

**Europese verantwoording 2020**

**NS Reizigers**



## Inhoud

1 Inleiding.....	3
2 Informatie en vervoerbewijzen.....	4
3 Punctualiteit en verstoringen .....	8
4 Netheid materieel en stationsfaciliteiten .....	10
5 Klanttevredenheidsonderzoek.....	13
6 Klachtenafhandeling .....	14
7 Reisassistentie.....	15



## 1 Inleiding

Op 3 december 2009 is de Verordening 1371/2007 van het Europees Parlement en de raad van 23 oktober 2007, betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer van kracht gegaan. In artikel 28 lid 2 van deze verordening staat:

*De spoorwegondernemingen toetsen hun eigen prestatie aan de dienstkwaliteitsnormen. De spoorwegondernemingen publiceren elk jaar een verslag over hun kwaliteitsprestatie samen met hun jaarverslag. De verslagen inzake kwaliteitsprestatie worden gepubliceerd op de internet website van de spoorwegondernemingen. Zij worden bovendien op de website van ERA ter beschikking gesteld.*

In dit document vindt u het verslag over de kwaliteitsprestaties 2020 van NS Reizigers B.V. (hierna NS Reizigers genoemd). In deze rapportage komt informatie voor over stations, waarvoor input is opgevraagd bij NS Stations B.V.. NS Reizigers rapporteert over de dienstverlening op het hoofdrailnet.

### Invloed van corona op de Europese verantwoording

Door corona beleefde NS een heel ander jaar dan normaal. Dat zien we vanzelfsprekend ook terug in onze resultaten. Zo zijn sommige concessie KPI's tijdelijk niet meetbaar, bij andere resultaten gaan vergelijkingen met voorgaande jaren mank. In dit jaarverslag rapporteren we daarom – indien van toepassing – over een aantal resultaten niet, minder of anders dan gewoonlijk. Wanneer resultaten erg zijn gewijzigd geven we uitsluitend een toelichting als deze wijziging het gevolg is van prestaties of effecten buiten corona om. We benoemen niet keer op keer dat ze zijn veranderd door corona. Zo houden we het verslag leesbaar.

### Beoordeling reiziger

NS meet de kwaliteit van de dienstverlening op het hoofdrailnet en de HSL aan de hand van verschillende indicatoren. De prestatie-indicatoren hebben dit jaar beperkte waarde als weerspiegeling van onze inzet en prestaties. Een vergelijkingen met 'normale' jaren is niet zinvol. Zo zijn de indicatoren klanttevredenheid en informatie bij ontregelingen niet beschikbaar voor geheel 2020 doordat het veldwerk waarmee deze gemeten worden niet kon worden uitgevoerd.

Prestatie-indicator	Realisatie	Realisatie	Bodemwaarde	Streefwaarde
	2020	2019	2020	2020
Algemeen klantoordeel binnenland HRN	-	89%	74%	-

In de eerste maanden van 2020 waren reizigers meer tevreden over de dienstverlening op het hoofdrailnet en op de HSL dan in dezelfde periode van 2019. Op het hoofdrailnet steeg het oordeel over de reinheid van het interieur van treinen op het hoofdrailnet. Op de HSL waren de oordelen over de reisinformatie en de stiptheid van de trein beter dan een jaar eerder, toen softwareproblemen voor een lagere punctualiteit zorgden. Vanaf maart 2020 is het ophalen van gegevens gestopt.



## 2 Informatie en vervoerbewijzen

NS Reizigers verkocht in 2020 8,4 miljard reizigerskilometers via losse verkopen, abonnementen, studentenkaart en acties.

De producten van NS Reizigers zijn verkrijgbaar bij:

- Automaten op stations;
- NS-servicebalies en OV Servicewinkels;
- Kiosk met NS Tickets & service;
- Oplaadpunten voor OV-chipkaart in het land;
- Online (E-ticket, abonnementen, acties);

Informatie over de dienstregeling, stationsfaciliteiten, vervoersbewijzen, prijzen en voorwaarden is verkrijgbaar via ns.nl, via de verkooppunten van NS en de NS-app.

Gedurende de reis verstrekt NS Reizigers informatie over de reismogelijkheden, optredende verstoringen en/of aansluitingen. Dit gebeurt via treinpersoneel en informatieschermen in de trein (voor zover beschikbaar) als ook op de stations.

