NS Reizigers

Directie

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

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

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

Datum 18 juli 2013
Ons kenmerk CC/PA/JvH-656
Onderwerp Besluit Keuzedagen

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Op 10 juli jongstleden ontvingen wij van u het advies over digitale Keuzedagen. Graag wil ik u bedanken voor het constructief meedenken over het verbeteren van dit aanbod.

U constateert terecht dat NS snel aan de slag wil met de uitvoering. Zoals bij u bekend, gaat mogelijk in de tweede helft van 2013 iedereen in en uitchecken. Om juist extra aandacht aan de ouderen te kunnen schenken is daarom de startdatum voor het verchippen van de Keuzedagen naar voren gehaald.

Over uw adviezen, zoals in uw brief vermeld, hebben wij in het afgelopen half jaar intensief gesproken. En hoewel ik het negatieve advies betreur, komt het ook weer niet geheel als een verrassing. Samen met het Locov en de ouderenbonden zijn we echter in staat geweest om diverse verbeteringen door te voeren. U geeft dat ook aan in uw brief en daar ben ik erg blij mee.
NS stelt speciaal voor alle ruim 500.000 VDU Keuzedagen houders een gratis 8e papieren Keuzedag kaartje ter beschikking. Met deze gratis 8e Keuzedag kunnen gebruikers kosteloos naar één van de zesendertig stations reizen waar zij persoonlijke hulp kunnen verkrijgen bij de overstap naar digitale Keuzedagen. Niet alle klanten die deze 8e Keuzedag ontvangen, hebben deze nodig voor het inroepen van persoonlijke hulp. Voor hen betekent dit een extra gratis hele dag reizen.
Een tweetal andere belangrijke verbeteringen in het proces, welke mede te danken zijn aan onze gesprekken, zijn de sterk vereenvoudigde manier waarop de Keuzedag op de OV-chipkaart geplaatst kan worden en de duidelijke en grondig door de doelgroep geëvalueerde instructiefolder voor het gebruik van de Keuzedagen.

In uw advies (punt 3) spreekt u over een "éénmalige instructie aan de automaat". Als deze indruk ontstaan is in de afgelopen maanden dan spijt mij dat: er is geenszins sprake van éénmalige instructie. Naast de expliciete mogelijkheid voor een gerichte instructie die we willen bieden met de 8e Keuzedag, zal het altijd mogelijk blijven om op de stations waar onze medewerkers aanwezig zijn, hulp te krijgen bij de kaartautomaat of balie. Tevens is er 'Hulp op Afstand': het gratis telefoonnummer op elke NS kaartautomaat, dat 24 uur per dag

en 7 dagen per week bereikbaar is; en waarbij een medewerker van de NS-servicecentrale op afstand de kaartautomaat kan 'overnemen' voor het helpen bij bijvoorbeeld het op de OV-chipkaart plaatsen van een Keuzedag.

U vraagt in uw advies (punt 9), om coulance voor beginnende gebruikers van de OV-chipkaart. Het is voor ons erg belangrijk om nieuwe gebruikers van de OV-chipkaart op een klantvriendelijke manier te laten wennen. De service-gerichtheid van onze medewerkers is groot en waar wij persoonlijk hulp kunnen bieden zullen wij dit zeker doen. Daar hoort niet alleen goede uitleg maar ook waar mogelijk coulance bij. Daarnaast hechten wij uiteraard zeer aan het hebben van een geldig vervoersbewijs bij al onze reizigers, dus ook voor de ouderen die met een Keuzedag op pad zijn.

Keuzedagen en de eenmalige OV-chipkaart
Tijdens de themasessie die over de Keuzedagen heeft plaatsgevonden, geeft u aan dat voor bepaalde doelgroepen het gebruik van de automaat en de OV-chipkaart toch nog steeds complex is. NS heeft vorig jaar reeds onderzocht of het mogelijk zou zijn om ook de Keuzedagen via eenmalige chipkaarten of kaarten met een barcode aan te bieden. Beide oplossingen bleken – in combinatie met een Voordeelurenabonnement - niet haalbaar. Het zou leiden tot prijsstijgingen om onder andere misbruik te compenseren en de extra kosten voor de productie van eenmalige chipkaarten te dekken. Deze prijsstijging willen wij onze klanten niet voorleggen. NS heeft daarnaast onderzocht of een oplossing met barcodes mogelijk is. Hier geldt dat klanten eveneens met onevenredige prijsstijgingen geconfronteerd zouden worden. Daarom hebben wij voor Keuzedagen niet gekozen voor deze alternatieven.

Naar aanleiding van uw suggesties en de themasessie heb ik direct nogmaals laten kijken naar reizigersgroepen die nu van Keuzedagen gebruik maken en straks mogelijk de automaat te ingewikkeld vinden, ondanks alle versimpelingen die wij hebben doorgevoerd naar aanleiding van uw advies dit voorjaar.

