

# Druktoetsduwers digitaal verdeeld

**E**indelijk is de kloof gekleefd. Wie niet met de kaartjesautomaat kan omgaan en een loketmens wil zien, moet bij de NS een pasje van digitaal onvermogen halen of een boete betalen. De eerste partij die toegeeft dat de automatisering voor veel oudere mensen te moeilijk is en varianten nodig heeft. Om te voorkomen dat gelijk de helft van de klanten de technologie afvalt, wordt een drempel opgeworpen. Je moet wel minstens 60 jaar zijn, willen ze bij de spoorwegen accepteren dat je een digibeet bent. Dat is hetzelfde als budget korten en later zeggen dat het je misschien kunt terugverdienen als je meer je best doet. Oud en het vragen zat voldoet niet aan het standaardprofiel van een reiziger; murw vertraagd door wachten bij stoppen en drukken op knoppen. Makke schapen in de gearconditioneerde wagon, waar een staanplaats net zo zeldzaam is geworden als een gehaalde overstap. De toevloed van reizigers heeft inmiddels een tweede huis op wielen gekocht en sluit dagelijks aan in de wegenwachtrij.

De tijden zijn veranderd. Onze nationale verdragingsrots, waar directieleden het veld ruimden als ze niet stipt genoeg waren, heeft de 21e eeuw ingeluid met een reeks van nieuwe producten. Als de machinisten het spoor bijster zijn, melden de treinen voortaan via GPS hun stilstand. Kaartjes naar keuze via aanraakschermen. Na jaren innovatieverzet kun je zelfs je reis vooruitbetalen bij een PIN-, card- en chipperautomaat. De vloed aan prijsverhogingen en nieuwe regels overspoelt voortaan online de conducteurs en perronwachters. Omroepberichten uit een elektronische kwebbeldoos. Vertragingen worden per SMS aan de reizigers gemeld, waarbij de premiumkosten van het draadloze berichtje in mindering worden gebracht op de verdragingsvergoeding. De menselijke dienstverlening op stations is vervangen door een simpel WiFi-mastje waarmee je tegen betaling contact kunt zoeken. Niet dat je dan wél een mens treft, maar het suggereert aandacht.

Last but not least in deze digiduw volgt Railmate waarmee je net als in Engeland in de trein draadloos kunt internetten. De spoorwegen hadden al 150 jaar ervaring met verbindingen, deden zaken met de kabels langs het spoor en investeerden in mobiele webs en webkastelen. Heel handig stapten ze eruit toen hun klanten erin zaten. Die voelden zich net als in een trein die onderweg ineens stilstaat en waar de deuren op slot blijven. Je ziet buiten beweging en alternatieven, maar je kunt

niet ontsnappen. Nooit gezien dat er een noodgreep op de deur zit? Gewoon af en toe burgerlijke ongehoorzaamheid houdt de klantenservice wakker en het management van de golfbaan. Naar mate de stations transformeren tot overdekte winkelcentra en de rangeerterreinen volgeparkeerd worden met kantoorkolossen, is het op tijd en kwaliteit laten rijden van reizigerstreinen maar een lastige bijzaak geworden. Net als de kabels voor KPN een geldgenererend blok aan het been zijn. Welke busbaas biedt er een outsourcedienst om reizigers te vervoeren? Hadden we maar een budgetvlieger met spoorwielen. Met Easyrail van Museumplein naar Maliebaan in 22 minuten. Of een uurtje RyanRail tussen Feijenoord en de Arena. Dan worden die voetbalperrons ook weer eens efficiënt gebruikt.

De technologie stoomt op naar een intensiever gebruik van coax en ethernet. We hebben nu dik dertig actieve telecom-

***Af en toe burgerlijke ongehoorzaamheid houdt de klantenservice wakker en het management van de golfbaan.***

aanbieders in ons kikkerlandje. Het merendeel leeft van de kruimels die de marktleider laat vallen. Overstappen tussen de providers vereist de ervaring van een strategisch diplomaat en het doorzettingsvermogen van een Jehovagetuige. Je moet gepokt en gemazeld zijn om te weten wanneer je wat aan wie moet schrijven. Volharding is nodig om de stapels facturen en de lange wachtrijen te overwinnen. Ook die kosten moet je bij de wisseling incalculeren of door weigering van de finale betaling verrekenen. Op je weg vind je incassobureaus die geen kantoor maar wel een postbus en briefpapier hebben, waarop de leverancier zelf de aanmaningen computerverstuurt. Bellen? "Dit informatienummer kost circa tien cent per minuut. U spreekt met de helpdesk van breedspeed. Op dit moment worden wij teveel gebeld. Wij verzoeken u op een later tijdstip terug te bellen." Tut-tut-tut... Wordt het niet eens tijd voor de Rover in teleland? ■

Jacob van Kokswijk



Jacob van Kokswijk is communicatiedeskundige en part-time ICT-consultant bij Cap Gemini Ernst & Young.