Daarnaast kunnen reizigers gebruik maken van ns.nl en de NS-app.

De NS-app is een gratis applicatie voor op Android of iOS gebaseerde telefoons en tablets. Met de app heeft de reiziger altijd de actuele treintijden van elk station bij de hand. Daarnaast biedt de NS-app nuttige en leuke informatie én handige seintjes om de reis zo gemakkelijk mogelijk te laten verlopen.

Reizigers die de NS-app gebruiken, kunnen tevens ervoor kiezen om geïnformeerd te worden via pushberichten. Via deze pushberichten worden reizigers geïnformeerd over aangepaste dienstregelingen en geïnformeerd bij acute, grote verstoringen die effect hebben op het landelijke treinverkeer.

Voorafgaand aan de reis kunnen reizigers zich laten informeren via internet (www.ns.nl, www.9292.nl, Reisplanner Google Maps en de NS-app) en telefonisch via 9292 (0900-9292). Op de stations worden reizigers geïnformeerd via reisinformatieborden, servicemedewerkers, omroepberichten en aan de NS-service balies.

Informatie voor reizigers met een fysieke beperking wordt gegeven via de website van NS (<https://www.ns.nl/reisinformatie/reizen-met-een-beperking>) en via klantenservice (030-2357822). De NS-app heeft ook een mogelijkheid om alleen informatie te tonen voor “toegankelijke reizen” met de trein. Dit is met name bedoeld voor mensen die reizen met een hulpmiddelen zoals een rolstoel of scootmobiel. Via de NS-app kan ook reisassistentie aangevraagd worden.





## Reisinformatie

Prestatie-indicator	Realisatie	Realisatie	Bodemwaarde	Streefwaarde
	2020	2019	2020	2020
Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station	-	84,5%	75%	-

NS wil reizigers meer grip en keuzevrijheid geven over hun reis van deur tot deur, ongeacht het vervoermiddel of de vervoerder. Reisinformatie speelt hierin een sleutelrol. Zeker als een reis anders loopt dan gepland, is goede reisinformatie cruciaal. Deze informatie moet correct, frequent, tijdig, consistent en actueel zijn, zodat reizigers betere keuzes kunnen maken voorafgaand en tijdens de reis. Jaarlijks geeft NS miljoenen reisadviezen over reizen, werkzaamheden en verstoringen. In januari en februari gaven we in 86,1% van de gevallen in de trein en op het station tijdig informatie over ontregelingen. Een verbetering in de reisinformatievoorziening is dat we in 2020 ook andere vervoersmiddelen dan de trein, zoals bus, tram en metro, prominenter in het reisadvies zijn gaan weergeven. Het advies gaat uit van de snelste reis. Met name bij een verstoring zijn de alternatieve modaliteiten relevant in het plannen of bijsturen van een reis.

## Reisinformatie treinketen

Prestatie-indicator	Realisatie	Realisatie	Bodemwaarde	Streefwaarde
	2020	2019	2020	2020
Reisinformatie treinketen	85,0%	85,3%	81,4%	-

De prestatie-indicator Reisinformatie treinketen geeft bij treinen met een vertrekvertraging of spoorwijziging aan of de reisinformatie vijf minuten voor het werkelijke vertrek van de trein juist was. In 2020 kwam deze uit op 85,0%. In het tweede kwartaal trad een daling op doordat er in de basisdienstregeling minder Intercity's reden. Vertraging en spoorwijzigingen bij Intercity's zijn doorgaans beter te voorspellen dan bij Sprinters, waar stopstations kort op elkaar volgen.

## Klantenservice en webcare

Aantal contacten per maand	Social media	E-mail	Chat	Telefoon
	58.082	12.845	100.654	157.870

Klanten zijn zeer tevreden over de dienstverlening van Klantenservice. In 2020 gaf 84,4% van de klanten de dienstverlening van de Klantenservice een 7 of hoger. Onder meer de coulance van NS bij het pauzeren van abonnementen en de goede bereikbaarheid zorgden voor een positief effect op de score.



In 2020 zagen we een verschuiving in de kanalen waarmee klanten de klantenservice benaderen. De laatste maanden nam telefonie steeds meer af en steeg het gebruik van chat. Verwachting is dat deze trend zich in 2021 voortzet.

