
  - De online verkoop is meer dan verdubbeld in de afgelopen twee jaar (van 2,5 miljoen online tickets in 2017 naar ruim 6 miljoen online tickets in 2019).
- We zien tegelijkertijd een sterke afname in het aantal reizigers dat gebruikmaakt van een OV Service en Tickets winkel of informatiebalie.
- Gemiddeld genomen is er aan de OV Service en Tickets winkel en informatiebalie de helft van de tijd geen reiziger. Aan sommige balies is er drie kwartier per uur geen reiziger die zich aandient.
- Het aantal verkopen aan de baliewinkel is loopt terug:
  - Waarbij het aandeel van het totaal aan losse vervoerbewijzen in 2017 24 procent van het totaal bedroeg en in 2019 halveerde naar slechts 12 procent.

- Gemiddeld verkopen we één abonnement in de twee dagen aan de balie, bij sommige balies eens in de tien dagen.

In onderstaande figuur staat de genoemde trend in afname van het verkopen van losse vervoerbewijzen (LVVB) weergegeven.



Figuur 1: Aandeel per kanaal voor het verkopen van losse vervoerbewijzen (LVVB) vanaf 2004 tot en met september 2020.

Hoewel er in 2009 en 2010 met de introductie van de OV-chipkaart een stijging te zien is in het aandeel balieverkopen, loopt dat aantal in de afgelopen jaren terug. Kenmerkend is dat de digitale trend (in grijs weergegeven) verder stijgt.

Door de grote verschuiving naar online is afbouw van fysieke kanalen mogelijk én noodzakelijk. NS wil met deze wijziging medewerkers en middelen efficiënter inzetten. Het openhouden van servicebalies waar maar weinig klanten komen is kostbaar. Middelen die NS niet aan andere zaken kan besteden. Dit heeft ertoe geleid dat NS haar service op de stations beter wil laten aansluiten op de reizigersvraag.

Ontwikkeling van een nieuwe visie op het winkellandschap

NS wil reizigers helpen op de plekken en momenten waar zij NS nodig hebben: online, maar soms ook fysiek op het station, perron of in een OV Service en Tickets winkel. Daarom heeft NS een aantal uitgangspunten ontwikkeld voor een nieuwe visie op het winkellandschap die leidend zijn voor kanaalinzet:

- Online is ons primaire kanaal.
- Zelfservice waar reizigers dit kunnen.
- Menselijke hulp indien gewenst, zoals voor reizigers die minder digitaal vaardig zijn, reizigers die behoefte hebben aan menselijk contact. Op de stations waar NS aanwezig blijft, kan dat via een NS medewerker of een OV Service en Tickets winkel. Dit kan ook via telefonisch contact (24 uur per dag, zeven dagen in de week) via NS Klantenservice, de kaartautomaat met hulp op afstand of de infozuil.

We sluiten hiermee aan bij de veranderende klantbehoeften. Doel van deze uitgangspunten is om onze reizigers optimaal te bedienen met het juiste aanbod (informatie, verkopen en service) op de juiste plek, daar waar reizigers dit nodig hebben.

Op basis van bovenstaande uitgangspunten, heeft NS opnieuw gekeken naar de verschillende serviceformules per station. Een combinatie van factoren bepaalt welke formule passend is op welk station. Hierbij zijn de volgende criteria in samenhang beoordeeld:

