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 6 juni 2013
Ons kenmerk CC/PA/JvH-652
Onderwerp VDU-keuzedagen op OV-chipkaart

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hierbij wil ik u graag advies vragen over het voornemen van NS en overige vervoerders om vanaf woensdag 17 juli 2013 stapsgewijs digitale Keuzedagen aan te bieden. Vanaf dat moment verstrekken wij geen nieuwe papieren Keuzedagen meer bij het Voordeelurenabonnement. Vanaf 17 juli zal de reiziger bij contractsverlenging de digitale Keuzedagen zelf op zijn OV-chipkaart laden. Dit is een nieuwe stap in de overgang naar de OV-chipkaart als hét vervoersbewijs voor het OV in Nederland.

Van de ongeveer 1,2 miljoen NS klanten met een Voordeelurenabonnement, is ongeveer de helft zestig jaar of ouder. Deze groep reizigers kan Keuzedagen kopen. Dit zijn zeven papieren dagkaarten, die wij jaarlijks op het contractverlengmoment toesturen. Voor de 1e klas zijn zeven Keuzedagen beschikbaar voor € 39,- per jaar, voor de 2e klas zijn zeven Keuzedagen voor € 14,- per jaar beschikbaar. Jaarlijks ontvangt elke voordeelurenkaart-Keuzedagenhouder een geel vel waardepapier met daarop (maximaal) zeven papieren Keuzedagen. Een zeer grote groep reizigers, circa 510.000, heeft momenteel Keuzedagen. Wij zijn ontzettend blij met deze groep klanten en het is ons er enorm aan gelegen om deze groep soepel en klantvriendelijk met de OV-chipkaart kennis te laten maken.

De overgang van de Keuzedagen op de OV-chipkaart was voorzien om tegelijkertijd plaats te vinden met de overgang van het Voordeelurenabonnement naar de OV-chipkaart. Het moment hiervoor is zoals bekend naar voren geplaatst in de tijd. De precieze datum hiervoor staat nog niet vast. NS in goed overleg met de overige vervoerders heeft nu het voornemen om vanaf 17 juli te starten met het uitleveren van digitale Keuzedagen. Dit heeft twee belangrijke voordelen voor de reiziger.

Wij willen de Keuzedagenhouders uiteraard zo gemakkelijk en zorgeloos als mogelijk bijstaan in het overgaan van papieren naar digitale Keuzedagen. In de uitwerking van de nieuwe digitale Keuzedagen samen met u als consumentenorganisaties werd ons duidelijk dat de grote en belangrijke groep Keuzedaghouders meer tijd en aandacht verdienden dan

initieel gedacht. Door de overstap naar 'digitale' Keuzedagen nu los te zien van de toekomstige stap om reductiepapier uit te faseren; kunnen we de Keuzedaghouder meer tijd en aandacht geven. Doordat we de stap van papieren naar digitale Keuzedagen maken op het voor elke klant eigen contractverlegmoment, spreiden we deze hulpvraag ook nog eens over een lange periode. Dit betekent dat niet iedere Keuzedagenhouder op dezelfde dag hulp wenst, maar wij dat verspreiden over een langere periode. Hierdoor zijn praktisch gezien meer NS medewerkers beschikbaar om onze klanten goed te woord te staan.

NS zet zich in op goede serviceverlening voor deze zeer grote groep klanten. Een groot aantal maatregelen is voorzien. Er is een interactieve web-demo op NS.nl/kaartautomaat om thuis te oefenen met het laden van een Keuzedag op de kaartautomaat. Er is het telefonisch hulp team bij Klantenservice; bereikbaar op 0900 - 202 11 63 (0,10 per minuut, ma t/m vr van 8 tot 22 uur, za van 9 tot 17 uur). Er komt zeer binnenkort een demonstratie/ instructiefilm over het laden van Keuzedagen op de OV-chipkaart op NS.nl en YouTube. En 'Hulp op Afstand' is vormgegeven via een gratis telefoonnummer (0800) op elke NS kaartautomaat, dat 24 uur per dag en zeven dagen per week bereikbaar is. Hierbij kan een medewerker van de NS-servicecentrale op afstand de kaartautomaat 'overnemen' voor het helpen bij of laden van een Keuzedag.