### **Betaalgemak in het openbaar vervoer**

NS participeert in het programma OV-betalen van het NOVB. Hiermee wil de OV-sector reizigers meer keuze en gemak bieden voor het betalen van hun reis. In de toekomst kunnen reizigers niet alleen in- en uitchecken met een OV-chipkaart, maar bijvoorbeeld ook met een betaalpas, creditcard, mobiele telefoon of smartwatch. Komende jaren houden we proeven onder reizigers om vervolgens mogelijk drie initiatieven te introduceren:

- Reizen met je betaalpas en creditcard, ook gekoppeld aan mobiele telefoon en smartwatch. In 2020 is vooral gewerkt aan de techniek om dat mogelijk te maken en is er geïnvesteerd in software en hardware voor een nieuw betaalsysteem.
- Treinreizen met gps: met mobiele telefoon reizen op basis van locatiebepaling.
- Een nieuwe OV-chipkaart waarmee klanten niet meer naar de automaat hoeven om bijvoorbeeld saldo of producten te laden.



### 3 Punctualiteit en verstoringen

De indicator Aankomstpunctualiteit 5 minuten geeft aan welk percentage van de treinen op tijd aankomt. Het betreft het percentage treinen waarbij het verschil tussen de gerealiseerde aankomsttijd en de (in het dagplan) geplande aankomsttijd minder dan de normtijd van 5 minuten bedraagt.

De indicator Reizigerspunctualiteit geeft weer voor welk percentage van de reizigers de treinreis is geslaagd. Dat wil zeggen dat de trein daadwerkelijk heeft gereden, minder dan vijf minuten vertraging bij aankomst had en de voor de overstappers geplande aansluiting is gehaald.

De indicator Gerealiseerde aansluitingen geeft aan welk percentage van de aansluitingen is uitgevoerd binnen de normtijd. Het betreft het percentage aansluitingen waarbij het verschil tussen de gerealiseerde aankomsttijd en de gerealiseerde vertrektijd ten minste de normtijd bedraagt. De normtijd varieert per overstap, afhankelijk van de looptijd van de aankomende trein naar de vertrekkende trein. Een aansluiting is opgenomen in de indicator als zowel de aankomende als de vertrekkende trein hebben gereden

De indicator Gereden treinen geeft aan welk percentage van de treinen is aangekomen. Het betreft het percentage treinen dat daadwerkelijk is aangekomen t.o.v. het aantal geplande aankomsten.

<b>Op tijd rijden</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Aankomstpunctualiteit 5 minuten	96,7%	95,8%	95,7%	94,9%
Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	93,5%	92,6%	92,6%	91,6%
Gerealiseerde aansluitingen	93,6%	91,6%	93,6%	90,9%
Gereden treinen	97,6%	97,6%	97,8%	97,7%
Reizigerspunctualiteit 15 min HRN	97,9%	97,7%	97,7%	97,4%

Bij verstoringen worden reizigers direct geïnformeerd via alle beschikbare kanalen en via medewerkers. Bij grote verstoringen en verstoringen op onbemenste stations wordt (extra) personeel ingezet.

De treindienst wordt bij verstoringen aangepast door de bijsturingsorganisatie van NS Reizigers. Voor bekende stremmingen zijn standaardscenario's opgesteld. De scenario's of aanpassingen treden direct in werking na het vaststellen van een stremming.

#### Punctualiteit op het hoofdrailnet

Prestatie-indicator	Realisatie		Bodemwaarde	Streefwaarde
	2020	Realisatie 2019	2020	2020
Reizigerspunctualiteit HRN 5 minuten	93,5%	92,6%	88,9%	-
Reizigerspunctualiteit HRN15 minuten	97,9%	97,7%	96,7%	-





In januari en februari scoorde de reizigerspunctualiteit op het hoofdrailnet op 5 minuten en op 15 minuten goed (respectievelijk 93,5% en 97,6%). In februari werden de prestaties gedrukt door twee stormen en een langdurige storing in de Willemspoortunnel in Rotterdam. Vanaf het moment dat we een basisdienstregeling zijn gaan rijden, laat de reizigerspunctualiteit relatief hoge scores zien. Met minder treinen konden we eventuele vertragingen makkelijker inlopen en was er minder sprake van vervolgvtraging. Ook spitsvorming en de bijbehorende prestatiedips namen af.

