

Aan
Nederlandse Spoorwegen
drs. J.P.B. Huberts
Directievoorzitter NS Reizigers
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Contactpersoon	Doorkiesnummer
drs. A. Frerichs	070 3519556
Datum	Bijlage(n)
15 oktober 2010	-
Ons kenmerk	Uw kenmerk
Locov 2010-160	CC\PA\WS-546
Onderwerp	
Advies afschaffing spoorboekje in gedrukte vorm	

Geachte heer Huberts,

In uw brief van 24 september 2010¹ vraagt u de consumentenorganisaties in het Locov advies over afschaffing van het spoorboekje in gedrukte vorm. Het door u gevraagde advies vindt u hieronder terug.

Overwegingen

U motiveert uw voornemen het spoorboekje in gedrukte vorm af te schaffen met:

- het dalende aantal verkochte spoorboekjes;
- het dalende gebruik;
- en de behoefte bij reizigers om steeds actuelere en op individuele behoefte toegesneden reisinformatie te raadplegen.

Als alternatieven voor het papieren spoorboekje voor het gebruik thuis noemt u digitale reisinformatie en telefonische informatie.

Wij zien een aantal losse eindjes in uw motivering. In onze optiek gaat u voorbij aan het probleem dat, wanneer het papieren spoorboekje wordt afgeschaft, in de informatiebehoefte thuis alleen langs digitale of telefonische weg wordt voorzien. Van de mensen van 50 jaar en ouder blijkt uit recent onderzoek 70% actief te zijn op internet, dus zelfs van de groep 50-plussers gebruikt 30% geen internet. Bij 65-plussers ligt het internetgebruik lager. Dat is ook de ervaring van de vertegenwoordigers van de ouderenorganisaties die voor hun afdelingen presentaties over de OV-chipkaart geven. Daar ligt het percentage niet-internetgebruikers op minimaal 40%. Daarentegen gebruikt iedereen van de groep 13 – 34-jarigen internet². Ook de belangenorganisatie van verstandelijk

¹ Locov 2010/150, Adviesaanvraag afschaffing gedrukt spoorboekje NS.

² Bron: <http://www.strategie-online.nl/>

Secretariaat

Bezoekadres
Koningskade 4
2596 AA DEN HAAG

Postadres
Postbus 20906
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 351 8999
Telefax (070) 351 9393

Bereikbaar vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 1.

In het Locov hebben zitting: Ministerie van Verkeer en Waterstaat, NS, ANWB, Consumentenbond, Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland, Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, Ouderenorganisaties CSO en ROVER.

gehandicapten meldt dat een deel van hun achterban gebruik maakt van het spoorboekje omdat zij niet kunnen internetten. Wij zien dus een aanzienlijke groep (potentiële) klanten die geen internet gebruikt. De telefoon is voor deze groep een te beperkt en gezien de prijs (70 cent per minuut) kostbaar alternatief. Daarbij geeft een specifiek reisadvies geen algeheel beeld van de reismogelijkheden per trein (reistijden, frequenties, eerste en laatste verbindingen, verschillen tussen de dagen van de week).

In de adviesaanvraag noemt u het aantal van 18.000 spoorboekjes "die daadwerkelijk voor de volle prijs zijn verkocht". Dit is in onze ogen nog altijd een aanzienlijk aantal klanten. Wij willen hierbij ook opmerken dat de tegen gereduceerde prijs aan abonneementhouders verkochte spoorboekjes dus blijkbaar niet in dit getal zijn inbegrepen. Verder heeft een spoorboekje, net als een ander boek of een tijdschrift, dikwijls meer dan één gebruiker.

Naar onze mening houdt NS ten onrechte geen rekening met de groep niet-internetgebruikers. Want ook voor deze groep klanten, die veel in de daluren reist, is het belangrijk dat ze informatie voorhanden hebben. Zo is de drempel om van de trein gebruik te maken voor hen zo laag mogelijk.

In verschillende Europese landen, zoals Denemarken, Ierland, Zwitserland en Oostenrijk, is papieren informatie in de regel ruim voorhanden. Sommige Europese landen hebben hun nationale spoorboekje afgeschaft, maar daar is de dienstregeling in de vorm van folders verkrijgbaar. In de toelichting op de adviesaanvraag relateert u het belang van de folders door te wijzen op het metro-achtige karakter van het netwerk in Nederland. In het grootste deel van Nederland zijn de frequenties echter helemaal niet van dien aard dat 'spoorboekloos reizen' aanbevelenswaardig is. Veel verbindingen worden in een halfuurpatroon geboden en heel wat kleine stations worden in de stillere uren maar éénmaal per uur bediend. Wij zien dan ook geen overtuigende reden waarom NS zou moeten afwijken van de internationaal gangbare praktijk om dienstregelinginformatie in gedrukte vorm te blijven aanbieden. Om het spoorboekje zo actueel mogelijk te houden en uw vaste klanten zo min mogelijk te verrassen met aangepaste vertrektijden, zou het aantal tussentijdse wijzigingen zoveel mogelijk beperkt moeten blijven. In uw brief van 21 oktober 2008 met kenmerk CC\PA\LO-459, het Besluit kleine wijzigingen dienstregeling per 6 oktober 2008, heeft u dat ook toegezegd.

Advies

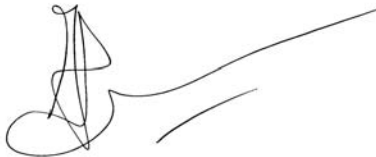
Het spoorboekje kan naar onze mening niet worden gemist. Mocht u desondanks besluiten geen spoorboekje in gedrukte vorm meer uit te geven, dan is naar onze stellige overtuiging een vervanging in de vorm van folders per lijn, maar liever nog per regio, absoluut noodzakelijk. Aangevuld met een handzaam Intercityboekje voor de verbindingen tussen de landsdelen, zoals NS tot vorig jaar heeft uitgegeven. Daarnaast is ook noodzakelijk dat op internet actuele pdf-files beschikbaar zijn, waarin alle in het papieren spoorboekje aanwezige informatie (zoals treinnummers, alle treinen op een route, specifieke uitzonderingen, aansluitingen, de overstaptijden op stations, etc.) te vinden is. Een tabel geeft immers in één oogopslag meer inzicht in het patroon van de dienstregeling. Deze vorm van actuele informatie is onder andere ook bij de Duitse en Oostenrijkse spoorwegen te vinden (waarbij – terecht - geen sprake is van onderscheid tussen lijnen met een lage frequentie en S-Bahnlijnen met een hoge frequentie).

Ingeval NS, ondanks ons advies, zou besluiten om zelf geen gedrukte dienstregelinginformatie meer uit te geven, vernemen wij graag of NS bereid is de desbetreffende gegevens ter beschikking te stellen van een commerciële uitgever.

Tot slot nog een algemene opmerking. Het zou mooi zijn als u, samen met de andere vervoerders, een visie over de informatievoorziening aan reizigers zou laten zien. Daarmee bedoelen wij meer dan een opsomming van middelen. Zo'n visie zou de informatiebehoefte van de verschillende groepen (potentiële) klanten als uitgangspunt moeten nemen en aantonen hoe NS en andere partijen aan die behoefte in de verschillende stadia van het reizen tegemoet willen komen.

Met vriendelijke groet,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Henk Verhagen', with a long horizontal stroke extending to the right.

Henk Verhagen,
Wvd. voorzitter Locov