

NS / Geld terug bij vertraging

Zo min mogelijk fouten

Situatie

Geld terug bij vertraging is een regeling die is opgelegd door het Ministerie van Verkeer en Waterstaat. Het is bedoeld om vertraagde treinreizigers geldelijk te compenseren. Reizigers vullen een formulier in waarop zij informatie verstrekken over de vertraagde reis. Op het formulier verstrekken zij informatie over de vertraagde reis. NS/Reizigers berekent de vertraging en keert aan de hand van de ingevulde gegevens en de vertragingberekening uit.

Doelstelling

Aangezien het gaat om een omvangrijk aantal formulieren is het van belang dat de NS zo min mogelijk navraag moet doen. Dit stelt hoge eisen aan de formuliercommunicatie. De NS mag niet nog minder populair worden als gevolg van een onduidelijk formulier.

Elke Nederlander moet het formulier kunnen invullen en het mag geen onnodige weerstanden oproepen. Iedereen is gebaat bij een zo laag mogelijke foutscore.

Werkwijze

NS heeft een projectgroep geformeerd bestaande uit: CMG voor de automatisering van de back-office. Metaform en Tappan voor het communicatie-proces met de klant/reiziger.

Metaform heeft zich vooral gericht op het structureren en toegankelijk maken van de informatie. Het formulier is zodanig ontworpen dat het voor de reiziger makkelijk in te vullen is. Voor de NS medewerker is het formulier eenvoudig in te scannen en te verwerken.



Zo min mogelijk fouten

Naast het ontwerp van het formulier heeft Metaform ook de projectorganisatie rondom de productie van het formulier op zich genomen. Voor gebruikname is het formulier aan een usability test onderworpen.

De pre-test, uitgevoerd door Ben Vroom, bracht enkele punten ter verbetering naar voren. Zo bleken vooral ouderen een selectieprobleem te hebben met de verschillende kaartsoorten. Dit probleem is ondervangen door de selectie gefaseerd te laten verlopen.

Tenslotte is een advies uitgebracht omtrent de inzet van verschillende communicatiemiddelen. Voor de kopers van losse kaarten is een conventioneel formulier de meest praktische oplossing. Voor abonneementhouders ligt de zaak anders, daar is het goed denkbaar dat zij hun aanvraag via het internet indienen. Zij vormen 60% van alle aanvragen. De oplossing is simpel.

Laat ze een formulier invullen waarbij ze aangeven voortaan uitsluitend via het internet te claimen. Het claimen van de abonneementhouder gebeurt zowel in de papieren situatie als in de digitale variant aan de hand van een abonnementsnummer. Dit voorstel zal medio 2003 geïmplementeerd worden.

The image shows a portion of a web form. It is divided into two main sections, B and C, each with a yellow header.

Section B: Gegevens over uw reis
 Below the header, there is a text prompt: "Vul hier de gegevens van uw **heenreis** in. De gegevens zijn reeds bekend van uw **terugreis**." Below this, there is a question: "Vanaf welk station bent u vertrokken?" followed by a grid of 12 empty input boxes. Below that is another question: "Naar welk station reisde u?" followed by another grid of 12 empty input boxes.

Section C: Gegevens over uw NS-vervoerbewijs
 Below the header, there is a text prompt: "Welk soort vervoerbewijs heeft u gebruikt?" followed by three radio button options:
 Los kaartje Ga hieronder verder bij
 Maandkaart Ga hieronder verder bij
 Jaarkaart Ga hieronder verder bij

Below these options is a yellow header for "Los vervoerbewijs" with two radio button options:
 Enkele reis
 Dagretour

Resultaat

Het formulier is uitermate gebruikersvriendelijk. Reizigers leveren het ingevulde formulier vrijwel foutloos aan. Minder dan 0,5 %.

De formulieren worden automatisch verwerkt/gescand (\pm 50.000 exemplaren per maand). 98% van de ingevulde formulieren kan volledig automatisch verwerkt worden.

NS / Geld terug bij vertraging

Zo min mogelijk fouten

Metaform bv
 Ontwerpbureau voor vorm en inhoud
 Grasweg 57
 1031 HX Amsterdam
 Telefoon (020) 4940944
 www.metaform.nl
 contactpersoon Robert 't Hart

Geld terug bij vertraging

Wij doen er alles aan om onze treinen op tijd te laten rijden. Helaas kan het gebeuren dat u met vertraging op uw bestemming aankomt. Wij vinden het belangrijk om u tegemoet te komen als wij de beloofde punctualiteit niet waarmaken. Daarom kunt u voor vertragingen van 30 minuten of meer gebruik maken van de regeling 'Geld terug bij vertraging'.
Let op: Als het te vergoeden bedrag lager is dan vijf gulden, betalen wij de vergoeding niet uit.

Komt u in aanmerking voor een vergoeding?
 Hoeveel vertraging had u?

minder dan 30 minuten

ja ► U komt niet in aanmerking voor een vergoeding.

nee ▼

30 tot 60 minuten

ja ► Gebruikte u een van de volgende vervoerbewijzen?

ja ► Vul de achterzijde van dit formulier in.

Enkele reis vanaf f 10,-
 Retour vanaf f 20,-
 Rondreis vanaf f 20,-
 5-Retourkaart vanaf f 100,-
 Alle Maandkaarten vanaf f 250,-
 Jaartrajectkaart vanaf f 2.500,-
 Dagkaart
 OV/NS-Jaarkaart
 OV-studentenkaart

nee ▼

meer dan 60 minuten

ja ► Gebruikte u een van de volgende vervoerbewijzen?

ja ► Vul de achterzijde van dit formulier in.

Enkele reis vanaf f 5,-
 Retour vanaf f 10,-
 Rondreis vanaf f 10,-

Heeft u extra vervoerbewijzen gebruikt voor deze reis?

Railrunner Omwegbewijs
 Hond Overgang 2-1
 Dagkaart fiets EC/ICE-toeslag

nee ▼

U komt niet in aanmerking voor een vergoeding.