Na de opschaling van de treindienst in de tweede helft van 2020 bleven de punctualiteitscijfers hoog, al werden ze op sommige momenten gedrukt door bijvoorbeeld de hittegolf in augustus, enkele grote incidenten en stormdagen.

In 2020 zijn we ondanks de afgeschaalde dienstregeling en verminderde reizigersaantallen doorgegaan met het verbeteren van onze punctualiteit door machinisten en hoofdconducteurs meer en betere operationele informatie te geven, zoals exacte vertrektijden en realtime routeinformatie. Ook hebben we proeven gehouden met bijvoorbeeld roltijd- en snelheidsadvies, betere instapinformatie voor reizigers met het doel om halteertijd te verminderen en hebben we de TimTim, de tablet met apps voor machinisten, doorontwikkeld. De TimTim toont informatie over bijvoorbeeld de treindienstregeling, tijdelijke snelheidsbeperkingen en gladde sporen.

### **(On)geplande buitendienststellingen**

De komende jaren moet er veel spoor worden vervangen. Samen met ProRail zorgen we ervoor dat er zo min mogelijk hinder voor reizigers is. In 2020 konden enkele werkzaamheden niet, of alleen in aangepaste vorm doorgaan. Tegelijkertijd boden de basisdienstregeling en verminderde reizigersaantallen ook de ideale gelegenheid om werk juist wel uit te voeren gezien de hinder minder reizigers raakte. In 2020 was er een 38-daagse buitendienststelling bij Geldermalsen. Verder waren er in 2020 ook een aantal verstoringen, zoals in de Willemspoortunnel eind januari en een storm in de nacht van 9 op 10 februari met uitval van de bovenleiding. Hierover hebben we met ProRail en stakeholders goed overlegd om te blijven zorgen voor een betrouwbare en veilige treinreis voor reizigers. In de tweede helft van 2020 zijn de buitendienststellingen stabiel gebleven dan in de eerste helft van 2020.



## 4 Netheid materieel en stationsfaciliteiten

### Schone treinen

Reizigers verwachten een schone trein. We reinigen onze treinen met twee hoofddoelen: een positieve en schone beleving bij reizigers en collega's in de trein en zorgen dat de materialen in onze treinen door goed schoonmaakonderhoud hun beoogde levensduur halen. De afgelopen drie jaar is het oordeel van de reiziger over de reinheid van treinen verbeterd. Vanwege corona hebben we extra aandacht besteed aan de reiniging. In februari zijn we begonnen met het uitwerken van scenario's voor reiniging tijdens deze coronacrisis en deze werken we samen met de schoonmaakpartners continu bij. We maken bijvoorbeeld de onderdelen van een trein die vaak aangeraakt worden (deurknoppen en hendels bijvoorbeeld) vaker schoon. Tegelijkertijd spelen we ook in op de veranderingen in de dienstregeling, logistiek en reizigersaantallen. In 2020 hebben we het nieuwe contract met Hago Rail Services voor de reiniging van de binnenkant van treinen geïmplementeerd. De ambitie is om goed samen te werken en schoonmaak nog meer flexibel af te stemmen op data.

### Reiniging treinen

NS voert vijf soorten interne reinigingsbeurten uit in treinen:

- Keerpuntreiniging, vindt gedurende de dag meermalen plaats op het (start- en eind-) station.
- Dagelijkse reiniging, vindt iedere nacht plaats.
- Periodieke reiniging, vindt, vaak gelijktijdig met het onderhoud, ongeveer eenmaal per drie maanden plaats.
- Care on Track, vindt gedurende de dag plaats op de trein, indien op een aantal lange trajecten tijdens de tussenstops te weinig tijd is om de treinen schoon te maken.
- Urgente reiniging, vindt plaats na incidenten, waarbij getracht wordt om ernstige vervuiling zo spoedig mogelijk na constatering te verwijderen.

Daarnaast voert NS externe reiniging uit:

- Uitwendige reiniging, treinen gaan door een wasstraat voor de reiniging aan de buitenkant
- Specialistische reiniging: calamiteitenreiniging (bijvoorbeeld aanrijdingen met een persoon of dier) en graffitiwrijving.

