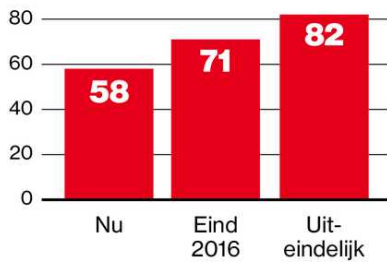


# Geklaag maakt plaats voor tevredenheid

## NS-poortjes

Hoeveel stations hebben de poortjes gesloten?



DEKKER BJ

Reizigersorganisatie Rover noemt de poortjes 'een goede zaak'. Chris Vonk: „Het is absoluut prettig dat er minder boetes uitgedeeld hoeven te worden, want juist dan ontstaat er vaak agressie.“

## Afgesloten stations

## ROTTERDAM

Het afschaffen van het papieren treinkaartje en het afsluiten van stations, leidde tot een hoop geklaag. Maar op stations waar je alleen met een ov-chipkaart naar binnen kunt, waardeert 90 procent van de reizigers de veiligheid met een 7 of hoger, zo blijkt uit klanttevredenheidsonderzoek van de NS. Bij stations zonder poortjes is dat 81 procent.

Op het eerste grote station dat werd afgesloten voor mensen zonder kaartje - Rotterdam Centraal - geeft 95 procent van de reizigers de veiligheid minstens een 7. „Mensen voelen zich veiliger en er lopen minder onpure types rond,” zegt een NS-woordvoerder.

Deze maand zijn de poortjes op Rotterdam Centraal Station precies een jaar dicht. Het aantal boetes voor zwartrijden is daar met 9 procent gedaald. De kaartverkoop ging met 10 procent omhoog, het dubbele van het landelijk gemiddelde afgelopen jaar.

Inmiddels zijn op 58 stations de poortjes gesloten. Aan het einde van dit jaar wil de NS dat die teller op 71 stations staat. Uiteindelijk gaan op 82 van de 403 stations de poortjes dicht. Dat zijn met name de grote steden. „De stations zijn zo uitgekozen dat je uiteindelijk bij 90 procent van de reizen een afgesloten poortje tegenkomt,” aldus de NS-woordvoerder.