Ik heb het besluit genomen om speciaal voor deze doelgroep de komende maanden een nieuw aanbod te ontwikkelen waarbij reizigers van 60 jaar en ouder een set eenmalige chipkaarten thuis gestuurd krijgen. Deze eenmalige chipkaarten kunnen echter technisch niet hetzelfde worden gemaakt als de huidige Keuzedagen. Ook zullen extra kosten van de productie van eenmalige chipkaarten en het verzenden ervan meegenomen moeten worden in prijs. De prijs van deze set dagkaarten zal daardoor enigszins hoger liggen dan die van de Keuzedagen.

Bevindingen onderzoek 'ophalen Keuzedag' bevredigend
U vraagt in uw advies (punt 4) om meer onderzoek naar de effecten van de invoering op de doelgroep. Uit recent onderzoek in ons 2e Proefbedrijf naar de digitale Keuzedagen blijkt dat:

1. het overgrote deel van de gebruikers zonder hulp de Keuzedag op de OV-chipkaart laadt.
2. Driekwart van hen geeft aan het gemakkelijk te vinden om de keuzedagen op de OV-chipkaart te zetten.
3. De instructiefolder vindt 98% van de doelgroep nuttig en helder. Wij blijven monitoren hoe onze klanten de instructiefolder gebruiken en zijn bereid aanvullende maatregelen te nemen als dit nodig blijkt.

Representativiteit onderzoek
U stelt dat het in opdracht van NS door Forum Research (Den Bosch) uitgevoerde onderzoek niet representatief zou zijn. Indien u daar prijs op stelt wil ik in een volgende Locov vergadering u door Forum laten inlichten over de marktonderzoeksmethodiek alsmede de onderzoeksverantwoording. Relevant voor de keuze voor Forum is dat dit bureau aangesloten is bij nationale en Europese branchevereniging voor marktonderzoek en de daarbij geldende gedrags- en kwaliteitseisen navolgt. Indien gewenst kan Forum ook nader ingaan op het verschil tussen steekproeven waarbij representativiteit nodig is en waarvoor een selectie van negentig op vijfhonderdduizend inderdaad weinig zou zijn, en zogenaamde 'usibility onderzoeken' waar direct en in groot detail de werkzaamheid en gebruikersvriendelijkheid wordt onderzocht en waarbij een aantal van negentig gebruikers juist hoog is. De uitkomsten van het uitgevoerde onderzoek volgens deze laatste methode zijn zodanig betrouwbaar dat wij nader onderzoek nu niet nodig achten.

RailPlus
U stelt voor om de RailPlus kaart mee te sturen naar de VDU-kaarthouders (punt 6 van uw advies). Op zich is dit een sympathiek voorstel. Maar uit onderzoek blijkt dat 95% procent van de klanten, die RailPlus nu ook ongevraagd ontvangt, deze kaart niet gebruikt. Hierop baseren wij de inschatting dat de huidige gekozen oplossing waarbij de reiziger het product kosteloos kan ophalen bij de balie vooralsnog afdoende is. Graag agendeer ik dit onderwerp voor een Locov vergadering dit najaar. Dan zullen wij de eerste ervaringen met elkaar bespreken om te bekijken of meer stappen in de richting van de klant wenselijk zijn. Wij staan hier bij voorbaat zeker niet afwijzend tegenover maar willen graag de ervaringen van klanten kunnen meenemen in de afweging.

Keuze voor digitale of papieren Keuzedagen
Op 82 stations zullen reizigers met hun OV-chipkaart gebruik gaan maken van poortjes. Al zeventig procent van de reizigers heeft zo'n sleutel en de komende maanden zullen wij toewerken naar een volledige overgang. Keuzedagen digitaal aanbieden via de OV-chipkaart hoort hierbij. Uw advies (punt 1) om reizigers ook papieren keuzedagen te laten gebruiken zoals deze nu beschikbaar zijn, is daarom niet mogelijk omdat deze reizigers dan niet gebruik zouden kunnen maken van poortjes.

Tot slot
De discussie die u benoemt in uw advies (punt 5) is niet alleen van toepassing op het onderwerp van de Keuzedagen. Staatssecretaris Mansveld heeft op 11 juli jongstleden een brief aan de Kamer gestuurd over het onderwerp single check-in check-out. Ik deel uw wens om dit vraagstuk op te lossen, maar NS kan dit niet alleen; de hele OV-sector zal in deze discussie moeten bijdragen.

De afgelopen tijd heeft u veel adviezen uitgebracht die wij ook om hebben gezet in producten waar de reiziger baat bij heeft, zoals Traject Vrij, de eenmalige chipkaart en nu dus de ontwikkeling van een nieuw product naast de Keuzedagen. Graag blijf ik met u continu in gesprek over de transitie naar de OV-chipkaart en wil ik mijn waardering uitspreken voor uw enorme betrokkenheid.

Met vriendelijke groet,

Hans Peters
Directeur Commercie

NS111001 / 07-05