### Technische metingen van de luchtkwaliteit (CO<sub>2</sub> in ppm)

Het materieel van NS Reizigers voldoet aan de specificaties voor luchtkwaliteit in de trein. Alle bakken zijn voorzien van een eigen installatie voor luchtverversing. Ouder materieel gaat daarbij standaard uit van een volle reizigersbezetting. Gemoderniseerd en nieuw materieel meet de hoeveelheid CO<sub>2</sub> en past de hoeveelheid verse lucht daarop aan. Bij het uitvallen van een installatie in een bak zijn scenario's vastgesteld om een goede luchtkwaliteit te garanderen voor reizigers en personeel.

### Toiletten in de trein

Alle Intercity's zijn voorzien van een toilet, in langere treinen zijn meerdere toiletten aanwezig. Informatie over de locatie van toiletten in de trein is opgenomen op de zijwanden van de compartimenten in ieder treinstel.



In niet alle sprintertreintypes (SGM-II en SLT) is een toilet aanwezig. Deze Sprinters rijden op trajecten waar reizigers over het algemeen kort in een trein verblijven. Reizigers op deze trajecten kunnen gebruik maken van de toiletten op de stations.

NS laat Sprinters van het type SLT vernieuwen door het Consortium Bombardier Siemens Lighttrain in Aken. Naast een groot rolstoeltoegankelijk toilet en aan weerszijden van het balkon een schuiftrede krijgt de trein twee gemarkeerde plaatsen voor rolstoelen, een plek voor twee fietsen en een speciale noodknop, call for aid. Met deze knop krijgt de reiziger, in geval van nood, direct contact met de machinist. Voor mensen met een visuele beperking is tactiele (voelbare) informatie aangebracht zodat zij zo goed mogelijk op de tast hun weg kunnen vinden. Op 31 december 2020 waren 79 stellen omgebouwd en opgenomen in de rijdende dienst. Naar verwachting zijn alle 131 Sprinters van het type SLT in december 2021 omgebouwd.

### **Gastvrij en prettig verblijf**

In 2020 heeft NS Stations met partners als ProRail wederom diverse stations verbeterd. We hebben ook op kleinere stations geïnvesteerd in faciliteiten die de gastvrijheid verhogen: toiletvoorzieningen, watertappunten, betere parkeergelegenheid en fietsenstallingen. We zoeken naar geschikte invulling voor leegstaande ruimtes op het station om de beleving en sociale veiligheid te bevorderen met behoud van de eigenheid van het pand en met zorg voor ons erfgoed. De uitkomsten van onderzoek naar wachtruimtes in samenwerking met ProRail, de Universiteit van Amsterdam en het Weekend van de Wetenschap worden meegenomen als input voor nieuw te ontwerpen wachtruimtes.

### **Schone stations**

Het klantoordeel reinheid op stations heeft in 2020 niet plaatsgevonden vanwege corona. Echter door het lagere aantal reizigers in 2020 werd het wel mogelijk om in overleg met opdrachtgevers (ProRail, gemeenten en overige) meer aandacht te besteden aan de schoonmaak van contactvlakken, geplande werkzaamheden eerder uit te voeren en de algehele verzorgdheid van stations te vergroten. We hebben diverse innovaties in de praktijk gebracht of uitvoerig getest. Daaronder vallen bijvoorbeeld de sensoren voor detectie van graffiti. Ook werken we samen met de schoonmaakleverancier in een innovatieplatform aan bijvoorbeeld sensoren in afvalbakken.

### Reiniging stations

Het reguliere schoonmaakonderhoud van stations wordt uitgevoerd op alle stations in Nederland. De frequentie van de reguliere reiniging hangt samen met de omvang van het station en het aantal in- en uitstappers per station. Op de grote stations met veel in- en uitstappers is een zogenaamde continue kwaliteit afgesproken binnen tijdsvensters, zeven dagen per week. De kleinere stations variëren in frequentie tussen reiniging op dagelijkse basis en reiniging één keer week. Daartussen zitten allerlei variaties. Tijdens de reiniging vindt dagelijkse en periodieke schoonmaak plaats en afvalverwijdering. Naast het schoonmaken van de stations wordt ook laagfrequent glasbewassing en constructieve schoonmaak uitgevoerd. Daarnaast wordt graffiti verwijderd, worden plaagdieren bestreden en worden de perronsporen aansluitend aan het perron periodiek gereinigd naar behoefte. Door het lagere aantal reizigers in 2020 is in overleg met opdrachtgevers (ProRail, gemeenten en overige) meer



aandacht besteed aan de schoonmaak van contactvlakken, zijn geplande werkzaamheden eerder uitgevoerd en is de algehele verzorgdheid van stations vergroot.