- Reizigersvraag
    - Het aantal in-, uit- en overstappers op een station.
- Klantbehoefte
    - Type reiziger: van groot belang omdat het reismotief van het type reiziger iets zegt over de servicevraag. Zo hebben reizigers met een motief school/studie een heel andere behoefte dan reizigers met een sociaal-recreatief motief. Ook de zakelijke markt kent een andere behoefte. Stations waar het reismotief vooral 'vrije tijd' is, kennen een grotere servicevraag dan stations waar veel studenten en forenzen passeren. Toeristen zorgen uiteraard ook voor een veel hogere servicevraag.
    - Het aantal NS Reisassistentie-verzoeken.
    - Complexiteit station: hoe complexer een station (zoals bijvoorbeeld de aanwezigheid van poortjes, meerdere in- en uitgangen, onoverzichtelijkheid van het station, aantal reisrichtingen), hoe meer vraag er is naar serviceverlening op het station.
    - Station met internationale treinen: dat betekent iets voor de benodigde serviceverlening op dat station.
- Overige afwegingen
    - Geografische spreiding over het land, zodat voor reizigers een NS-medewerker of (info)balie aanwezig is in de regio.
    - Bedrijfseconomische afwegingen, het aantal verkoop- en servicehandelingen op stations.
    - Marktontwikkelingen zoals nieuwe woonwijken, hotels of luchthavens die gebouwd worden in de buurt van een station betekenen mogelijk een stijging in reizigersaantallen enerzijds en door het type reizigers een stijging in servicevraag anderzijds.

Voornemen: vier serviceformules in Nederland

NS kent reeds al drie serviceformules in Nederland, die hieronder in tabelvorm nader worden toegelicht. Hoewel de trend van digitalisering stevig inzet, is geografische spreiding een belangrijke reden voor NS om aanwezig te zijn op een station. Daarvoor heeft het een speciale formule ontwikkeld: de Full Service Light-formule. Deze formule bestaat uit een OV Service en Tickets winkel. De stations vragen niet om aanwezigheid van NS-medewerkers op het station of perron. Daarnaast kent het de zogenaamde self-servicemiddelen. Alle NS stations zijn hiermee uitgerust: actuele reisinformatie en kaartautomaten met telefonische hulp op afstand bij de kaartautomaat en bij de Service & Informatiezuilen. Met Full Service Light-formule hebben reizigers naast de self-servicemiddelen de beschikking over een winkel.

De andere serviceformules zijn:

- Self Service: een station met self-servicemiddelen. Reisinformatie en kaartautomaten met telefonische hulp op afstand bij de kaartautomaat en bij de Service & Informatiezuilen.
- Samen Service: een station met bovengenoemde selfservicemiddelen en hulp van servicemedewerkers die op het station of perron aanwezig zijn, met veelal ook een infobalie.
- Full Service: een station met bovengenoemde self-servicemiddelen en Samen Service, aangevuld met servicemedewerkers in de OV Service & Tickets winkel.

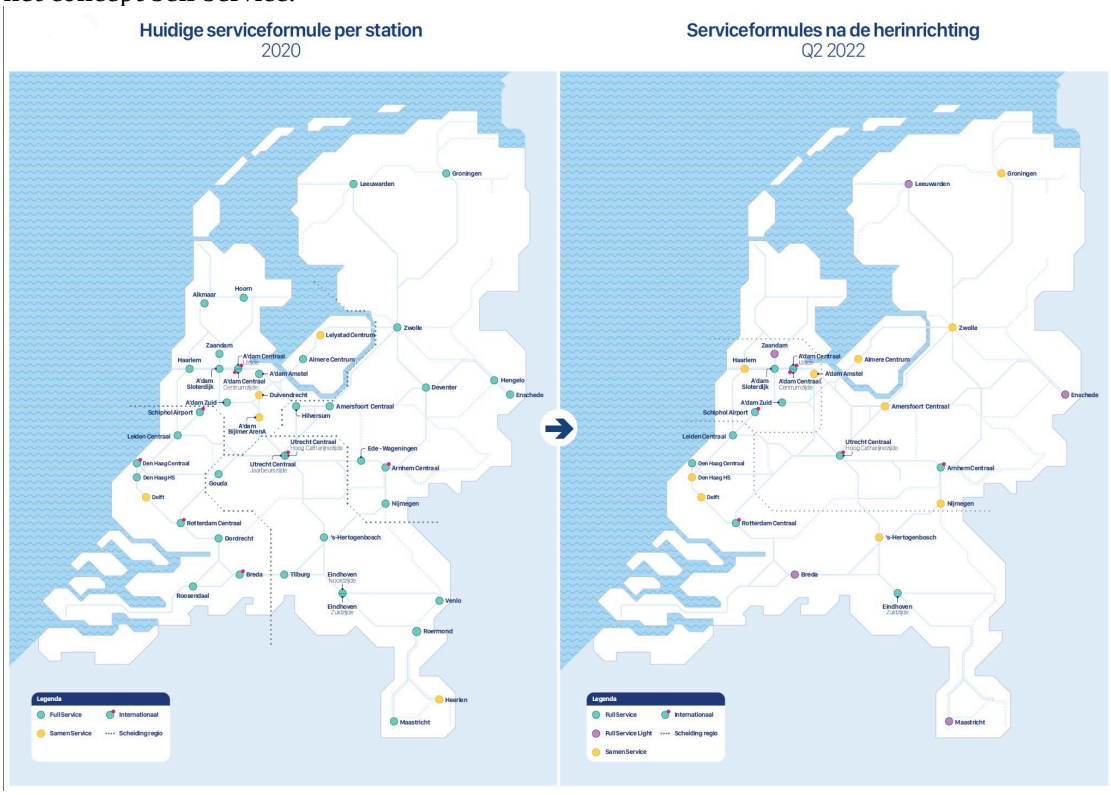
In tabel staan de service formules schematisch weergegeven.

