

NS veegt eigen straatje schoon, maar reiziger glijdt uit (II)

Wisselstoringen leiden tot veel vertragingen. Zo ook op 22 maart jl. NS Reizigers legt dan de schuld bij Pro Rail. Je kunt 'geen vliegtuigen laten vertrekken vanaf een startbaan die nog niet vrijgegeven is', was het commentaar van de NS. Toch vergeleek het Tweede Kamerlid Van Gent de NS met een konijn dat in een koplamp kijkt. En reizigersorganisatie Rover was niet te spreken over het beperkte aantal bussen voor gestrande reizigers.

De vraag rijst waar de NS zich wel verantwoordelijk voor voelt. Ik maak dagelijks gebruik van de NS. Berusting komt steeds meer in de plaats van verbazing. Het zijn vaak maar kleine dingen: Zit ik in een trein met een vertraging van 4 minuten. Aangekondigd wordt dat deze achterstand zal worden ingelopen. Maar al snel wordt deze poging opgegeven omdat we achter een andere vertraagde trein zitten. Vervolgens is het aankomstspoor in Delft bezet. De vertraging loopt op tot 12 minuten en wordt niet meer ingehaald. Jammer van de aansluiting, denk ik dan, maar wat zijn die minuten op een heel leven..... Desalniettemin blijft de vraag: is het domme pech, de schuld van Pro Rail of is er iets anders aan de hand?

Laten we kijken naar zaken die zonder twijfel onder NS Reizigers vallen.

Kaartjesautomaten die in de open lucht staan waar de regen vrij spel heeft (Rotterdam CS of Den Haag Laan van NOI). Slecht zicht op door de zon beschenen digitale informatieborden. Matige toiletvoorzieningen in de treinen en op de stations. Zo kom ik eind maart van de wintersport terug met een touringcar. Word afgezet vlak bij station Rotterdam Alexander. Na een lange busreis even naar een normaal toilet. Doe er een munt van 50 cent in die vast komt te zitten. De wc-deur gaat niet open! Ik kan wel een nummer bellen om de storing door te geven. Spreek toch maar even een NS medewerker aan. Die zegt niets te kunnen doen. Ik bel het storingsnummer. Kost naast de gewone gesprekskosten 60 eurocent (!). Willen ze het wel weten? Tijdens het bellen krijg ik van de NS-medewerker mijn muntstuk terug die hij uit de gleuf gepeuterd heeft. Daardoor toets ik niet snel genoeg het nummer van het toilet in. De verbinding wordt afgebroken. Ik heb het er bij gelaten.

Later hield ik mijn klachten aan tegen een bevriende NS-er. Hij vertelde me dat er geen dienstverlener is die zo door klantenorganisaties als Rover op de huid gezeten wordt als de NS. Dit suggereert dat Rover de genoemde klachten nog niet kenbaar heeft gemaakt. Daarom Rover gemaild. Daar blijken de meeste klachten bekend. Mijn conclusie is: de NS is niet geïnteresseerd in klantgerichtheid. Wat er niet inzit komt er ook niet uit. En toch kan dat niet waar zijn. Waarom zou die NS-medewerker op Rotterdam Alexander mij geholpen hebben met het terughalen van mijn muntstuk? Als personeel wel wil, wat houdt de NS dan tegen zich klantgerichter op te stellen?

Beste NS, make the most of it!

Vriendelijke groet,

Frank Faber