### **Toiletten op stations**

Op 21 grotere stations heeft NS Stations 24 toiletten in exploitatie uitgegeven aan SANIFAIR. NS vernieuwt samen met ProRail op kleinere stations de toiletvoorzieningen. Op een groot aantal regionale stations realiseren we nieuwe hoogwaardige onbemenste toiletten, in 2020 zijn er 17 nieuwe toiletten geplaatst op 15 stations. Daarnaast zijn er in 2020 31 toiletten op 28 stations voorzien van contactloos betalen. Inmiddels treft 89% van onze reizigers een modern, schoon en toegankelijk toilet op het station.



## 5 Klanttevredenheidsonderzoek

In de eerste maanden van 2020 waren reizigers meer tevreden over de dienstverlening op het hoofdrailnet en op de HSL dan in dezelfde periode van 2019. Op het hoofdrailnet steeg het oordeel over de reinheid van het interieur van treinen op het hoofdrailnet. Op de HSL waren de oordelen over de reisinformatie en de stiptheid van de trein beter dan een jaar eerder, toen softwareproblemen voor een lagere punctualiteit zorgden.

Vanaf maart 2020 is het ophalen van gegevens (door middel van enquêtes in de trein) gestopt als gevolg van de coronamaatregelen. Hierdoor zijn geen jaarscores beschikbaar.

Waardering reizigers (hoofdrailnet)*	2020	2019	2018	2017
Stiptheid van trein	-	85%	83%	80%
Reisinformatie van deur-tot-deur	-	89%	87%	84%
Reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging	-	40%	43%	39%
Trein waarmee gereisd is	-	84%	82%	78%
Sociale veiligheid in de trein en op het station	-	90%	90%	88%
Reinheid trein	-	70%	68%	62%
Aanspreekbaarheid stationspersoneel	-	88%	86%	84%
Toilet in trein	-	44%	40%	31%
Oordeel vertrekstation	-	74%	74%	72%
Instappen in de trein	-	87%	86%	83%

\*De waardering is uitgedrukt in het percentage van de reizigers dat een waardering van een 7 of hoger geeft.

Nederlandse definitie	International definition
Stiptheid van trein	Punctuality of trains
Reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging	Information to passengers in case of delay
Reisinformatie van deur-tot-deur	Accuracy and availability of information on train times/platforms & provision of useful information throughout the journey
Trein waarmee gereisd is	consistently good maintenance/excellent condition of trains
Sociale veiligheid in de trein en op het station	High level of security
Reinheid trein	Cleanliness of inside of train
Aanspreekbaarheid stationspersoneel	Response times to information requests at stations
Toilet in trein	Availability of good quality toilets on every train
Oordeel vertrekstation	Cleanliness and maintenance of stations to a high standard
Instappen in de trein	Accessibility of stations and trains
NS Reisassistentie	Assistance provision to disabled persons and persons with reduced mobility



## 6 Klachtenafhandeling

Informatie over het indienen van klachten en de klachtafhandeling is beschikbaar op de website van NS, maar staat ook in de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS). De AVR-NS, alsmede andere algemene voorwaarden, waaronder de verschillende productvoorwaarden, zijn gepubliceerd op de website van NS. Reizigers worden op de website eveneens geïnformeerd over hun rechten en plichten zoals vastgelegd in de Verordening 1371/2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer.

Reizigers konden in 2020 op diverse manieren een klacht indienen bij NS, namelijk telefonisch, via social media (Twitter en Facebook), chat en per post. Alle ontvangen klachten worden volgens een standaard procedure in behandeling genomen en beantwoord.

NS KlanteNService ontving in 2020 een totaal van 147.182 klachten m.b.t. het binnenlands reizigersvervoer. Het merendeel van de klachten had betrekking op vervoerbewijzen.