Serviceformule *Aantal stations*	**Self Service** (Huidig: 237 | Eindbeeld: 253)	**Samen Service** (Huidig: 5 | Eindbeeld: 10)	**Full Service Light** (Huidig: 0 | Eindbeeld: 5)	**Full Service** (Huidig: 36 | Eindbeeld: 10)
Contact via de A/I zuil en klantenservice	✓	✓	✓	✓
Kaartverkoopautomaat en hulp en afstand	✓	✓	✓	✓
Servicemedewerker op het station		✓		✓
Aanwezigheid van een OV Service & Tickets winkel			✓	✓

Tabel 1: Overzicht van serviceformules van NS en waaruit deze modules zijn opgebouwd.

Geografische weergave

NS heeft vervolgens met behulp van de eerder genoemde criteria een invulling gegeven welk station welk serviceconcept krijgt. In onderstaande kaart is te zien op welke stations NS voornemens is om het concept Samen Service (geel), Full Service Light (paars) of Full Service (groen) te realiseren. De stations die niet zijn ingetekend op de kaart vallen onder het concept Self Service.



Figuur 2: De geografische spreiding voor reizigers, zowel in de Randstad als in de regio.

Op deze manier verwacht NS het serviceaanbod goed aan te laten sluiten aan de reizigersbehoefte, met aandacht voor de geografische spreiding.

Kwantitatieve onderbouwing en reizigerstoets
Ten grondslag aan de keuze van het nieuwe stationslandschap liggen de eerder genoemde criteria. Het is naast een kwantitatieve afweging, ook een kwalitatieve afweging zoals te lezen is in de vorige paragraaf. Het kwantitatieve deel berust op een aantal cijfers: de hoeveelheid in-, uit- en overstappers en de reizigersvraag voor een servicehandeling aan een balie, waarbij NS onderscheid maakt tussen het verlenen van service en verkoophandelingen.

Er zijn ongeveer 400 stations in Nederland. Van deze 400 stations zijn er 278 waar NS halteert. Momenteel kent NS het volgende servicelandschap:

Full Service stations		**Samen Service stations**	**Self Service**
1. Alkmaar 2. Almere Centrum 3. Amersfoort 4. Amsterdam Amstel 5. Amsterdam Centraal (2 winkels, incl. Int balie) 6. Amsterdam Sloterdijk 7. Amsterdam Zuid 8. Arnhem Centraal (incl. Int balie) 9. Breda (incl. Int balie) 10. Den Haag Centraal (incl. Int balie) 11. Den Haag HS 12. Deventer 13. Dordrecht 14. Ede-Wageningen 15. Eindhoven (2 winkels) 16. Enschede 17. Gouda 18. Groningen	19. Haarlem 20. Hengelo 21. Den Bosch 22. Hilversum 23. Hoorn 24. Leeuwarden 25. Leiden Centraal 26. Maastricht 27. Nijmegen 28. Roermond 29. Roosendaal 30. Rotterdam Centraal (incl. Int balie) 31. Schiphol (incl. Int balie) 32. Tilburg 33. Utrecht (2 winkels, incl. Int balie) 34. Venlo 35. Zaandam 36. Zwolle	1. Amsterdam Bijlmer Arena 2. Delft 3. Duivendrecht 4. Heerlen 5. Lelystad Centrum	237 Self Service stations

*Tabel 2: In totaal zijn er op de 36 Full Service **stations** momenteel 39 Full Service **locaties**, aangezien Amsterdam Centraal, Utrecht Centraal en Eindhoven twee OV Service en Tickets winkels hebben.*

De toekomstige situatie per station is als volgt:

Full Service stations	**Full Service Light stations**	**Samen Service stations**	**Self Service**
1. Amsterdam Centraal (2 winkels, incl. Int balie) 2. Amsterdam Sloterdijk 3. Amsterdam Zuid 4. Arnhem Centraal (incl. Int balie) 5. Den Haag Centraal 6. Eindhoven 7. Leiden Centraal 8. Rotterdam Centraal (incl. Int balie) 9. Schiphol (incl. Int balie) 10. Utrecht (incl. Int balie)	1. Breda 2. Enschede 3. Leeuwarden 4. Maastricht 5. Zaandam	1. Almere Centrum 2. Amersfoort 3. Amsterdam Amstel 4. Delft 5. Den Haag HS 6. Den Bosch 7. Groningen 8. Haarlem 9. Nijmegen 10. Zwolle	1. Alkmaar 2. Amsterdam Bijlmer Arena 3. Deventer 4. Dordrecht 5. Duivendrecht 6. Ede-Wageningen 7. Gouda 8. Heerlen 9. Hengelo 10. Hilversum 11. Hoorn 12. Lelystad Centrum 13. Roermond 14. Roosendaal 15. Tilburg 16. Venlo - Totaal 253 Self Service stations

*Tabel 3: In totaal zijn er straks op de 10 Full Service **stations** 11 Full Service **locaties**, aangezien Amsterdam twee OV Service & Tickets winkels heeft.*

In de Locov-themasessie van 3 december 2020 kwamen concreet enkele stations ter sprake (zoals stations Amersfoort en Zwolle). Graag lichten we daarom zes voorbeelden toe, ter illustratie van de vraag naar servicehandelingen en verkopen. Voor de cijfermatige onderbouwing in een tabel verwijzen we naar bijlage 1.

- Amersfoort kent een groot aantal reizigers, zes op de tien reizigers is een forens. Forenzen hebben weinig behoefte aan verkopen in een winkel. Amersfoort kent een hoog aantal NS-reisassistentieverleningen. Daarnaast is er wegens de aanwezigheid van zowel internationale treinen en andere vervoerders een blijvende servicebehoefte.
- Den Haag Centraal is een complex station, kent veel baliehandelingen en is een plek waar een Full Service Formule wordt toegepast.
- Gouda is een overstapstation, vooral voor Intercity's en Sprinters die elkaar afwisselen en op elkaar aansluiten voor de richtingen Rotterdam en Den Haag, maar ook in tegengestelde richting, naar Utrecht. Er is relatief weinig verkoop- en servicebehoefte, waardoor gekozen wordt een Self Service formule.
- Groningen zit qua aantallen iets onder Gouda, maar is niet, zoals Gouda, een overwegend overstapstation. Hoewel het een overzichtelijk station is, is er servicebehoefte op het station en perron.
- Roosendaal heeft een laag aantal in- en uitstappers in vergelijking tot de andere stations en is de absolute hoeveelheid behoefte aan een verkoop en servicebalie laag. Het aantal internationale reizigers is relatief beperkt, gezien de IC Brussel niet meer via Roosendaal rijdt.
- Zwolle is een matig overzichtelijk station waar servicebehoefte bestaat. Er is daarom gekozen voor aanwezigheid van NS-medewerkers, waarbij de Tickets & Service winkel verdwijnt. Op deze manier kunnen de NS-medewerkers op de plekken waar dit nodig is service verlenen.

