

---

# De reiziger op plaats 1, 2 en 3?!

Praktische tips voor beter OV





6

12:20

Sprinter

Nijmegen

— Oss West, Oss, Ravenstein —

12.33 Intercity Den Haag C.

---

# Treinreiziger.nl

## De reiziger op plaats 1, 2 en 3?!

De Nederlandse Spoorwegen kondigde begin dit jaar een hoopgevende visie aan: de reiziger moet op plek één, twee en drie komen. Een goed idee: want tevreden reizigers komen graag terug en dat zorgt voor hogere opbrengsten. Gemiddeld goed is niet langer goed genoeg, zo is de ambitie van NS. Mooie woorden, maar in de praktijk blijkt van deze mooie ambities nog niet veel te zien te zijn. Daarom heeft Treinreiziger.nl een aantal praktische tips verzameld om NS te helpen de reiziger op plaats één, twee en drie te plaatsen.

Top 5 verbeterpunten

**p 04**

**Thema** Goed begin

**p 08**

**Thema** Betrouwbaar en comfortabel reizen

**p 12**

**Thema** (Na)zorg bij vertraging

**p 16**

**Thema** Vervoersbewijzen

**p 20**

**Thema** Speciale doelgroepen

**p 24**

**Thema** Contact & klantenservice

**p 28**

Over dit initiatief

**p 30**

# Top 5 verbeterpunten

Samengevat komen de door Treinreiziger.nl verzamelde tips neer op vijf concrete verbeterpunten:

## 1

### Stel de reiziger centraal en niet de techniek

Neem niet de mogelijkheden van de ov-chipkaart als uitgangspunt, maar de wensen van de reiziger. Dus één klantvriendelijk systeem waar de reiziger altijd maar één kaart nodig heeft en dat ook voordelig toegankelijk is voor incidentele treinreizigers.



## 2

### Voorkom volle treinen

Zorg voor voldoende lange treinen en garandeer de reiziger buiten de spits een zitplaats. Informeer de reiziger bovendien wanneer de trein druk kan zijn.

### Ontzorg de klant.

#### Maak het de reiziger zo makkelijk mogelijk.

Geef hem bijvoorbeeld zoveel mogelijk automatisch geld terug als hij daar recht op heeft. Het allermooiste is als de reiziger in de toekomst ook automatisch het voor hem/haar beste abonnement krijgt. Maar er kan simpel begonnen worden door bijvoorbeeld de NS klantenservice ook per e-mail bereikbaar te maken.

# 3



#### Beloon reizigers voor hun gedrag

Bestraf geen reizigers, maar beloon ze. Dus beloon reizigers die de spits mijden en beloon reizigers die overstappen naar de ov-chipkaart.



#### Beperk overlast bij vertraging

Vertraging? Beperk zoveel mogelijk de overlast voor de reiziger. Ver sober dus niet de vertragingregeling voor intercity direct maar zorg juist voor één landelijke regeling voor alle vervoerders. Laat de reiziger bovendien bij verstoringen of werkzaamheden zonder toeslag omreizen. En natuurlijk moet de reiziger ook de juiste reisinformatie krijgen, via de kanalen die voor hem het prettigst zijn.



Foto: **André Visser/Treinbeeld**

“

NS heeft haar strategie herijkt en de zich wil inzetten voor een naadloze deur-tot-deur reis en gemiddeld goed niet langer goed genoeg is. Hopelijk wordt deze strategie snel omgezet naar resultaten.”

**Thema** Goed begin



---

# Thema

## Goed begin

Om de reiziger op één, twee en drie te laten komen zijn er nog heel veel verbeteringen mogelijk. Maar – dat moet ook gezegd worden – er zijn gelukkig de afgelopen jaren ook een flink aantal verbeteringen geweest. Deze verbeterpunten zijn al gerealiseerd:

### De reiziger centraal in strategie

Goed dat NS haar strategie heeft herijkt en de zich wil inzetten voor een naadloze deur-tot-deur reis en gemiddeld goed niet langer goed genoeg is. Hopelijk wordt deze strategie snel omgezet naar resultaten

### Meer treinen op tijd

In vergelijking met rampjaar 2001 is de stiptheid sterk verbeterd. De afgelopen jaren is de punctualiteit gestabiliseerd. Het is positief dat zowel NS als spoorbeheerder ProRail de prestaties verder willen verbeteren en zich niet alleen op gemiddelden willen richten.

