

‘Nog dichtter bij onze reizigers staan’

REIZIGERS DUURZAAM VERVOEREN VAN DEUR TOT DEUR, ZODAT NEDERLAND BEREIKBAAR BLIJFT. DIE AMBITIE HEEFT NS, VERTELLEN GÜLAYSEMIN MEIJERS EN ZELAH HOEKSTRA. OM DIE WAAR TE MAKEN IS EEN OMSLAG NODIG IN DE ORGANISATIE. VERGAANDE DIGITALISERING IS VEREIST, MÉT BEHOUD VAN DE STERKE PUNTEN UIT 185 JAAR ERVARING MET MOBILITEIT.

“We hebben een belangrijke rol in de bereikbaarheid van Nederland en een grote verantwoordelijkheid voor onze 10,7 miljoen reizigers”, zegt Gülaysemin Meijers, Lead Digital Strategy and Execution bij NS. “Als breed mobiliteitsbedrijf willen we reizigers ondersteunen bij hun reis van deur tot deur. Dit betekent dat we naast de trein andere vervoersmogelijkheden willen bieden die reizigers kunnen gebruiken bij het uitstippelen van hun route. Het is onze ambitie dat ze via NS hun reis kunnen plannen, boeken en betalen, met hun mobiel of computer via een en dezelfde interface.”

De ambitie sluit aan bij de behoefte van reizigers om hun reis van begin tot eind digitaal te plannen. Daarnaast speelt NS ermee in op de veranderingen in reisgedrag sinds het begin van de pandemie twee jaar geleden.



‘Nu minder voorspelbaar is hoe en wanneer reizigers onderweg zijn, moeten we flexibel zijn’

“Het is veel minder voorspelbaar wanneer reizigers onderweg zijn en met welk vervoermiddel ze hun reis maken. Voor de pandemie waren de meeste reizen, zeker zakelijke, op vaste dagen en wisten we dat het reizigersaanbod het grootst is in de spitsuren.” Die voorspelbaarheid is weg en Meijers verwacht dat dit zo zal blijven. “Lang niet iedereen zal weer dagelijks naar kantoor gaan en werkuren zullen vermoedelijk ook anders zijn. Het vraagt van ons flexibiliteit om aan die veranderende vraag te voldoen.”

Digitale transformatie

Het waarmaken van deze ambitie vraagt een digitale transformatie, gaat Meijers verder. Stapsgewijs komt de realisatie dichterbij, met het uitbreiden van soorten vervoermiddelen (“modaliteiten”) en functionaliteit die het reizen vereenvoudigt. Als voorbeeld geeft Meijers ‘In de buurt’, waarmee in de NS-app openbaar vervoer in de directe omgeving te zien is, van trams en bussen tot OV-fietsen. “De komende tijd breiden we die functie uit met andere vervoermiddelen, zoals elektrische scooters en deelauto’s. Ook willen we onder meer parkeermogelijkheden toevoegen. Onze 185 jaar ervaring op het gebied van mobiliteit combineren we met nieuwe technologie voor de beste reiservaring.”

Een andere stap in de transformatie is dat reizigers elke reis kunnen regelen met hetzelfde account, of dat nu zakelijk of privé is, zegt Zelah Hoekstra, UX Strateeg. “Op dit moment is het inloggen voor een zakelijke reis anders dan voor een

particuliere. In de toekomst kunnen klanten met hetzelfde account inloggen in de app of op de website.” Wanneer dit precies zal zijn, is moeilijk te zeggen, aldus Meijers. “We werken hier elke dag aan en er komen steeds nieuwe elementen bij. Dit moet heel zorgvuldig gebeuren, gezien onze rol voor de bereikbaarheid van Nederland. Start-ups brengen dingen naar de klant die niet altijd 100% af zijn. Bij ons is daar minder ruimte voor – het moet direct goed zijn, omdat de impact veel groter is.”

Impact op miljoenen reizigers

Veranderingen die NS doorvoert hebben impact op miljoenen reizigers. Voor Hoekstra was dat een van de redenen om een halfjaar terug te solliciteren. Ze was niet de enige: in de krappe arbeidsmarkt wist NS in korte tijd tientallen vacatures in te vullen. “We bieden betekenisvol werk en hebben veel aandacht voor persoonlijke ontwikkeling”, vertelt Meijers. “Ook dat speelde voor mij mee,” haakt Hoekstra aan, “net als het doel van de organisatie: Nederland mobieler maken.” Meijers herkent dat. “We kijken naar de commerciële belangen, maar reizigers en hun reisgemak staan op de eerste plaats. Een ander pluspunt vind ik dat ik hier kan bijdragen aan duurzaam vervoer.”

De afgelopen jaren heeft NS hard gewerkt aan het digitaliseren van processen om reizigers onderweg zo goed mogelijk te kunnen informeren. Denk hierbij aan de actuele informatie over verstoringen die reizigers direct in de app zien. In de nabije toekomst komen hier gepersonaliseerde suggesties bij voor een alternatieve reisroute, per trein of ander vervoermiddel. Dit betekent dat NS steeds meer datagedreven gaat werken.

Inhoudelijk is dat interessant en uitdagend, zegt Meijers. Om het mogelijk te maken voert NS veel veranderingen door in het technologielandschap, vervolgt ze, in nauwe samenwerking met partners. Ook maakt NS op het digitale platform steeds vaker gebruik van moderne technologie als cloud en kunstmatige intelligentie. Samen met de Universiteit Utrecht doet NS een onderzoek naar de inzet van kunstmatige intelligentie om het reizen te optimaliseren. “Met hulp van reispatronen willen we reizigers gerichter informeren over gebeurtenissen die mogelijk van invloed zijn op hun reis, zodat we nog dichterbij hen staan en zij het beste uit hun reis kunnen halen.”



DEEL ONLINE

