

NS = Nationaal Suf!

Kan me bogen op een modern klein CO2-footprintje nu! Gewoon echt de auto de deur uitgedaan en helemaal aan het OV. Goed voor lijf en leden, loop & fiets meer. Goed voor de planning, leer allerlei apps kennen (Google maps / NS / Waze), leer de vervoerssystemen aan elkaar te koppelen. Leer huurauto's – Greenwheels / Snapp car / Europ Car – en carpool efficiency. En yep! Sinds 26/10/19 gaat ook de wereld van OV-frustratie open. Waarvan deelgenoot.

Gelijk fijne post van de NS!

Heb sinds 1987 een Voordeeluren-abonnement omdat ik destijds 5 jaar in Groningen werkte: 40% korting op ma-vrij na 9 uur, tijdens weekend alle uren, in vakantie juli-aug alle uren, sommige feestdagen geheel vrij. Na mijn volledige reisovergave in Oktober jongstleden werden mijn 32 betalende jaren van een kleine 2.000 euroⁱ aan de bovengenoemde korting gelijk ruw afgestraft. Verdond als het niet waar is, zit ik eindelijk helemaal in de trein, doe ik wat de overheid toch graag wil, draag mijn stikstofsteentje bij.....word ik onmiddellijk & bij voorbaat op de vingers getikt. Wat wordt me afgenomen? Ik moet dus per 2021 plus 40% gaan betalen in de middagspits. Met de volgende welklinkende argumentatie: abonnementsaanbod minder ingewikkeld, flexibeler voor reizigers, betere spreiding. Waar komt het op neer? Het is te druk in de trein tussen 16 en 18.30 uur s'avonds. De spits is te duur! Dan gaan dus de kantoren uit, scholen, winkels etc. De NS beslist ff dat al die mensen maar het volle pond moeten gaan betalen en dat roosters van heel veel mensen "zo maar" aangepast kunnen gaan worden. Straks geen spreekwoordelijke Hollandse hap om 6 uur meer. Dat is te kostbaar! Duurder voor vaste en trouwe klanten, die moeten na 18.30 de trein in. En op zoek naar een beter bod doolt de reiziger vervolgens door het volgende aanbodoerwoud: Basis / Weekend Voordeel / Dal voordeel / Altijd Voordeel / Weekend Vrij / Dal vrij / Traject vrij / NS Flex... ok, we wilden het makkelijker maken toch...??? Het is echt een puzzel, waarvoor een zeker drive nodig is om het te willen weten.

Maar wie spitst er nu??ⁱⁱ

Studenten! Die OV-studentenkaart kost hen 95 euro/maand. Zij reizen massaal in de spits, ook als ze niet naar college hoeven, voor hen géén tijdslimiet! Onderzoek wijst uit dat 1 op de 4 studenten niet voor de studie in de spits reist! Met 780.000 studentenreisproducten zijn dat een slordige 195.000 studenten die de werkelijke mogelijke oorzaak van de spitsdrukten kunnen zijn. Wat verwondert me nu? Omdat studenten massaal goedkoop reizen, pak je de werkenden? Waarom loyale betalende klanten een beetje in de portomonee pesten? Hoeveel van die Voordeeluren-mensen zijn er sowieso? Reizen die nu veelvuldig in de middagspits? Kan de NS met deze data doorkomen?? Lijkt me fair! Is het niet gewoon een spoorrekenkundige exercitie om meer geld in het laadje te krijgen? Waarom die studenten niet uit de spits? Te goedkoop reizen is een recht van de student geworden, vanuit de idee fixe dat ze later in hun leven dan meer OV gaan gebruiken. Terwijl het eerste wat ze in de praktijk doen is een autootje aanschaffen om langer bij hun ouders te blijven wonen.

NS = blauwe denkers

Let wel, ben blij en trots met het NS-systeem, het werkt voor 85% ok, de meeste NS'ers zijn aardige mensen, goed spoornet, goede frequentie. Zo'n spoorboekje is een feest der logica, dat past bij technici, regelaars en planners. De blauwe denker heeft echter moeite met irrationaliteit, haast en ongeduld. Dan is crowd management moeilijk, beslist met blaadjes, sneeuw, regen, of aanrijding met personen op de rails of bij spoorwegwerkzaamheden. Zeker. Laatst was Rotterdam-Den Haag 3 dagen uit de lucht, ik heb het geweten!! Het is mij gelukt om niet op de schermen te kijken, geen flyer te zien en ook geen brief thuis ontvangen te hebben. Volledige verrassing dat er geen trein ging! Liep op NS-advies in een vervangende-busfuik van >300 mensen in Schiedam. Dan maar met de

metro en 1 uur te laat in de les, wat me niet in dank werd afgenomen. Helaas geen NS-omroep-meedenktaal, geen verstandige opties, maar “*dit zijn geplande werkzaamheden*”-rigiditeit.

Meer rood / groen / wit denken bij de NS

Wat is nou het communicatieprobleem van de NS? Snap er geen jota van! Snap dat communicatie naar mensen die graag op tijd ergens willen zijn en daarvoor NS-afhankelijk zijn, niet leuk is op die afwijk-van-de-regeling-momenten. Maak het leuk! Waar is de data-analist bij de NS? Ze kunnen precies de trajecten zien die mensen reizen. Analyseer op woon-werkverkeer, op afstanden, op regiოდrukke, op leeftijd, op treinkilometers per jaar, op NS-oude getrouwe klanten. Maak clusters en doelgroepen, denk na over voordelen om NIET in de spits te reizen in plaats van met nadelen straffen. Gebruik uw OV-datasysteem voor de marketing en communicatie. Doe wat met econometristen! Doe een direct-marketing campagne, leg mensen leuke en fijne alternatieven voor. Schrijf een wedstrijd uit voor scholen over het spitsprobleem. Doe een hackaton en deel NS-data. Creëer een marketing-efficiëntie & effectiviteitsprijs. Betrek Rover / OV Magazine / NS Community. Doe iets met gewone mensen-klanten. Werk samen met milieuorganisaties als Greenpeace en Milieudefensie. Werk met wisseldagen. Maar *niet* die alles-over-een-kam-operatie-we-stoppen-ermee. NS schotelt me 7 euro/jaar minder voor de kortingskaart voor en het gaat me zeker 270 per jaar meer kosten. Ik weet wat 263 euro is! Doeg! Dat is mijn prijskaartje voor minder CO2?

ⁱ Destijds ook guldens

ⁱⁱ André de Vos / NRC / 15-11-2019.