### Introductie Dal Vrij en Weekend Vrij

Dal Vrij en Weekend Vrij zijn vernieuwende abonnementen die zonder de ov-chipkaart niet mogelijk waren. Reizigers die de spits kunnen mijden besparen met deze abonnementen tot zeventig procent.

### Internet in de trein

Introductie van internet in de meeste intercity's. WiFi is inmiddels zo populair dat de snelheid soms tegen valt. Er rijden nog enkele intercity's rond zonder WiFi.

### Introductie groepsretour

Het groepsretour maakt de trein voor groepen aantrekkelijk. Het nieuwe vervoersbewijs lijkt op de in 2000 afgeschafte meermanskaart.

### Afschaffing vakantiedienstregeling

De in 2001 uit nood geboren vakantiedienstregeling is sinds 2012 afgeschaft. Daardoor rijden er in de vakanties meer treinen.

### Groene stroom

NS gaat overstappen op groene stroom, waardoor de trein milieuvriendelijker wordt. Dat kan nieuwe milieubewuste reizigers opleveren.





Complimenten voor de conductrice op ritnr 3132. Zo'n enorm geduld en begrip voor een bejaarde dame. Echt een pluim.

**Lourens Albeda** @Albeda

### **Actief op Social Media**

NS is in een vroeg stadium actief geworden op social media als Twitter en Facebook en reageert snel en vriendelijk op berichten. Signalen via Twitter worden intern door NS gebruikt.

### **Uitbreiding betaalmogelijkheden**

Op steeds meer stations staan er kaartautomaten die creditcards accepteren.

### **Dagkaarten via retailers**

De dagkaartacties via onder andere Blokker, Albert Heijn en Kruidvat maken de trein ook voor incidentele treinreizigers interessant.

### **Alternatief gele vertrekboards**

NS gaat samen met reizigersorganisaties op zoek naar alternatieven voor de gele vertrekboards.

### **Uitbreiding mobiele reisinfo**

De app van NS geeft steeds meer nuttige reisinformatie. Bijvoorbeeld een drukte- en stiptheidsindicator. Daarnaast is NS samen met TomTom gestart met Filewissel.nl, waardoor reizigers makkelijker een afweging kunnen maken tussen auto en ov.

### **Bellen Klantenservice**

NS Klantenservice is sinds kort ook weer via een 030 nummer bereikbaar tegen lokaal tarief. Lange tijd waren reizigers aangewezen op een 0900 nummer dat niet bereikbaar was uit het buitenland.

### **Betere aansluitingen trein - bus**

De dienstregeling van de trein Zwolle - Kampen wordt per 2015 op zondag verandert om de aansluitingen op de bus te verbeteren. Een goede ontwikkeling dat NS haar dienstregeling aan wil passen om aansluitingen met andere vervoerders te verbeteren.

“

Reizigers belonen is klantvriendelijker dan spitsreizigers bestraffen. Introduceer bijvoorbeeld OVMiles die het reizen buiten de spits belonen.”

**Thema** Betrouwbaar en comfortabel reizen





---

# Thema

## Betrouwbaar en comfortabel reizen

De kern van de dienstverlening van NS is een betrouwbare dienstregeling met zo min mogelijk vertraging en verstoring, en comfort voor de reiziger. In de praktijk blijkt het spoor kwetsbaar voor vertraging en storing en kan de basis van comfort: een zitplaats, vaak niet gegarandeerd worden. Een aantal van deze problemen zijn op te lossen door een goede planning, terwijl ook de nazorg als er dingen misgaan meer aandacht verdient:

### Vervangend vervoer

Is er toch een storing? Zorg dan snel voor vervangend vervoer. Touringcars zijn er vaak genoeg, maar chauffeurs niet. Zorg daarom dat een deel van het (kantoor) personeel een bus mag besturen.



