

# MEMO

Aan : de leden van het RODAG  
Onderwerp : Transitie klantenservice i.c.m. sluiting servicepunt Gorinchem  
Auteur : Remon Steentjes  
C.c. : Quinten Passchier  
Datum : 28 september 2021

---

## Samenvatting

Het servicepunt Gorinchem wordt per 1 januari 2022 gesloten, dat in Dordrecht blijft gewoon open. De reiziger krijgt voortaan op een andere manier zijn service geleverd, via het door hem gewenste communicatiekanaal. Bv. via telefoon, social media of internet. Op deze manier kunnen we met hetzelfde geld meer reizigers bedienen met service die zij wensen.

## Inleiding

De wereld van mobiliteit en het Openbaar Vervoer (OV) is volop in ontwikkeling. De verschuiving van fysiek en telefonisch contact naar digitaal contact is onder invloed van corona in versneld tempo voltrokken. Op deze veranderende wereld anticiperen wij samen met de Rijksoverheid en onze opdrachtgever de Provincie Zuid-Holland middels de transitieplannen voor een goede en gezonde toekomst in het OV.

De komst van MaaS, onze eigen MaaS-app, het aanbieden van diverse deelmodaliteiten, de komst van OVpay (betalen met bankpas) en het optimaal willen bedienen van onze reiziger vragen om een vernieuwde blik op onze klantenservice. Een goede klantenservice is van strategische waarde in een markt waar klantbeleving en positionering een key succesfactor zijn. Al in 2019 zien we afnemende reizigersaantallen, handelingen en omzet in onze servicepunten waarbij een verschuiving naar andere servicekanalen zichtbaar is.

Dit geldt ook voor ons servicepunt in Gorinchem. We willen het servicepunt in Gorinchem dan ook sluiten, en de middelen die hiermee vrijkomen zo inzetten dat we veel meer reizigers kunnen bedienen met de service die zij wensen. Van zelfsprekend houden wij rekening met de meer “kwetsbare” reizigers zodat zij niet (weliswaar soms via een ander kanaal) van hun service behoefte worden ontsloten.

## Ontwikkelingen

Selfservice, digitale contactkanalen en snelheid van handelen zijn de nieuwe vorm van klantenservice. Deze (maatschappelijke) ontwikkelingen worden gevoed door een snel digitaliserende wereld en hebben mede door corona een extra versnelling gekregen.

Ook de aankomende introductie van OVpay is aanleiding de aangeboden serviceconcepten onder de loep te nemen. Door de komst van OVpay is fysieke nabijheid van een reistoken (OV-chipkaart) niet langer een vereiste en kan de reiziger op afstand worden geholpen. Selfservice en hulp op afstand is de wens vanuit het overgrote deel van de OV reiziger.

Vanuit de bredere ontwikkeling van MaaS zien we de afdeling klantenservice ook veranderen. Daarnaast bestaat al langer de wens naar een 360 graden klantbeeld. Samen met het gaan aanbieden van een MaaS dienstverlening kunnen we de klant meer persoonlijk en klantgericht servicen. Hierbij is herkenning van de klant een belangrijke onderdeel. Daarbij moeten openingstijden en communicatie kanalen aansluiten bij het karakter van deze dienstverlening en dat is met een fysiek servicepunt minder makkelijk dan via chat, telefoon of social media. Binnen dit kader wordt een uitbreiding van de dienstverlening op het gebied van realtime troubleshooting verwacht.

### Sluiting punt in Gorinchem

Om een realistisch beeld te geven van de serviceactiviteiten in ons servicepunt in Gorinchem hebben we de telcijfers gepakt van twee representatieve weken in 2019. Dus nog voor de corona pandemie. Het gaat hierbij om week 38 ( 16- 22 sept) en week 39 (23 – 29 sept).

Service activiteit	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Totaal	%
Opladen OV kaart	30	44	47	48	78	28	19	293	42%
Verkoop los kaartje	3	3	4	6	3	3	1	21	3%
Verkoop abonnement	0	3	4	2	0	1	0	9	1%
Reisinformatie	15	28	19	17	30	29	8	144	21%
Lost and found	8	10	9	7	10	6	2	52	7%
Hulp bieden bij automaat	10	16	20	14	19	22	12	112	16%
Saldo restitutie	3	2	0	2	3	1	1	11	2%
Klacht indienen	2	2	1	5	8	0	0	17	2%
Anders	6	4	1	11	13	1	0	35	5%
<b>TOTAAL</b>	<b>75</b>	<b>111</b>	<b>104</b>	<b>108</b>	<b>162</b>	<b>91</b>	<b>42</b>	<b>692</b>	<b>100%</b>

Met bovenstaande telling moet worden meegenomen dat dit was op basis van de 7 daagse ruime opening van de servicepunten:

- Werkdagen van 06:45-12:45 en van 13:00-20:00 uur
- zaterdagen van 07:45-13:15 uur en van 13:30-20:00 uur
- zon- en Feestdagen van 09:00-17:00 uur

Per 16 maart 2020 zijn de openingstijden aangepast, waarbij Gorinchem ook op zondag gesloten is. De huidige openingstijden zijn als volgt:

- Gorinchem: ma-za 9:00 tot 12:30 en van 13:00 tot 16:30.
- Dordrecht: ma-za 9:00 tot 17:00 en zo van 9:15 tot 16:45.