Openingstijden
De openingstijden van de OV Service en Tickets winkels en het aantal balies dat tegelijkertijd open is in de winkel, worden opgesteld op basis van de reizigersvraag. Voor de Full Service-stations zijn niet veel wijzigingen in de aanwezigheidstijden van servicemedewerkers voorzien. Bij de Samen Service-stations zal dit betekenen dat medewerkers doordeweeks veelal aanwezig zijn tussen 07.00 en 19.00 uur en tussen 09.00 en 17.00 uur in het weekend, dit is iets korter dan nu op sommige stations het geval is.

Op vijf stations blijven de internationale balies open. Dit betreft de stations Arnhem Centraal, Amsterdam Centraal, Rotterdam Centraal, Schiphol Airport en Utrecht Centraal. De openingstijden van de internationale balies wijzigen niet. Op de stations Breda en Den Haag Centraal stoppen geen treinen waarvoor via het reserveringssysteem persé een vervoerbewijs gereserveerd moet worden. Dit betekent dat de internationale balies op deze stations gesloten kunnen worden.

Samenwerking met andere OV-bedrijven
Onze reiziger is een reiziger in het openbaar vervoer en niet per se een reiziger van NS. De reiziger kan namelijk overstappen naar een andere vervoerder of helemaal niet met NS reizen. Doel is om de reiziger zo goed mogelijk te helpen in zijn en haar reis van deur tot deur en dus met zijn en haar verkoop- of servicevraag. In dat kader heeft NS met een aantal OV-bedrijven al afspraken over het kunnen beantwoorden van vragen van reizigers, ongeacht het OV-bedrijf waarover de vraag gaat. Zo kunnen de medewerkers van beide bedrijven service leveren, zoals het geven van reisadviezen en adviezen over de regio. De verkoop gebeurt afzonderlijk in verband met regulering.

Voor de stations waar NS nu samen in een winkel zit met een ander OV-bedrijf maar daar op basis van deze adviesaanvraag voornemens is om zich terug te trekken, zal NS afspraken maken over de serviceverlening. Te denken valt aan de meest gestelde vragen, die beide OV-bedrijven voor elkaar kunnen beantwoorden. Zo kan NS zich bijvoorbeeld richten op

serviceverlening op het station of perron, terwijl het andere OV-bedrijf zich richt op verkoop en service in de winkel.

Van de 16 Self Service stations die er in 2022 bijkomen, hebben er 13 een Kiosk
In onderstaande tabel staat aangegeven op welke van de nieuwe Self Service-stations één of meerdere Kiosks aanwezig zijn.

Station	**Kiosk**
Alkmaar	Ja
Amsterdam Bijlmer Arena	Ja
Deventer	Ja
Dordrecht	Nee
Duivendrecht	Nee
Ede-Wageningen	Ja
Gouda	Ja
Heerlen	Nee
Hengelo	Ja
Hilversum	Ja
Hoorn	Ja
Lelystad Centrum	Ja
Roermond	Ja
Roosendaal	Ja
Tilburg	Ja
Venlo	Ja

Tabel 4: Stations die nu een Tickets & Service of OV Service en Tickets-winkel hebben en overgaan naar zelfservice waar één of meerdere Kiosks aanwezig zijn.

Er is op de meeste stations nog een Kiosk aanwezig.

Blijvende aandacht voor de minder zelfredzame reiziger: nu al op 237 stations
NS blijft aandacht houden voor de minder zelfredzame reizigers op de stations, digitaal en niet digitaal, zoals dat nu ook al gebeurt op de 237 onbemenste stations.