**Opmerkelijk:** NS noemde een eerdere proef met eigen bussen en eigen personeel een succes. Toch werd die proef vervoegd beëindigd. Van een doorstart is het nooit gekomen.

### Eenduidige reisinformatie

Zorg er ook dat reizigers bij vertraging of verstoringen via alle kanalen dezelfde reisinformatie ontvangen. De eerste stappen in de goede richting zijn gezet, maar het komt nog steeds voor dat verschillende reisinformatiekanalen niet altijd dezelfde adviezen geven. Dat zorgt voor onzekerheid.

### Voorkom volle treinen

Plan voldoende lange treinen en maak de materieelplanning niet onnodig ingewikkeld. Plan bijvoorbeeld op iedere werkdag dezelfde samenstelling, zodat de dagelijkse reiziger ook vooraf weet hoe lang zijn trein is. Die treinsamenstelling kan vervolgens ook gecommuniceerd worden op stations en in de reisplanner.

### Opwaarderen naar 1e klasse

Tweede klas te vol? Dan kan de treinreiziger nu alleen in de 1e klas gaan zitten als hij het verschil tussen 2e en 1e klas betaalt, plus €35,00 boete. Dat moet ook zonder boete kunnen, op voorwaarde dat de reiziger zich vooraf bij de conducteur meldt.

### Zitplaatsgarantie

Nog beter is een zitplaatsgarantie, te beginnen buiten de spits. Onverhoopt toch een



En wederom één klein sprintertje in de spits! (18:04 Bijlmer naar Rdam) wanneer doen jullie hier nu eens wat aan?

**Jeroen van Dijk** @JAMvandijk

volle trein? Dan krijgt de reiziger een attentie. Mocht het plan voor een spitsheffing doorgaan, dan moet daar ook een zitplaatsgarantie in de spits tegenover staan.

### **Meer treinen**

Jaag niet de reiziger de trein uit door een spitsheffing, maar voer versneld een metro-achtige dienstregeling in. De ambitie voor spoorboekloos rijden is nu keer op keer uitgesteld. Daarentegen dreigt op een enkel traject het aantal treinen zelfs verlaagd te worden.

### **Reizigers belonen**

Reizigers belonen is klantvriendelijker dan spitsreizigers bestraffen. Introduceer bijvoorbeeld OVMiles die het reizen buiten de spits belonen en introduceer naast de huidige abonnementen nieuwe abonnementen die reizen in de daluren aantrekkelijk maken. Bijvoorbeeld Traject Dal Vrij. Ook het in 2000 afgeschafte avondretour kan daarbij mogelijk helpen.

### **Snel reizen**

Comfortabel reizen is ook snel reizen. Voorkom daarom dat de Benelux Amsterdam-Brussel 20 tot 30 minuten langzamer wordt. Dat kan bijvoorbeeld door niet via Brussels Airport te rijden. Reizigersorganisaties hebben al aangegeven hier voorstander van te zijn.

### **Stopcontact in de trein**

Maak werken in de trein nog aantrekkelijker door ook in de tweede klasse stopcontacten aan te bieden.

### **Drukte indicator**

Introduceer ook een drukte-indicator op ns.nl, zoals nu al aanwezig in de NS app. Vul de drukte-indicator vervolgens aan met realtime informatie. Neem daarin mee de ervaringen van een proef op de IJssellijn.



“

Laat de reiziger niet de dupe zijn van vertraging. Een goede en snelle klachtafhandeling staat altijd op nummer één bij klanttevredenheid.”