De ontvangen klachten betreffen:

- Beschikbaarheid vervoerbewijzen (84.331)<sup>1</sup>;
- Voorwaarden vervoerbewijzen en diverse rechten (5.261);
- Vertraging en uitval (670);
- Reisinformatie (296);
- Overige zoals reinheid, sociale veiligheid, reizigers met een beperking, vervoer fietsen, OV Fiets, e.d. (56.624).

Reacties van klanten met zowel klachten als complimenten worden gedeeld met het personeel om het effect van ons handelen te benadrukken.

Klachten over producten en processen van NS worden vanuit NS Klantenservice gedeeld met de verantwoordelijken daarvan zodat zij verbeteringen in gang kunnen zetten.

---

<sup>1</sup> Betreft alles over bestellen, wijzigen, betalen/factureren, beëindigen en annuleren van reis- en actieproducten, alsmede kaartlevering-/vernieuwing.



## 7 Reisassistentie

Het aantal stations met reisassistentie steeg met 25. In totaal biedt NS nu op 168 stations waar NS halteert (68%) reisassistentie. Daarnaast kregen klanten die met reisassistentie reizen, de mogelijkheid om de assistentieverlener op het vertrekperron te ontmoeten. Daardoor wordt de meldtijd voor klanten korter. Sinds de invoering van deze mogelijkheid in september maakt inmiddels 93% van de reizigers met reisassistentie gebruik van de assistentieverlener.

### Toegankelijkheid

NS heeft de ambitie om reizigers met een beperking gelijkwaardige reismogelijkheden te bieden: steeds meer zelfstandig en met hulp waar nodig.

### NS Perronwijzer-app

In 2020 introduceerde NS in samenwerking met de Oogvereniging de NS Perronwijzer-app. Reizigers die de borden boven de perrons niet of moeilijk kunnen lezen, krijgen via de app informatie over de eerstvolgende vertrekkende trein van het betreffende perron, de vertrektijd, de eindbestemming, het treintype (Sprinter of Intercity) en bijzonderheden, zoals vertraging of een melding om niet in te stappen.

### Zelfstandig toegankelijke Sprinters

In 2020 stroomden meer toegankelijke sprinters van het type SNG en SLT in. Inmiddels is een groot gedeelte van de Sprinters toegankelijk voor mensen met een beperking.

### Reisassistentie

Het aantal stations met reisassistentie steeg met 25. In totaal biedt NS nu op 168 stations (68% van de 247 HRN stations waar NS halteert) reisassistentie. Daarnaast kregen klanten die met reisassistentie reizen, de mogelijkheid om de assistentieverlener op het vertrekperron te ontmoeten. Daardoor wordt de meldtijd voor klanten korter. Sinds de invoering van deze mogelijkheid in september maakt inmiddels 93% van de reizigers met reisassistentie gebruik van de assistentieverlener.

### Reisvoorbereiding

Via de toegankelijkheidspagina's op ns.nl kunnen reizigers met een beperking voor vertrek hun reis plannen. In samenwerking met belangenorganisaties voor mensen met een beperking hebben we deze pagina's begin 2020 vernieuwd. Na het begin van de coronacrisis hebben we speciale filmpjes geplaatst, waarin de mogelijkheden van reizen met een beperking in coronatijd worden toegelicht. Deze filmpjes zijn toegespitst op de verschillende doelgroepen, bijvoorbeeld met gebarentaal.

NS verleent op 168 stations reisassistentie en daarnaast regelt NS de boeking (niet de uitvoering) op regionale lijnen. In 2020 zijn 23.000 reizen geboekt waarbij assistentieverlening gewenst was.

Het boeken van de reis kan op twee manieren plaatsvinden:

- Telefonisch via NS klantenservice zijn 14.000 reizen geboekt
- Via internet zijn 8.613 reizen geboekt



## Colofon

**Contact** Marion Post, Eline Hartman

**Kenmerk**

**Datum** 20 mei 2021

**Versie** 1.0

**Status** Definitief

NS Groep NV statutair gevestigd te Utrecht  
Handelsregister 301224358

**Bezoekadres**

Laan van Puntenburg 100

3511 ER Utrecht

**Postadres**

Postbus 2025

3500 HA Utrecht

**Website**

[www.ns.nl](http://www.ns.nl)

© NS, Utrecht. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, doorfotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

