



NS Reizigers

Directie

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

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

Datum 27 november 2014
Ons kenmerk CC/PA/JvH-698
Onderwerp Adviesaanvraag keuzedagen

Telefoon 030 - 235 6862
E-mail joost.vanhalem@ns.nl

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hierbij willen wij uw advies vragen over het voornemen van NS om een papieren variant van de digitale Keuzedagen aan te bieden aan houders van de Voordeelurenkaart. Met de introductie van de papieren eenmalige chipkaart dient de mogelijkheid zich aan een papieren alternatief aan te bieden aan een groep reizigers die moeite heeft met digitale Keuzedagen op hun OV-Chipkaart. Voorzien is om zeven Keuzedagen in de vorm van 'Dag Voordeeluren kaarten' op zeven éénmalige chipkaarten aan te bieden, die reizigers thuis ontvangen in een handig boekje.

Digitale Keuzedagen succesvol maar niet voor iedereen

In juli 2013 is NS gestart met het overzetten van de papieren Keuzedagen bij het Voordeelurenabonnement (VDU). In een jaar tijd zijn alle circa 500.000 VDU Keuzedagenhouders op hun persoonlijke contractverlengmoment overgezet van papieren Keuzedagen op digitale Keuzedagen. Alle VDU Keuzedagenhouders hebben sinds deze zomer digitale Keuzedagen waarmee zij op de OV-chipkaart kunnen reizen. Veruit het merendeel van deze reizigers gebruiken hun digitale Keuzedagen goed en is tevreden, blijkt uit onderzoek dat NS heeft gedaan.

Een kleine groep van veelal oudere reizigers geeft – via onder andere de NS Klantenservice – aan dat ze niet gelukkig zijn met de overstap op digitale Keuzedagen. Zij ondervinden problemen met bijvoorbeeld het laden van digitale Keuzedagen of ervaren een gebrek aan overzicht. Vragen als 'hoeveel Keuzedagen heb ik nog' en 'hoeveel heb ik er gebruikt' vinden zij lastig te beantwoorden. Deze groep geeft aan behoefte te hebben aan een tastbaar product. Een klein deel van deze reizigers heeft om deze reden hun VDU-abonnement – inclusief Keuzedagen – opgezegd. Tijdens het Locov-adviestraject in 2013 hebt u ook gewezen op deze doelgroep en mede naar aanleiding van uw advies zijn wij toen begonnen



een alternatief product te ontwikkelen. Met de introductie van de eenmalige chipkaart dit jaar kunnen wij deze stap nu gaan zetten.

VDU met Keuzedagen in de vorm van 'Dag Voordeelurenkaarten' op zeven eenmalige chipkaarten

NS zal zeven dag Voordeelurenkaarten aanbieden in de vorm van zeven eenmalige chipkaarten waarop het reisrecht reeds staat. Reizigers kunnen met deze dagkaarten net als met de digitale Keuzedagen vanaf 09:00 reizen. Het product Dag Voordeelurenkaarten biedt voor een kleine groep reizigers enkele voordelen ten opzichte van de digitale Keuzedag:

- Het is een fysiek en daarmee tastbaar vervoersbewijs: Daarmee houdt de groep die nu moeite heeft met het alleen digitale overzicht bij digitale Keuzedagen makkelijker overzicht. De zeven Dag Voordeelurenkaarten worden geleverd in setjes van zeven, welke allen in een boekje zitten waar ze één voor één uitgescheurd kunnen worden.
- De reiziger krijgt de kaartjes jaarlijks thuis gezonden: Reizigers hoeven niet meer op het station de Keuzedag op een OV-chipkaart te laden.

NS heeft er bewust voor gekozen de Keuzedagenhouders zo snel als mogelijk een alternatief aan te bieden en niet te wachten op het moment waarop technisch gezien een digitale Keuzedag exact 'nagemaakt' kan worden op de papieren éénmalige chipkaart. Daarom verschilt de papieren Keuzedag enigszins van de digitale Keuzedag. De papieren variant wordt aangeboden in de vorm van Dag Voordeelurenkaarten op de éénmalige chipkaart. Deze kennen allen een geldigheid die met twaalf maanden of meer langer is dan een digitale Keuzedag die zes maal twee maanden geldig is plus eenmaal een jaar. NS bekijkt nog of in de toekomst de geldigheid van Keuzedagen op de eenmalige chipkaart – al dan niet in de vorm van Dag Voordeelurenkaarten – verder in lijn gebracht zullen worden met de gebruikelijke geldigheidsduur van digitale Keuzedagen.

Prijs

Het product heeft meerkosten vanwege het vervaardigen en per post verzenden van eenmalige chipkaart-boekjes, het aanhouden van een voorraad en de telefonische behandeling van aanvragen via klantenservice. NS is voornemens om deze kosten te verwerken in de prijs die daardoor enigszins hoger zal liggen dan de digitale Keuzedagen. Graag vraag ik hier specifiek ook uw advies over. De kosten voor de reiziger bestaan uit de standaardprijs voor het Voordeelurenabonnement van €61,30 per jaar (prijspeil 2015, in 2014 was dit 60 euro) en de prijs van de digitale Keuzedagen van € 24,50 voor 2e klas of €49,50 voor de 1e klas. In plaats van digitale Keuzedagen deze vorm van Keuzedagen bestellen kost €14 extra. Dat is dus €2 per stuk extra voor zowel eerste als tweede klas. Een tweede klas abonnement kost in totaal dan €99,80 in plaats van €85,80. Ik besef mij dat dit door de reiziger wordt ervaren als meerkosten maar wil benadrukken dat hij hier ook concrete meerwaarde voor terug krijgt én dat NS extra kosten maakt.

De papieren Keuzedagen zijn geldig bij alle vervoerders in Nederland. De GTBV regeling is identiek aan de digitale Keuzedagen behalve dat GTBV alleen via een formulier te regelen is, niet online zoals bij digitale Keuzedagen wel te regelen is.

Om papieren Keuzedagen te bestellen neemt de VDU klant contact op met NS Klantenservice. De medewerkers regelen dan dat de betreffende VDU klant zijn digitale Keuzedagen inruilt voor 7 nieuwe Dag Voordeelurenkaarten. Dit overstappen kan gedurende het gehele contractjaar. Dit nieuwe product is alleen beschikbaar voor reizigers met een VDU, niet voor andere abonnementen. Ook reizigers die hun VDU of de keuzedagen hebben opgezegd sinds 1 juli 2013, de startdatum van het omzetten van



papieren naar digitale Keuzedagen, kunnen dit nieuwe product alsnog bestellen. NS zal hen pro-actief attenderen per brief dan wel e-mail.

Nieuwe fase

Nu alle reizigers in en uitchecken is een nieuwe fase aangebroken waarbij NS zich blijft inzetten voor het gemakkelijker maken van de reis. Daar is het product 'Keuzedagen op de éénmalige chipkaart' een voorbeeld van maatwerk voor een kleinere groep 60+ reizigers die moeite hadden met digitale Keuzedagen. Graag zie ik uw advies hierover tegemoet. Nieuwe producten en serviceverbeteringen zijn of worden dit najaar en volgend jaar geïntroduceerd. Ik zie uit naar een constructieve samenwerking en wil benadrukken dat ik uw creativiteit, uw meedenken en ook uw formele adviezen waardeer omdat wij gezamenlijk merken dat het OV daarmee steeds aantrekkelijker wordt.

Met vriendelijke groet,

Hans Peters
Directeur Commercie