**Thema** (Na)zorg bij vertraging



---

# Thema

## (Na)zorg bij vertraging

Bij vertragingen en/of verstoringen komt NS, niet altijd door eigen schuld, haar verplichtingen ten opzichte van de reiziger niet na. Dat kan altijd gebeuren, ondanks goede voorbereiding en planning. Maar laat áls het gebeurt, de reiziger niet extra de dupe zijn van de gevolgen door hen op kosten te jagen of zaken moeilijk te maken. Een goede afhandeling van klachten en problemen staat altijd op nummer één in klanttevredenheid.

### Geen toeslag bij verstoringen

De reiziger wil zo stipt mogelijk reizen. Soms is dat door werkzaamheden of een storing niet mogelijk. Laat reizigers in die situaties zo nodig toeslagvrij omreizen met de snelle Intercity Direct. Daarmee kan het ongemak geminimaliseerd worden. Helaas moeten reizigers steeds vaker bij werkzaamheden of een storing toch een toeslag betalen.

### Automatisch geld teruggave

Heeft de reiziger vertraging? Informeer reizigers dan automatisch per e-mail als ze vermoedelijk recht hebben op geld terug bij vertraging. Zorg vervolgens voor een digitaal formulier dat al automatisch is ingevuld en alleen nog maar door de reiziger gecontroleerd hoeft te worden.



*Zo kan het ook:* Als reizigers van de Italiaanse Italo recht hebben op geld teruggave krijgen ze dat automatisch, zonder dat ze daar iets voor hoeven doen. Ze moeten dan wel twee uur vertraging hebben. Bij de Spaanse AVE tussen Madrid en Sevilla krijgen reizigers het snelst geld terug: al bij 5 minuten vertraging de volledige ritprijs.

### Snel geld terug bij vertraging bij IC-Direct

Versober niet de regeling Geld terug bij vertraging bij Intercity Direct. Helaas is juist deze trein met toeslag vaak vertraagd. Schrap daarom de geplande versobering van de vertragingregeling, zodat reizigers niet dubbel de dupe worden.





Super dit, verkeerde trein omdat de ns perse vertraging moet hebben.... Kom nu te laat voor mijn afspraken..... #ns

**I'm just me** @OhMyPandax

@NS\_online ik mis deze aansluiting zeker 3 keer per week. Erg frustrerend!

**Emiel Graas** @graasie

### **Eén verdragingsregeling voor alle vervoerders.**

Reizigers kunnen nu soms nergens een claim indienen voor geld terug bij vertraging omdat ze met meerdere vervoerders reizen. Laat NS als grootste vervoerder het voortouw nemen in het realiseren in één regeling voor alle Nederlandse treinvervoerders, zodat de reiziger niet de dupe wordt.



“

De reiziger wil keuzevrijheid, was de les uit het Fyra-drama. Pas die les ook toe op vervoersbewijzen.”

**Thema** Vervoersbewijzen: fair, eenvoudig en gemakkelijk



---

# Thema

## Vervoersbewijzen: fair, eenvoudig en gemakkelijk

**Gemak dient de reiziger dient het motto van NS te zijn. Dat geldt ook voor de gang van zaken rondom de vervoersbewijzen. Niet alleen is die op dit moment nodeloos omslachtig en ingewikkeld, maar bovendien liggen vrijwel alle risico's voor als het mis gaat bij de reiziger. Dit is niet klantvriendelijk voor de bestaande reiziger, en weerhoudt nieuwe reiziger wellicht in te stappen, want: onbekend maakt onbemind.**

### Beboet geen betalende reizigers

Betalende reizigers met een afgekocht abonnement worden nu soms beboet als deze vergeten in te checken. Schaf dit af: geef de reiziger tot drie keer per jaar de mogelijkheid om in- of uitchecken te vergeten. Zonder boete of gedoe. Veolia doet het al: Reizigers met een afgekocht abonnement krijgen de eerste twee keer bij Veolia - uit coulance - geen boete als ze zijn vergeten in te checken.