Digitaal
NS blijft sowieso op elk station 24 uur per dag, zeven dagen in de week dichtbij met persoonlijke service door middel van de NS App en Klantenservice (online en telefonisch). We werken continu aan verbeteringen voor de NS App en andere apps en hulpmiddelen speciaal voor de minder zelfredzame reiziger. Een voorbeeld hiervan is de NS Perronwijzer app. Een ander voorbeeld is het sinds begin dit jaar beschikbare Whatsapp-kanaal voor reizigers met een beperking. Wie binnen de NS App een reisassistentieprofiel heeft aangemaakt, kan van daaruit rechtstreeks contact leggen met NS Klantenservice Special Care.

Niet digitale reizigers of reizigers met een beperking
Ook reizigers die niet digitaal vaardig zijn of reizigers met een beperking moeten probleemloos kunnen reizen met de trein. Vandaag al helpt NS om ook deze reizen zo aangenaam mogelijk te maken, zoals:

- NS Reisassistentie: reizigers die daar behoefte aan hebben kunnen vandaag al 24 uur per dag voor ruim 140 stations in Nederland NS Reisassistentie aanvragen. NS heeft met het ministerie de afspraak gemaakt om álle stations waar NS rijdt voor 2025 te voorzien van NS Reisassistentie. Dit verloopt gefaseerd, eind 2020 wordt de lijst uitgebreid met 25 stations.
- Hulp op afstand bij de kaartverkoopautomaat: reizigers kunnen telefonisch hulp op afstand krijgen bij het bedienen van de kaartverkoopautomaat. Desgewenst kan de NS-medewerker op afstand de bediening van de kaartverkoopautomaat overnemen.
- Telefonische klantenservice (24 uur per dag open, zeven dagen per week): reizigers kunnen via de klantenservice service krijgen en ook abonnementen aanschaffen of aanpassen.
- Servicezuil: op elk station is een servicezuil aanwezig waar reizigers contact kunnen maken met de NS Klantenservice om vragen te beantwoorden. NS streeft ernaar deze servicezuilen in de toekomst nog zichtbaarder te maken zodat nog meer reizigers deze vinden.

Bovenstaande serviceverlening aan onze reizigers blijft bestaan.

Tot slot
Uiteraard blijven we de serviceformules doorontwikkelen. Op basis van onderzoek, data en andere relevante inzichten, houden we oog voor mogelijkheden om de serviceformules te verbeteren, nu en ook na deze transitie. Het doel blijft daarbij dat de formules passen bij de behoefte van de reizigers en dat de personen die de service leveren, de middelen hebben om de gevraagde s vice ook daadwerkelijk te leveren.
k hoop u hierme voldoende te hebben geïnformeerd. Uiteraard zijn wij bereid daar waar ewenst verdere v gen te beantwoorden of een nadere toelichting te geven.

Bijlage 1

Station	In- en uitstappers	Gemiddeld per uur	Aantal abonnement-verkopen per dag	Samenvattend
Amersfoort Centraal	43000	36	0,5	hoog aantal forenzen (dus weinig verkoopbehoefte), wel veel NSRA, dus Samen Service
Den Haag Centraal	96000	82	2,5	kathedraal (>75 duizend in/uitstappers), veel verkoop en service (NSRA), dus Full Service
Gouda	24000	17	0,3	overstapstation, weinig verkoop- en servicebehoefte, dus Self Service
Groningen	17000	24	0,4	regionale aanwezigheid, commitment provincie, minder verkoop, wel servicebehoefte, aanwezig NS via samen service
Roosendaal	9000	16	0,2	weinig verkoop en servicebehoefte, dus Self Service
Zwolle	39000	20	0,4	dalende verkoop, wel servicebehoefte, dus Samen Service

Tabel 5: Specifieke cijfers en feiten voor zesstations Amersfoort, Gouda, Roosendaal, Den Haag Centraal, Groningen en Zwolle. Het betreft cijfers voor de coronacrisis, van maart 2019 tot en met februari 2020.