

## Europese verantwoording 2015

NS Reizigers



## Inhoud

<b>1 Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2 Informatie en vervoerbewijzen</b>	<b>4</b>
<b>3 Punctualiteit en verstoringen</b>	<b>5</b>
<b>4 Netheid materieel en stationsfaciliteiten</b>	<b>6</b>
<b>5 Klanttevredenheidsonderzoek</b>	<b>8</b>
<b>6 Klachtenafhandeling</b>	<b>9</b>
<b>7 Assistentieverlening gehandicapten</b>	<b>10</b>
<b>8 Contactgegevens</b>	<b>11</b>

## **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 2015 van NS Reizigers B.V. (hierna NS Reizigers genoemd). NS Reizigers rapporteert over de dienstverlening op het hoofdrailnet.

### **Beoordeling reiziger**

74,2% van de NS-klanten beoordeelde in 2015 de prestaties van NS Reizigers met een 7 of hoger.

## 2 Informatie en vervoerbewijzen

NS Reizigers verkocht in 2015 ruim 17,5 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 Reisplanner Xtra 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 app Reisplanner Xtra.

- Via de site m.ns.nl kan iedereen met mobiel internet actuele reisinformatie op zijn of haar mobiel opvragen. De reiziger krijgt dan altijd de meest up-to-date reisinformatie en dito reisadvies. Zo kan de reiziger snel en gemakkelijk de laatste stand van zaken van de reis checken.
- Reisplanner Xtra 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. Honderd procent up-to-date: ook als er sprake is van vertraging of geplande werkzaamheden. Daarnaast biedt Reisplanner Xtra nuttige en leuke informatie én handige seintjes om de reis zo gemakkelijk mogelijk te laten verlopen.

Voorafgaand aan de reis kunnen reizigers zich laten informeren via internet ([www.ns.nl](http://www.ns.nl), [www.9292.nl](http://www.9292.nl), m.ns.nl, Reisplanner Google Maps en Reisplanner Xtra) en telefonisch via 9292 (0900-9292). Op de stations worden reizigers geïnformeerd via reisinformatieborden, servicemedewerkers, omroep en aan de balies.

Reizigers kunnen zich aanmelden voor de NS sms-alert. Via deze sms dienst worden reizigers een dag van te voren geïnformeerd over aangepaste dienstregelingen en direct geïnformeerd bij acute, grote storingen die effect hebben op het landelijke treinverkeer. Na het ontvangen van een sms kan de reizigers via reguliere kanalen een reis plannen. Reizigers ontvangen deze berichten na aanmelding op de website. Reizigers die de Reisplanner Xtra gebruiken, ontvangen tevens deze berichten als push-berichten.

Informatie voor mindervaliden wordt gegeven via de website van NS ([ww.ns.nl](http://ww.ns.nl)) en via het bureau Assistentie Verlening te bereiken via 030-2357822.

### 3 Punctualiteit en verstoringen

De indicator Aankomstpunctualiteit 5 minuten geeft aan welk percentage van de treinen op tijd aankomt op de 35 meetpunten. 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 Vertrekpunctualiteit geeft aan hoeveel treinen binnen de gehanteerde norm van 3 minuten is vertrokken. Hierbij geldt dat als het verschil tussen de geplande en gerealiseerde vertrektijd gelijk of minder is dan 2 minuten en 59 seconden de trein als "op tijd" wordt beschouwd.

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 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 op de 35 meetpunten. Het betreft het percentage treinen dat daadwerkelijk is aangekomen t.o.v. het aantal geplande aankomsten.

#### **Op tijd rijden 2015**

Aankomstpunctualiteit 5 minuten	94,3%
Vertrekpunctualiteit (3 minutennorm)	90,4%
Reizigerspunctualiteit	91,0%
Gerealiseerde aansluitingen	90,9%
Gereden treinen	97,9%

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.

## 4 Netheid materieel en stationsfaciliteiten

NS Reizigers stelt zichzelf ten doel haar reizigers te vervoeren met schone treinen en via schone stations. Hieraan geeft NS Reizigers invulling door de stations en het materieel dagelijks te laten reinigen en periodiek specifieke schoonmaakwerkzaamheden uit te voeren. Hiervoor werkt NS Reizigers samen met reinigingsbedrijven en onder andere ProRail.

### Reiniging treinen

NS voert vier soorten reinigingsbeurten uit in treinen:

- Keerpuntreiniging, vindt gedurende de dag meer malen plaats op het (eind- en start-)station.
- Modulaire reiniging, vindt iedere nacht plaats.
- Periodieke reiniging, vindt, afhankelijk van het materieeltype vaak gelijktijdig met het onderhoud, ongeveer eenmaal per 2-3 maanden plaats.
- Urgente reiniging, vindt plaats na incidenten, waarbij getracht wordt om ernstige vervuiling zo spoedig mogelijk na constatering te verwijderen.

### 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 per twee weken. 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 uitgevoerd (richtlijn vijf keer per jaar). Daarnaast wordt graffiti verwijderd en worden de perronsporen aansluitend aan het perron periodiek gereinigd naar behoefte.