### Wegwerpchipkaart zonder toeslag

Maak de trein voor incidentele reizigers niet onaantrekkelijk door een toeslag te rekenen voor een wegwerp chipkaart. Beloon hem liever als hij de ov-chipkaart wil gebruiken. Bijvoorbeeld door OvMiles. Vergelijkingen met de toeslag bij het stads- en streekvervoer zijn onjuist, omdat daar een wegwerpchip bij lange afstanden juist goedkoper is.



**Zo zit dat:** Met een wegwerpkaartje van €3,00 kan er bij de RET gereisd worden van Berkel en Rodenrijs tot Spijkenisse. Dat is goedkoper dan reizen op saldo (€ 4,42). Bovendien wordt het wegwerpkaartje in het stads- en streekvervoer vaak bij de chauffeur gekocht. In de trein geldt in de trein een toeslag van € 35,00

### Ook wegwerpchip met korting

De reiziger wil keuzevrijheid, was de les uit het Fyra-drama. Pas die les ook toe op vervoersbewijzen voor vaste klanten en introduceer ook voor hen een papieren wegwerp chipkaart met korting. Dan kunnen vaste klanten ook incidentele reizigers voordelig blijven meenemen en kunnen ze zelf beslissen wanneer ze over willen stappen op de ov-chipkaart.



Voor woon/werk heb ik een chipkaart van de baas. Privé een auto. Sporadisch privé gebruik van OV is nu volledig afgelopen.

**Marleen den Brok** @marleeeendenbrok

Reis +3jr OVchip. zie nog steeds weinig meerwaarde. Je kan niet controleren of je al bent ingecheckt bij raar doend paaltje.

**Kittyocean** @kittyocean

### **Meerdere abonnementen op 1 ov-chipkaart**

Zorg er voor dat de reiziger altijd maar één ov-chipkaart nodig heeft. Ook al heeft hij meerdere abonnementen. Vervang ook pas oude abonnementen als er een volwaardige opvolger is die geldig is bij alle treinvervoerders.

### **Eerlijke prijs**

Zorg dat tariefkilometers overeen komt met de werkelijke afstand. Nu wordt bij nieuwe infrastructuur - zoals op de Hanzelijn en de HSL-Zuid - extra tariefkilometers in rekening gebracht, omdat de treinreis voor doorgaande reizigers kennelijk niet goedkoper mag worden.

### **Automatisch de beste deal**

Het allermooiste zou zijn als de reiziger in de toekomst achteraf altijd de beste deal krijgt. Dan hoeft de reiziger niet meer na te denken welk abonnement hij nodig heeft, maar kiest de ov-chipkaart (of een opvolger) het voordeligste abonnement voor het reispatroon van de reiziger.

### **Eén keer in en uitchecken**

Maak het reizen met de ov-chipkaart gemakkelijker, door te zorgen dat de reiziger in alle gevallen slechts één keer hoeft in en uit te checken.





“

De jaarlijks 8 á 9 miljoen Nederlanders die wel eens de trein nemen hebben niet allemaal dezelfde wensen. Houdt niet alleen rekening met de grote massa, maar ook met speciale reizigersgroepen.”

**Thema** Speciale doelgroepen

---

# Thema

## Speciale doelgroepen

Hoi. Ik probeer de klantenservice te bellen vanuit het buitenland met Duits toestel. Alsnog wordt verbinding verbroken. Waarom?

**Tinusblaaskaak** @Tinusblaaskaak



De jaarlijks 8 á 9 miljoen Nederlanders die wel eens de trein nemen hebben niet allemaal dezelfde wensen. Houdt niet alleen rekening met de grote massa, maar ook met speciale reizigersgroepen. Bijvoorbeeld ouderen en toeristen. Niet alleen zijn zij een heel aantrekkelijke doelgroep, want ze hebben tijd en geld en willen graag reizen, maar ze zijn ook het meest kwetsbaar, omdat de nieuwe ontwikkelingen niet altijd kunnen volgen.