Onze klantenservice is op dit moment bereikbaar maandag t/m zaterdag van 9:00 tot 17:00 uur. In de nieuwe situatie zijn we bereikbaar voor reizigers gedurende de volledige dienstregeling (dus ook op zondag). Hierbij zal wel differentiatie worden aangebracht naar type serviceverlening, hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld iemand die na 20:00 uur met een abonnement vraag komt op een later tijdstip wordt geholpen. Maar voor spoedgevallen rondom een bestelBuzz, deur-halte taxi, fietskluis of een deelfiets zijn wij altijd bereikbaar.

De openingstijden van het servicepunt in Dordrecht blijven gehandhaafd zoals deze nu zijn en hierboven benoemd.

### Verschuiving van formatieplaatsen

Sluiting van het servicepunt betekent een verschuiving van formatieplaatsen naar andere service kanalen voor een bredere bediening van al onze reizigers. Per saldo investeren wij 0,5 fte extra voor een verbeterde serviceverlening naar al onze reizigers.

### Hoe begeleiden wij de transitie naar service alternatieven?

Niet iedereen zal zichzelf direct zonder hulp van een servicemedewerker kunnen redden. We sluiten de winkel dan ook niet zonder warme overdracht en een ruim aanbod aan alternatieve servicevormen die we flink gaan uitbreiden.

- We vergroten de zelfredzaamheid van de klant waarmee we per direct starten.
- In Q1 van 2022 zorgen we voor een gastheer/gastvrouw op het station in Gorinchem om reizigers te informeren, te helpen en te begeleiden bij het gebruik van de kaartautomaten en vertellen ze hoe contact op te nemen met onze klantenservice bij nood.
- We bieden hulp op afstand. Reizigers kunnen via de telefoon, kaartautomaat of de SOS paal contact opnemen met onze klantenservice.

- Onze klantenservice medewerkers kunnen de kaartautomaat op afstand bedienen en overnemen tot aan de pintransactie.
- Aanwezigheid reisinformaten bij Reisregie gedurende de bedieningstijden van de dienstregeling. Zij verzorgen realtime informatie en communicatie aan de reizigers over de dienstregeling, stremmingen en/of verstoringen.
- We breiden onze contactkanalen uit en voegen naast telefonie, social media, contactformulier nu ook live chat en whatsapp toe.
- Een deel van de klanten in de winkel betaalt met contant geld, dit is in de kaartautomaat op station Gorinchem niet mogelijk. Op station Geldermalsen staat echter wel een NS automaat dat ook met contant geld bediend kan worden.
- We zorgen voor een brede communicatie campagne zowel analoog (winkel, regionale krant(en), station) als via diverse digitale kanalen.

Hieronder schematisch weergegeven o.b.v. de service activiteiten uit de tabel op pagina 2:

Service activiteit	Alternatief (1)	Alternatief (2)	Alternatief (3)
Opladen OV kaart	Kaart automaat i.c.m. hulp op afstand	Oplaadpunten in div. winkels en op NS station	
Verkoop los kaartje	Kaart automaat i.c.m. hulp op afstand	webshop	Bus chauffeur
Verkoop abonnement	Website / webshop	Servicepunt Dordrecht	
Reisinformatie	Website / Social media	telefonisch klantenservice	Dynamisch (DRIS) op haltes.
Lost and found	Servicepunt Dordrecht	Website iLost	Telefonisch klantenservice
Hulp bieden bij automaat	Q1 2022 gastheer / vrouw	Kaartautomaat i.c.m. hulp op afstand	Telefonisch klantenservice
Saldo restitutie	Servicepunt Dordrecht	Website	
Klacht indienen	Website	Telefonisch klantenservice	Chat / Whats app

We breiden onze servicekanalen fors uit voor al onze reizigers, zowel in bereikbaarheid als met de toevoeging van nieuwe contact kanalen. Vanzelfsprekend staan wij onze minder digitaal vaardige reizigers graag telefonisch bij. Ook hier zullen we aanpassingen doen waarbij geldt minder keuzemenu en meer directe lijnen voor onze reizigers.

Wij luisteren hiermee naar de wens van de klant, gaan mee met de ontwikkelingen in de tijd en zien de verschuiving van fysiek naar digitaal. Van één plek met vaste tijden, naar bereikbaar zijn wanneer de klant wenst en via- het door de klant gekozen communicatiekanaal als onderdeel van de brede transitie in het OV.