Verbetering van het aanbod door tests en samenwerking
Met OV-chip producten en ook plaatsing en ingebruikname van poortjes ontwikkelt NS producten die dan getest worden. Uiteindelijk is het doel immers om tevreden klanten te verleiden vaker van het openbaar vervoer gebruik te laten maken. In zowel oktober 2012 als januari 2013 hebben een tweetal grote proefbedrijven, begeleid door een extern onderzoeksbureau Forum Research uit 's Hertogenbosch, met Voordeeluren-Keuzedagenhouders plaatsgevonden. Tijdens deze twee proefbedrijven hebben in totaal ongeveer negentig Keuzedagenhouders bij een echte NS-kaartautomaat geoefend met het ophalen van digitale Keuzedagen. Op basis van deze twee proefbedrijven zijn ruwweg drie groepen te onderscheiden die digitale Keuzedagen gebruiken: de groep die al op saldo reist, de zelfredzame groep die er met een goede instructie ook uitkomt; en de 'hulpbehoevende groep' welke persoonlijke hulp nodig heeft.

Groep 1: de groep Keuzedagenhouders die al op saldo reist: Een groot deel, ongeveer zestig procent, van de Keuzedagen-houders blijkt goed om te kunnen gaan met 'digitale' Keuzedagen. Zij nemen de stap van papier naar de 'OV-chipkaart' eenvoudig. Veelal zijn dit al gebruikers van de OV-chipkaart en reizen ze vaak of incidenteel op saldo.

Groep 2: zelfredzame groep die voldoende heeft aan een goede instructie: Ongeveer dertig procent van de gebruikers bestaat uit mensen die niet of incidenteel op saldo hebben gereisd. Veelal hebben ze behoefte én genoeg aan een korte uitleg over de achtergrond van de stap van 'papier' naar 'digitale' Keuzedagen. De in de proefbedrijven verder uitontwikkelde instructiefolder blijkt de oplossing voor deze klantgroep te zijn. In de bijlage vindt u deze folder.

Groep 3: de 'hulpbehoevende groep' welke persoonlijke hulp nodig heeft: Eén op de tien mensen blijkt zonder goede hulp duidelijk moeite te hebben met de overstap naar digitale Keuzedagen. Ze voldoen aan een paar duidelijke kenmerken. De gemiddelde leeftijd is 72 jaar, daarmee zijn zij relatief oud vergeleken met de andere Keuzedagenhouders uit groep 1 en 2. Deze reizigers hebben geen of weinig ervaring met reizen-op-saldo of de NS-automaat. Het gaat vaak ook laag frequente reiziger die veelal slechts maximaal zeven keer per jaar reizen, op enkel Keuzedagen.

partners in sport
NS11001/07-05

Aangebrachte verbeteringen
Het eerste proefbedrijf in oktober 2012 gaf duidelijk aanleiding om verbeteringen door te voeren aan de gekozen communicatiemiddelen. Simulaties met echte Voordeeluren-keuzedagenhouders toonden aan dat een te groot deel van hen het niet zelfstandig lukte om een digitale Keuzedag op hun OV-chipkaart te laden. Respondenten gaven ook in feedbackrondes aan de gekozen oplossing niet altijd te begrijpen. Daarom heeft NS een aantal maatregelen genomen.

1. Sterk versimpelde kaartautomaat ten aanzien van Keuzedagen: Wij hebben de Mens Machine Interface (MMI) op de NS-kaartautomaat sterk versimpeld met betrekking tot het laden van een digitale Keuzedag. Zo kwam er onder andere een directe knop 'ophalen Keuzedag' en is het aantal te nemen stappen ingekort. Middels twee keer drukken staat de Keuzedag nu op de kaart.

