

Wachtverzachter

Nummer 68, 29-12-2009

Column

Door Jacob van Kokswijk

'De term is niet van mij', aldus Dennis. Wachtverzachten komt uit de transportsector, om iemand op plezierige wijze de tijd te laten overbruggen als aansluitende trein, bus, boot of vliegtuig op zich laten wachten. Net als wasverzachter is het een glijmiddel met een reukje. Het verdoezelt het gebrek aan aansluiting, en biedt nieuwe kansen voor omzet. Want meestal wordt wachten omgezet in kopen, van koffie en koek tot tijdschrift of boek. En al die winkeltjes rondom de terminals zijn indirect winstpakkers voor de transportbedrijven.

Nog wat onzeker laat Dennis Stevense zien wat hij een jaar geleden in een week tijd ontwikkeld heeft uit eigen behoefte: de applicatie Trein voor de iPhone. Komt je trein weer eens niet op tijd of moet je snel overstappen? Op je iPhone of iPod Touch kun je razendsnel bekijken waar je trein blijft en op welk perron je moet zijn. Het is niet meer nodig om zelf naar de NS-site te gaan, want Trein geeft je alle informatie die je nodig hebt, zoals actuele vertrektijden en -perrons bekijken voor het dichtstbijzijnde station en je voorkeursstations. Je krijgt HD Traffic-informatie over verstoringen en werkzaamheden, en je wordt met iNap gewekt als je trein écht bij je bestemming aankomt. Last but not least: wie vaak dezelfde trajecten reist kan met een vingerveeg zijn favoriete treinreizen plannen.

Dennis was het zat om zich uit de naad naar het station te fietsen en dan hijgend op het perron te lezen dat de trein tien minuten vertraging had. En ook had hij er de balen van om telkens de aansluitende trein te missen omdat het vertrekspoor gewisseld was. Op de stations vervloekte hij de informatieborden met de tekst 'Let op omroepbericht' en in de trein zuchtte hij diep bij conducteurs die van niets wisten. Hij ontdekte dat de actuele gegevens van de treinverkeersleiding wel via het internet vindbaar waren, maar op een moeilijk te begrijpen manier.

Wie een online internetverbinding op zijn laptop heeft, kan onderweg vier á vijf schermen openen, en daar de NS-reisplanner met vertrektijden, de storings-pagina, de werkelijke 'Vertrektijden van uw station' op de vertrek- overstap- en aankomststations op zijn route zien. Je kunt dan als ervaren treinreiziger met combineren en deduceren de conclusie te trekken dat je de overstap nèt kunt halen als je een spurt door de tunnel naar het andere perron neemt. Ervaring leert dat een seinstoring of defect spoor langer duurt dan wordt omgeroepen. En de 'verstoring' door een aanrijding met een persoon staat gemiddeld voor anderhalf uur vertraging wegens opruimwerkzaamheden, zodat wachten meestal handiger is dan het omreisadvies van de NS opvolgen.

Al met al heeft Dennis als gebruiker dus een slim hulpmiddel ontwikkeld voor treinreizigers, en bouwt dat nu aan de hand van gebruikersreacties verder uit tot een real-time OV-reisplanner. Een typisch voorbeeld van user created content. Dennis is een arme student dus is Trein niet gratis, maar kost het 2,39 euro in de Apple Store waar hij 60% van ontvangt. Het stond binnen twee dagen in de top-20 betaalde applicaties en zonder marketing is het nu een van de meest verkochte applicaties.

Je zou mogen verwachten dat de Nederlandse Spoorwegen zó blij zijn met deze klantondersteuning dat ze de ontwikkelaar levenslang vrij reizen aanbieden. Vergeet het maar: de NS ging dreigende brieven sturen dat het auteursrecht was geschonden en dat Trein uit de Apple Store moest worden verwijderd. En wel onmiddellijk, want anders zouden er juridische maatregelen volgen die konden leiden tot een levenslange schadeclaim. Een NS-medewerker liet zich off-the-record tegenover een journalist ontvallen dat het spoorbedrijf voldoende informatie geeft en geen belang heeft bij beter geïnformeerde reizigers. Stel je voor dat iedereen zelf ging bepalen hoe zijn reis gemaakt werd... dan was er geen crowd control meer. Alsof het niet genoeg is dat je je klanten als manipuleerbare kudde-dieren behandelt, maar ze ook nog van de domme moet houden en koeioneren.

Gelukkig twitterde de NS-aanval de wereld rond en kreeg Dennis gratis deskundig advies. Auteursrecht op vertragingen, wat een flauwekul! De NS-gegevens zijn het resultaat van het doen rijden van de treinen en het zijn de treinreizigers die de treintijden opvragen. Dennis gaat stug door met zijn nuttige werk en sleutelt nu aan een wachtverzachtende applicatie die automatisch geld terugvraagt bij een vertraging langer dan dertig minuten.