### Keuzedagkaartjes

Ouderen reizen extra voordelig met Keuzedagkaarten. Een deel van die klanten heeft moeite met de overgang naar de ov-chipkaart of wonen bij een station zonder NS kaartautomaat. Daar moet een oplossing voor komen.

### Reisinformatie voor ouderen

Zorg dat er reisinformatiekanalen blijven waarmee ook ouderen overweg kunnen. Een heel klein deel van de reizigers heeft bijvoorbeeld nog behoefte aan een papieren spoorboekje.



**Goed op weg:** NS heeft geluisterd naar de reiziger en gaat samen met reizigersorganisaties een alternatief ontwikkelen voor de gele vertrekboards.



### E-tickets voor o.a. toeristen

Voor mensen woonachtig buiten Nederland is het nu haast onmogelijk om een e-ticket te kopen. Introduceer daarom naast iDEAL ook andere betaalmethoden op ns.nl.

### Creditcards op alle stations

Zorg dat op ieder station minimaal één kaartautomaat is die creditcards accepteert. Vooral voor buitenlandse reizigers is dat prettig.

### Engelse versie ns.nl

Breid de summiere Engelse versie van ns.nl uit en maak het mogelijk om ook in het Engels digitaal contact op te nemen met de NS Klantenservice of verloren voorwerpen te laten registeren. Communiceer ook het 030 nummer waarmee de NS Klantenservice vanuit het buitenland bereikbaar is.

### Duits

Maak ook een summiere Duitse versie van NS.nl. Net zoals de Duitse spoorwegen een Nederlandse versie hebben. Het Amsterdamse vervoersbedrijf GVB heeft zelfs ook één pagina in het Frans en één in het Spaans.

### Speciaal aanbod toeristen

Maak het voor toeristen extra aantrekkelijk om in de daluren de trein te nemen door speciale rondreiskaarten aan te bieden.



#### Naar buitenlands voorbeeld:

In onder andere Groot-Brittannië, Zwitserland en Spanje kunnen toeristen al relatief goedkoop per trein het land verkennen.



Foto: **Mart Hopman**



“

Maak de NS klantenservice bereikbaar per email of emailformulier. Dit kan gekoppeld worden aan mijn NS, zodat de adresgegevens direct bekend zijn.

**Thema** Contact en klantenservice

---

# Thema

## Contact en Klantenservice

Klantenservice vlgns de @NS\_online. Vier jaar een treinabo en dan de trein uitgezet worden omdat je één keer dubbel incheckt (=uitchecked)



**Michel Kompanje** @michelkompanje

(Potentiële) reizigers willen graag in contact komen met de bedrijven van wie zij een dienst afnemen. NS is daarop geen uitzondering. Openheid, vriendelijkheid en correctheid blijken hoog te worden gewaardeerd in ieder klanttevredenheidsonderzoek. Met de moderne middelen kan op tal van manieren met de (potentiële) reiziger gecommuniceerd worden. Niet alleen wordt dat door de klant gewaardeerd, het levert NS ook bruikbare informatie op om haar service nog verder te verbeteren, en niet te vergeten: het geeft de reiziger vertrouwen.

### E-mail

Maak de NS Klantenservice ook bereikbaar per e-mail of e-mailformulier. Een e-mailformulier kan gekoppeld worden aan Mijn NS, zodat de adresgegevens direct bekend zijn. Nu zijn reizigers aangewezen op de virtuele medewerker Eva.

### Antwoordnummer

Maak het gemakkelijker voor mensen die via de ouderwetse manier contact op willen nemen: herintroduceer het eerder verdwenen antwoordnummer.

### Opzeggen abonnement

Zorg dat NS-abonnementen ook opzegbaar zijn zonder NS-kaartautomaat. Nu kunnen reizigers met een defecte ov-chipkaart of woonachtig in het buitenland niet hun abonnement beëindigen.

### Gratis ov-chipkaart vervangen

De OV-chipkaart blijkt relatief snel defect te gaan. Zorg dat vaste klanten in die situaties zonder extra kosten een nieuwe ov-chipkaart krijgen.

