

Aan Connexxion Openbaar Vervoer  
t.a.v. R Hijman  
Postbus 224  
1200 AE HILVERSUM



Alkmaar, 10 januari 2020

## Advies over service- en distributiepunten.

Geachte heer Hijman,

U hebt ons op 13 december 2019 advies gevraagd over het voornemen om een aantal servicepunten in de drie concessies op te heffen. U meldde terecht dat het Rocov-NH instemmingrecht daarop heeft.

Inmiddels heeft overleg plaats gevonden met de provincie en is het voornemen tot opheffing gewijzigd in het plan om alle nog aanwezige AVM-apparaten te vervangen door POST-apparaten en geen servicepunten op te heffen. Het instemmingsrecht speelt daarmee geen rol meer.

Van de provincie hebben we op 19 december het verzoek gekregen om te adviseren over de vervanging van de AVM's door POST's.

Wij adviseren positief op dit voornemen. Een voordeel van een POST is dat hierbij persoonlijke hulp van een winkelmedewerker geboden wordt. Voor de groep gebruikers van een servicepunt zal dit vaak klantvriendelijk en dus drempelverlagend werken.

De reiziger kan voor de aangeschafte kaarten met geld of met PIN betalen.

Dit proces vergt evenwel een positieve houding van het winkelpersoneel, en we adviseren u om nauwlettend te controleren of deze positieve houding inderdaad aanwezig is.

Het vergt tevens een positieve grondhouding van Connexxion. We hebben soms de indruk dat de servicepunten door Connexxion worden gezien als een noodzakelijk kwaad omdat dit in de concessie is voorgeschreven.

We adviseren om de servicepunten te zien als een unieke kans om in persoonlijk contact te komen met een groep reizigers die veelal niet anderszins is te bereiken.

Te denken valt daarbij aan het uitreiken van folders over aantrekkelijke kaartsoorten en acties.


In ons beeld zou ook een handzame dienstregeling van de dichtstbijzijnde buslijn uitgereikt moeten kunnen worden. We hebben al vele malen aangedrongen om ook deze dienstregeling-folders per lijn als marketinginstrument te gebruiken: een handzame folder van maximaal één A4 die naast de dienstregeling informatie bevat over bijvoorbeeld kaartsoorten voor senioren en kinderen.

Om een grotere groep reizigers te trekken zou op de tekstregel van de Dris-panelen verwezen kunnen worden naar een servicepunt in de buurt of langs de betreffende lijn.

Uit de recente correspondentie over het vervangen van de AVM's hebben we begrepen dat met de Primera-winkels een alternatieve mogelijkheid wordt ontwikkeld voor de distributie van kaartjes. Ons is niet duidelijk geworden of dit dezelfde functionaliteit biedt als de POST's. Graag worden we alsnog op de hoogte gesteld van dit alternatief, vergeleken met de POST's voordat we hierover kunnen adviseren.

Met vriendelijke groet,

Namens het Rocov-NH



Ludolf Maat, secretaris

cc: provincie Noord-Holland, mw E-M Ypma, dhr R Verkaik  
cc: Connexxion, mw S Zethof, mw L. Meconi.