2. Duidelijke instructiefolder gemaakt ten aanzien van het gebruik van Keuzedagen: wij hebben een instructiefolder (in een groter lettertype dan normaal) geschreven welke de Keuzedagenhouder op een aantal fronten helpt met zijn digitale Keuzedagen. Denk onder meer aan een analogietabel (pagina 2 toont duidelijk de drie belangrijkste verschillen tussen enerzijds papieren en anderzijds digitale keuzedagen. Ook zijn alle vier de schermen van de NS-kaartautomaat zoals de reiziger die moet doorlopen als foto afgebeeld (pagina 4/5). De folder bevat tevens een uitscheurbaar 'zakkaartje' aan de achterzijde van de folder, waarop de vier stappen staan vermeld voor het laden van een Keuzedag. Tevens kan de Keuzedag-houder op dit kaartje zijn gebruikte Keuzedagen 'afstrepen'; een veelgehoorde wens.

3. Voor wie er zelf niet uitkomt: persoonlijke hulp op 36 grote stations in Nederland: Omdat wij zagen dat een relatief kleine groep keuzedagenhouders er toch zelfstandig niet uitkomt, bieden wij hen aan om naar één van de zesendertig grootste stations in Nederland te komen om daar persoonlijk en vanzelfsprekend kosteloos geholpen te worden door een NS Servicemedewerker. Op pagina 10 van de folder staat een overzicht van de betreffende stations waarop onze medewerkers elke dag van 9.00 – 18.00 uur aanwezig zijn voor hulp.

4. Gratis laatste (8e) papieren Keuzedag om kosteloos naar hulp te reizen: Als laatste hebben wij besloten om elke keuzedagen-houder de mogelijkheid te geven om kosteloos naar één van de zesendertig genoemde stations te reizen. Daartoe bevat de instructiefolder op pagina 11 een laatste papieren gratis extra en daarmee 8e Keuzedag. Met deze gratis Keuzedag reist de Keuzedagenhouder gratis naar een station van zijn keuze om daar door een NS collega geholpen te worden met het laden van een digitale Keuzedag.

Bovenstaande oplossingen zijn op woensdag 9 januari en woensdag 20 februari 2013 besproken met diverse Ouderenbonden. Zij hebben ons meegegeven positief te staan tegenover de geboden oplossing om door de gratis 8e Keuzedag, hulp op het station en een instructiefolder de overgang naar de OV-chipkaart soepel en klantvriendelijk te laten verlopen voor de keuzedagen.

Door alle gesprekken en proeven zijn wij extra kritisch gaan kijken naar de ontwikkelde oplossingen. Wij hebben een tweede proefbedrijf uitgevoerd met daarin bovenstaande

oplossingen. 98 procent van de deelnemers bleek neutraal tot zeer tevreden over de geboden uitleg en hulp.

Ik wil u graag heel hartelijk danken voor uw bijdrage aan het verbeteren van een product dat door enorm veel Nederlands gebruikt wordt. In de bijlage bied ik u de instructiefolder aan zoals deze voorzien is voor onze klanten.

Railplus
In 2012 ontvingen onze klanten met de Keuzedagen ook gratis RailPlus. Dit is een papieren kortingskaart die 25% korting geeft op diverse Europese treinen, maar niet voor Fyra, Thalys en Eurostar bijvoorbeeld. Ik kan mij voorstellen dat u hier ook over geïnformeerd wilt worden. Vanaf 17 juli ontvangen reizigers RailPlus niet meer automatisch bij hun Keuzedagen. Indien een reiziger RailPlus wenst, kan hij langs gaan bij een NS-Servicebalie op een NS-Station. Daar kan een RailPlus bewijs gratis opgehaald worden. Dit geldt alleen voor de leeftijdscategorie 60+; voor reizigers onder de 60 jaar kost RailPlus € 15,- per jaar (deze prijs is ongewijzigd).

Met vriendelijke groet,
Ingrid Thijssen
Directievoorzitter

Bijlage: instructiefolder Keuzedagen op OV-chipkaart

partners in sport

NS11001/07-05