**Zo kan het ook** Pinpas kapot? De ING stuurt gratis een nieuwe toe. Dat geldt niet bij verlies of diefstal.

### Sociale media

NS reageert al erg snel op vragen die op sociale media worden gesteld. Toch is het voor de reiziger niet altijd even zichtbaar wat met zijn of haar signalen gebeurt. Maak die terugkoppeling beter. Het Amsterdamse vervoersbedrijf GVB heeft zelfs ook één pagina in het Frans en één in het Spaans.



Die 'Eva' van de klantensevice is zeker bedacht met de bedoeling om zoveel mogelijk klanten zo dom mogelijk te benaderen?

**Arja Roozmond** @arjarooz

---

# Over dit initiatief

Treinreiziger.nl volgt dagelijks het nieuws rond het openbaar vervoer. We zien in de actualiteit en in reacties van onze lezers dat er nog veel verbeterpotentieel is. Dat geldt niet alleen voor NS, maar ook voor overheden en andere vervoerders. NS heeft als grootste vervoerder echter een voorbeeldfunctie en ook zelf de ambitie de reiziger meer centraal te zetten. Daarom richten we ons nu specifiek op NS.

## Wat doen wij voor de reiziger?

Treinreiziger.nl is een kleine organisatie zonder leden, maar ook wij proberen ons steentje bij te dragen. Zo organiseerden we in 2012 de Spoorprijs, met als doel reisinformatie te verbeteren. Dat resulteerde uiteindelijk onder andere in de heruitgave van het spoorboekje. Vorig jaar brachten wij samen met Rover en Maatschappij voor Beter OV openheid in de spoorprestaties. Ook wij willen de reiziger meer centraal zetten. Dat moet dit jaar zichtbaar worden in een nieuwe website met naast ov-nieuws ook meer reisinformatie.

---

# Colofon

**Samenstelling en tekst:** Hildebrand van Kuyeren (Treinreiziger.nl)

**Eindredactie:** Esdor van Elten (Pinguin Pen)

**Ontwerp en opmaak:** Tamara Pruis (Le Concepteur)

**Verdere dank:** Kialna Photography (achtergrond foto op de achterzijde cover, pagina 4, 5 en 21), Onno Pruis (Movin Vervoeradvies), Mart Hopman

## Contact

Treinreiziger.nl

Grondherendijk 41a/b

3082 DG Rotterdam

redactie@treinreiziger.nl

010 - 34 17 390



Weer véél te volle trein. Gisteren nog ruzie met conducteur. je mag niet staan in 1e met 2eklas kaartje, Huhh? #rover

**Robin** @RobinSPHaarlem

Anderen over dit initiatief:

---

### **Maatschappij voor beter OV**

“Er gaan veel dingen goed, maar dat is lang niet altijd het geval. Veel reizigers hebben niet het gevoel dat zij op 1, 2 of 3 staan. Integendeel. De reacties die bij ons meldpunt voorbeterov.nl binnenkomen spreken boekdelen. Daarom vinden wij deze brochure een prima initiatief.”

“Wij storen ons erg aan het gegoochel met statistieken. De prestaties laten vaak te wensen over, maar er is altijd wel een rekenaar bij het OV die een mooi cijfer tevoorschijn tovert en zegt dat het eigenlijk best lekker gaat. Dat moet anders. Eerlijker.”

### **Reizigersorganisatie Rover**

“Rover krijgt dagelijks veel klachten binnen. Ze hebben één ding met elkaar gemeen: de reiziger staat niet centraal. Rover kaart dit probleem regelmatig aan. Via ons wettelijk adviesrecht hebben wij ook al veel bereikt, maar er is nog steeds veel werk te doen. Dat blijkt ook uit deze verbetertips. Hopelijk gaat NS - gevolgd door andere vervoerders - aan de slag met deze suggesties om het OV echt weer van de reiziger te maken.”