

Hoe voelt het om klant te zijn van . . .

Ik reis nu al weer anderhalf jaar regelmatig met de trein. Na jarenlang in de auto de A2 richting Amsterdam te hebben gereden (stapvoets) was de trein eigenlijk een verademing. Geen files, redelijk op tijd en meestal zitplaatsen.

Ik heb gemerkt dat het even duurt voordat er een soort ritme ontstaat en ik mij niet meer stoort aan de treinen die net voor je neus weggrijden (soms zelfs te vroeg) of aan andere kleine ongemakken.

Door de aard van mijn werkzaamheden kan ik geen trajectkaart, jaarkaart, 5 retourkaart of iets dergelijks kopen. Ik moet losse kaartjes kopen. In de ochtend neem ik de tweede klas en 's avonds gun ik mij de eerste klas, maar dan wel gekocht met de kortingskaart. Voornamelijk om nog even rustig door te werken, mailen, lezen van vakliteratuur of gewoon niets te doen. Dit systeem zorgt ervoor dat ik elke dag losse kaartjes moet afstempelen en op tijd weer nieuwe losse kaartjes moet kopen. Maar ook dit ritme zit er aardig in.

De afgelopen zomer was de NS zo vriendelijk om de kortingskaart ook voor 09:00 uur te laten gelden en dus kocht ik een stapeltje kaartjes voor de heenreis en genoot van de 40% korting.

Afgelopen vrijdag was ik net iets te laat en miste ik de trein. Geen probleem, neem ik toch gewoon de volgende. Ik kwam een collega tegen en samen dronken we een kopje koffie, prima allemaal. Trein genomen en controle. De conducteur keek mij streng aan en zei; "dit kaartje is niet geldig, de korting is pas na negen uur". Ik keek en schrok omdat ik kennelijk nog een oud kaartje van de zomer had en die per ongeluk had gepakt. Het was inmiddels al 09:15 en we zaten 20 min in de trein.

De conducteur: "we hebben het nog omgeroepen dat kortingskaarten nog niet geldig zijn, ik moet u eigenlijk 35 euro boete geven en de kosten voor een kaartje". Ik liet mijn portemonnee zien met vele kaartjes erin en legde het uit. De man begreep het, pakte een kaartje uit de stapel, (mijn laatste) kaartje eerste klas naar huis en scheurde die doormidden. "Zo dat is dan ook geregeld" en hij vervolgde zijn weg.

Ik was verbaasd over de oplossing maar eigenlijk wel heel erg tevreden.

Die middag naar huis. Mijn metro was net iets te laat, ik kwam op Amstel station aan en daar stond mijn trein. Helaas geen kaartje dus gewoon de volgende genomen. In alle rust voldoende kaartjes voor de volgende week gekocht en de trein naar huis genomen.

Wederom controle: oeps, was ik vergeten te stempelen! Een hele portemonnee vol met kaartjes en geen stempel. Deze keer wederom een vriendelijke conducteur en ze knipte een kaartje en ik ontsnapte voor de tweede keer aan een boete.

Er wordt veel geklaagd over de spoorwegen, maar ik ben blij verrast dat 2x een conducteur de juiste beslissing weet te nemen ondanks de druk om iedereen een boete te geven als er geen kaartje is. Zonder enig CRM systeem maar met gezond verstand weet de NS mij toch te binden, dit terwijl mijn alternatief alleen bestaat uit het nemen van de auto, de file in en per dag 35 euro parkeer geld te betalen.

Gelukkig wordt er nog nagedacht door mensen die in hun dagelijkse werkzaamheden alle excuses wel gehoord zullen hebben.

Christiaan Pothoven