### Beschikbaarheid van toiletten

Op de internetsite van NS ([www.ns.nl](http://www.ns.nl)) zijn per station de aanwezige voorzieningen, waaronder toiletten, aangegeven. Alle grote stations van NS zijn voorzien van toiletfaciliteiten.

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 momenteel een toilet aanwezig. Deze sprinters rijden op trajecten waar reizigers over het algemeen kort in een trein verblijven (gemiddeld 17 minuten). Reizigers op deze trajecten kunnen gebruik maken van de toiletten op de stations.

In 2015 liep de voorbereiding van de inbouw van toiletten in de SLT-Sprinters door. Met de inbouw voldoen we aan afspraken in de concessie 2015-2024 en geven we gehoor aan klachten op het ontbreken van toiletten in de Sprinters van het type SLT. Ieder treinstel krijgt één milieuvriendelijk toilet dat toegankelijk is voor rolstoelgebruikers.

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

NS Reizigers voert in het materieel geen metingen uit op de luchtkwaliteit en de ontwikkeling hiervan. Het materieel van NS Reizigers voldoet aan de specificaties voor luchtkwaliteit in de trein. Alle bakken zijn voorzien van een eigen installatie voor luchtverversing. Bij het uitvallen van een installatie in een bak zijn scenario's vastgesteld om een goede luchtkwaliteit te garanderen voor reizigers en personeel.

## 5 Klanttevredenheidsonderzoek

74,2% van de reizigers beoordeelde in 2015 de prestaties van NS Reizigers met een 7 of hoger.

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

<b>Waardering reizigers (hoofdrailnet)</b>	<b>2015</b>
Op tijd rijden	47,9%
Informatie bij ontregelingen	61,8%
Informatie in de trein bij vertrek/aankomst op stations	74,5%
Sociale veiligheid	80,1%
Reinheid exterieur trein	nb <sup>1)</sup>
Reinheid interieur trein	51,1%
Informatie in de trein bij ontregelingen	62,4%
Informatie op het station bij ontregelingen	61,2%
Reisinformatie op station	72,6%
Wachttijden aan loket	56,9%
Sanitaire voorzieningen op de treinen	nb <sup>1)</sup>
Reinheid station	64,0%
Dit station in het algemeen	75,4%
Toegankelijkheid van treinen en stations	nb <sup>1)</sup>
Assistentieverlening gehandicapten	nb <sup>1)</sup>

1) wordt niet gemeten



## 6 Klachtenafhandeling

Op de website van NS staan de rechten en plichten van de reiziger bij de verkoop van tickets. Algemene en productvoorwaarden kunt u [hier](#) vinden.

Reizigers kunnen op diverse manieren een klacht indienen bij NS via internet, social media, e-mail en telefonisch. Alle ontvangen klachten worden volgens een standaard procedure behandeld en afgehandeld.

Klantenservice ontving in 2015 een totaal van 260.135 klachten. Het merendeel van de klachten had betrekking op vervoerbewijzen.

De ontvangen klachten betreffen:

- Beschikbaarheid vervoerbewijzen (185.592);
- Vertraging en uitval (3.901);
- Voorwaarden vervoerbewijzen en diverse rechten (1.837);
- Reisinformatie (1.881);
- Overige zoals reinheid, sociale veiligheid, gehandicapten, vervoer fietsen e.d. (66.924).

In 2015 was 38% van de schriftelijk ingediende klachten binnen 7 dagen, 55% binnen 14 dagen en 100% binnen 1 maand afgehandeld.

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

## **7 Assistentieverlening gehandicapten**

NS (Reizigers) verleent op 107 stations assistentie en daarnaast regelt NS de reservering (niet de uitvoering) op regionale lijnen. In 2015 zijn reizen 51.007 geboekt waarbij assistentieverlening gewenst was. Het boeken van de reis kan op twee manieren plaatsvinden:

- Via de servicecentrale van NS (34.434 reizen geboekt).
- Via internet (16.573 reizen geboekt).

## 8 Contactgegevens

Voor algemene informatie inzake NS kunt u contact opnemen met:

NS Klantenservice  
Postbus 2372  
3500 GJ Utrecht

### **Contact met NS Klantenservice**

Hiernaast kunt u een gesprek voeren met onze virtuele medewerker. EVA is geen echt persoon maar kan u wel overal mee helpen.

### **Serviceforum**

Op ons Serviceforum praat u met andere klanten en met ons over allerlei onderwerpen.

### **Telefoon**

U kunt ons dag en nacht telefonisch bereiken op telefoonnummer 030-751 51 55 (lokaal tarief).

### **Twitter**

Het officiële Twitter kanaal van NS is @NS\_online. Hier wordt u 24 uur per dag op de hoogte gehouden van de belangrijkste reisinformatie.

### **E-mail**

Via de virtuele medewerker op de website kunt u ook een e-mail sturen naar NS Klantenservice.

[www.ns.nl](http://www.ns.nl) voor alle informatie of,

<https://www.ns.nl/virtuele-assistent/virtuele-assistent> specifiek voor vragen aan klantenservice.

©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, door fotokopieën, opname of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.